TEISINGUMO TEISMO (šeštoji kolegija) SPRENDIMAS

2020 m. birželio 25 d.*

„Prašymas priimti prejudicinį sprendimą – Vartotojų apsauga – Direktyva 2013/11/ES – Alternatyvus ginčų sprendimas – 13 straipsnio 1 ir 2 dalys – Privaloma informacija – Informacijos prieinamumas“

Byloje C-380/19

dėl *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Diuseldorfo aukštesnysis apygardos teismas, Vokietija) 2019 m. gegužės 9 d. nutartimi, kurią Teisingumo Teismas gavo 2019 m. gegužės 15 d., pagal SESV 267 straipsnį pateikto prašymo priimti prejudicinį sprendimą byloje

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

prieš

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG

TEISINGUMO TEISMAS (šeštoji kolegija),

kurį sudaro kolegijos pirmininkas M. Safjan (pranešėjas), teisėjai C. Toader ir N. Jääskinen,

generalinis advokatas M. Campos Sánchez-Bordona,

kancleris A. Calot Escobar,

atsižvelgęs į rašytinę proceso dalį,

išnagrinėjęs pastabas, pateiktas:

– *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV*, atstovaujamos advokato T. Rader,

– *Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG*, atstovaujamo advokato M. Alter,

– Italijos vyriausybės, atstovaujamos G. Palmieri, padedamos *avvocato dello Stato* S. Faraci,

– Portugalijos vyriausybės, atstovaujamos P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes ir T. Paixão,

– Europos Komisijos, atstovaujamos M. Wilderspin ir C. Valero,

* Proceso kalba: vokiečių.

atsižvelgęs į sprendimą, priimtą susipažinus su generalinio advokato nuomone, nagrinėti bylą be išvados,

priima šį

Sprendimą

1 Prašymas priimti prejudicinį sprendimą pateiktas dėl 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS), (OL L 165, 2013, p. 63) 13 straipsnio išaiškinimo.

2 Šis prašymas pateiktas nagrinėjant *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (Vokietijos vartotojų asociacijų federacija, toliau – federacija) ir *Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG* (toliau – DAÄB) ginčą dėl DAÄB praktikos informuojant vartotojus apie alternatyvų ginčų sprendimo būdą.

Teisinis pagrindas

Sąjungos teisė

Direktyva 2011/83/ES

3 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 2011, 304, p. 64), 6 straipsnio „Informacijos reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims“ 1 dalyje numatyta:

„Prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui šią informaciją:

<…>

t) jei taikoma, informaciją apie galimybę pasinaudoti neteismine skundų [pateikimo] ir žalos atlyginimo tvarka, taikoma prekiautojui, ir apie būdus, kaip pasinaudoti šia galimybe.

<…>“

Direktyva 2013/11

4 Direktyvos 2013/11 1, 2, 5, 7, 47 ir 48 konstatuojamosiose dalyse nurodyta:

„(1) [SESV] 169 straipsnio 1 dalyje ir 2 dalies a punkte nustatyta, kad [Europos] Sąjunga padeda užtikrinti vartotojų aukšto lygio apsaugą pagal SESV 114 straipsnį priimamomis priemonėmis. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnyje nustatyta, kad Sąjungos politika turi užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį;

(2) <…> Vidaus rinka turėtų suteikti vartotojams pridėtinės vertės, susijusios su prekių ir paslaugų geresne kokybe, didesne įvairove, priimtinomis kainomis ir aukštais saugos standartais, o tai turėtų skatinti aukšto lygio vartotojų apsaugą;

<…>

(5) alternatyvus ginčų sprendimas (toliau – AGS) – paprastas, greitas ir nebrangus būdas ne teisme spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus. Vis dėlto AGS mechanizmas visoje Sąjungoje dar nėra išplėtotas pakankamai ir nuosekliai. <…> Vartotojai ir komercinės veiklos subjektai vis dar nežino, kokių yra teisių gynimo ne teisme mechanizmų, ir tik nedidelė piliečių dalis žino, kaip pateikti skundą AGS subjektui. <…>

<…>

(7) kad vartotojai galėtų visiškai pasinaudoti vidaus rinkos teikiamomis galimybėmis <…>, vartotojai ir komercinės veiklos subjektai turėtų būti informuoti apie tokių procedūrų egzistavimą. <…>

<…>

(47) svarbu, kad kilus ginčui, vartotojai galėtų greitai nustatyti, kuris AGS subjektas yra kompetentingas nagrinėti jų ginčą, ir žinotų, ar susijęs komercinės veiklos subjektas dalyvaus nagrinėjant AGS subjektui pateiktą skundą. Komercinės veiklos subjektai, kurie įsipareigoja naudotis AGS subjektų paslaugomis ginčams su vartotojais spręsti, turėtų pranešti vartotojams AGS subjekto arba subjektų, [kurio ar] kurių paslaugomis jie naudojasi, adresą ir informaciją apie interneto svetainę. Ta informacija turėtų būti aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu pateikta komercinės veiklos subjekto interneto svetainėje, jei tokia yra, ir, jeigu taikoma, komercinės veiklos subjekto ir vartotojo sudarytų pirkimo-pardavimo ar paslaugų sutarčių bendrosiose sąlygose. Komercinės veiklos subjektai turėtų turėti galimybę savo interneto svetainėse ir atitinkamų sutarčių bendrosiose sąlygose pateikti papildomos informacijos apie skundų nagrinėjimo vidaus procedūras arba apie kitus būdus į juos tiesiogiai kreiptis siekiant išspręsti ginčus su vartotojais, pastarųjų nenukreipiant AGS subjektui. Jei ginčo negalima išspręsti tiesiogiai, komercinės veiklos subjektas turėtų pateikti vartotojui informaciją popierine forma arba kitoje tvarioje laikmenoje apie atitinkamus AGS subjektus ir nurodyti, ar jis naudosis jų paslaugomis;

(48) komercinės veiklos subjekto pareiga informuoti vartotojus apie AGS subjektus, kurių paslaugomis tie komercinės veiklos subjektai naudojasi, neturėtų daryti poveikio kituose Sąjungos teisės aktuose numatytoms nuostatoms dėl vartotojų informavimo apie teisių gynimo ne teisme procedūras, kurios turėtų būti taikomos kartu su šia direktyva nustatyta pareiga pateikti atitinkamą informaciją.“

5 Šios direktyvos 1 straipsnyje „Dalykas“ numatyta:

„Šios direktyvos tikslas – pasiekti aukšto lygio vartotojų apsaugą ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, užtikrinant, kad vartotojai galėtų savanoriškai pateikti skundus dėl komercinės veiklos [subjektų AGS subjektams, taikantiems] nepriklausomas, nešališkas, skaidrias, veiksmingas, greitas ir sąžiningas ginčų alternatyvaus sprendimo procedūras. <…>“

6 Minėtos direktyvos 3 straipsnio „Ryšys su kitais Sąjungos teisės aktais“ 3 dalyje nustatyta:

„Šios direktyvos 13 straipsniu nedaromas poveikis kituose Sąjungos teisės aktuose esančioms nuostatoms dėl vartotojų informavimo apie teisių gynimo ne teisme procedūras; minėtos nuostatos taikomos kartu su tuo straipsniu.“

7 Tos pačios direktyvos 13 straipsnyje „Komercinės veiklos subjektų vartotojams teikiama informacija“ nustatyta:

„1. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsisteigę komercinės veiklos subjektai informuotų vartotojus apie AGS subjektą arba AGS subjektus, [kurio ar] kurių paslaugomis tie komercinės veiklos subjektai naudojasi, kai komercinės veiklos subjektai įsipareigoja arba yra įpareigoti naudotis tų subjektų paslaugomis ginčams su vartotojais spręsti. Ta informacija apima atitinkamo AGS subjekto ar AGS subjektų interneto svetainės adresą.

2. 1 dalyje nurodyta informacija pateikiama aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu komercinės veiklos subjektų svetainėje, jei tokia yra, ir, jei taikytina, komercinės veiklos subjekto ir vartotojo pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių bendrosiose nuostatose.

3. Valstybės narės užtikrina, kad atvejais, kai vartotojo ir jų teritorijoje įsisteigusio komercinės veiklos subjekto ginčo dėl vartotojo tiesiogiai komercinės veiklos subjektui pateikto skundo išspręsti nepavyko, komercinės veiklos subjektas pateiktų vartotojui 1 dalyje nurodytą informaciją, bei nurodytų, ar jis naudosis atitinkamų AGS subjektų paslaugomis ginčui išspręsti. Ta informacija pateikiama popierine forma arba kitoje patvarioje laikmenoje.“

Vokietijos teisė

8 2016 m. vasario 19 d. *Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen* (*Verbraucherstreitbeilegungsgesetz* – VSBG) (Įstatymas dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo) (*BGBl*. 2016 I, p. 254, toliau – VSBG) 36 straipsnyje numatyta:

„1. Komercinės veiklos subjektas, kuris administruoja interneto svetainę ar naudoja bendrąsias sąlygas, turi pateikti vartotojams lengvai prieinamą, aiškią ir suprantamą informaciją, kuri jiems leistų žinoti:

1) tai, kiek jis yra pasirengęs arba įsipareigoja dalyvauti vartojimo ginčų subjekto nagrinėjamų ginčų su vartotojais sprendimo procedūroje, ir

2) kompetentingą vartojimo ginčų subjektą, jei komercinės veiklos subjektas įsipareigojo dalyvauti tokio subjekto nagrinėjamų ginčų su vartotojais sprendimo procedūroje arba privalo joje dalyvauti pagal teisės aktus; tuo tikslu komercinės veiklos subjektas turi pateikti to vartojimo ginčų subjekto adresą, interneto svetainę ir pareikšti, kad dalyvaus jo nagrinėjamų ginčų su vartotojais sprendimo procedūroje.

2. 1 dalyje nurodyta informacija turi būti pateikiama:

1) komercinės veiklos subjekto interneto svetainėje, jei tokia yra,

2) kartu su komercinės veiklos subjekto bendrosiomis sąlygomis, jei jis jas naudoja.

<…>“

Pagrindinė byla ir prejudiciniai klausimai

9 DAÄB yra kooperatinis bankas, administruojantis interneto svetainę *www.apobank.de*, per kurią sutartys negali būti sudaromos.

10 Šios svetainės teisinės informacijos skiltyje nurodyta, kad DAÄB yra pasirengęs ar įsipareigoja dalyvauti vartojimo ginčų subjekto nagrinėjamų ginčų su vartotojais sprendimo procedūroje. Be to, iš šios svetainės (*Portable Document Format*) galima parsisiųsti sutarčių, kurias DAÄB sudaro su vartotojais, bendrąsias sąlygas (toliau – nagrinėjamos bendrosios sąlygos) PDF formatu. Šiose bendrosiose sąlygose nėra jokios informacijos apie DAÄB pasirengimą ar įsipareigojimą dalyvauti tokioje ginčų sprendimo procedūroje.

11 Kai DAÄB su vartotoju sudaro sutartį, kuriai taikomos nagrinėjamos bendrosios sąlygos, šis vartotojas, be dokumento, kuriame pateikiamos minėtos bendrosios sąlygos, gauna taip pat DAÄB parengtą kainų ir paslaugų sąrašą, kurio kitoje pusėje jis informuoja vartotoją, kad yra pasirengęs dalyvauti ginčų sprendimo procedūroje (toliau – nagrinėjamas kainų ir paslaugų sąrašas).

12 Federacija mano, kad informacija, jog DAÄB įsipareigoja naudotis vartojimo ginčų tarpininkavimo subjektų paslaugomis, turėtų būti numatyta nagrinėjamose bendrosiose sąlygose ir kad dėl to šio sprendimo 10 ir 11 punktuose aprašyta DAÄB komercinė praktika prieštarauja VSBG 36 straipsnio 2 daliai.

13 Šiomis aplinkybėmis federacija pateikė ieškinį *Landgericht Düsseldorf* (Diuseldorfo apygardos teismas, Vokietija), juo prašė, grasinant sankcijomis, įpareigoti DAÄB nuo šiol nagrinėjamose bendrosiose sąlygose nenurodyti, kad yra pasirengusi arba įsipareigoja dalyvauti vartojimo ginčų subjekto nagrinėjamų ginčų su vartotojais sprendimo procedūroje.

14 *Landgericht Düsseldorf* (Diuseldorfo apygardos teismas) atmetė šį ieškinį, motyvuodamas tuo, kad VSBG 36 straipsnio 2 dalyje komercinės veiklos subjektas įpareigojamas pateikti vartotojui VSBG 36 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją su bendrosiomis sąlygomis tik tada, kai šis subjektas jas naudoja. Vien tai, kad sutarties bendrosios sąlygos skelbiamos interneto svetainėje, dar nereiškia, jog jos naudojamos, nes jų naudojimas reikštų, kad sutarties sudarymo momentu viena iš šios sutarties šalių praneša apie šias sąlygas kitai šaliai.

15 Be to, tai, kad sudarant sutartį vartotojui kartu su bendrosiomis sąlygomis pateikiamas atskiras informacinis dokumentas, kaip antai nagrinėjamas kainų ir paslaugų sąrašas, atitinka VSBG 36 straipsnio 2 dalies 2 punkte numatytus reikalavimus. Iš tiesų bendrosios sutarties sąlygos gali apimti įvairius dokumentus ir atskiras nuostatas.

16 Dėl *Landgericht Düsseldorf* (Diuseldorfo apygardos teismas) sprendimo federacija pateikė apeliacinį skundą prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusiam teismui – *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Diuseldorfo aukštesnysis apygardos teismas, Vokietija).

17 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas primena, kad nors VSBG 36 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad VSBG 36 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta vartotojui „kartu su“ komercinės veiklos subjekto naudojamomis bendrosiomis sąlygomis, Direktyvos 2013/11 13 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad ši informacija, „jei taikytina“, turi būti pateikta „bendrosiose“ sąlygose.

18 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusiam teismui kyla klausimas dėl minėto 13 straipsnio 2 dalyje esančio žodžių junginio „jei taikytina“ aiškinimo, konkrečiai dėl to, ar komercinės veiklos subjektui pagal šią nuostatą tenkanti pareiga informuoti priklauso nuo to, ar sudarydamas sutartį komercinės veiklos subjektas pateikia vartotojui savo bendrąsias sąlygas, ar ši pareiga komercinės veiklos subjektui tenka vien dėl to, kad tas jo parengtas bendrąsias sąlygas siūloma parsisiųsti iš jo interneto svetainės.

19 Be to, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas siekia išsiaiškinti, ar minėtoje nuostatoje nurodyta informacija turi būti nurodyta komercinės veiklos subjekto parengtose bendrosiose sąlygose, ar ji gali būti pateikta tokiame atskirame dokumente, kaip nagrinėjamas kainų ir paslaugų sąrašas.

20 Šiuo klausimu prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas pažymi, kad, net jei vartotojai bendrąsias sutarties sąlygas paprastai išsisaugo tam, kad galėtų surasti VSBG 36 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją, kainų ir paslaugų sąrašas paprastai keičiamas esant sutartiniams santykiams, todėl šiems vartotojams nesuteikiama tokia pati prieigos prie šios informacijos garantija.

21 Manydamas, kad sprendimas pagrindinėje byloje priklauso nuo Direktyvos 2013/11 nuostatų išaiškinimo, *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Diuseldorfo aukštesnysis apygardos teismas) nutarė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui šiuos prejudicinius klausimus:

„1. Ar [Direktyvos 2013/11] 13 straipsnio 2 dalyje nustatyta pareiga pateikti [šios] direktyvos 13 straipsnio 1 dalyje numatytą informaciją bendrosiose sąlygose atsiranda jau tuomet, kai komercinės veiklos subjektas savo interneto svetainėje, kurioje jokios sutartys nesudaromos, pateikia bendrąsias sąlygas, kurias galima parsisiųsti?

2. Jeigu [į pirmąjį klausimą] būtų atsakyta teigiamai, ar tokiu atveju komercinės veiklos subjektas įvykdo savo pareigą pateikti šią informaciją bendrosiose sąlygose ir tuo atveju, kai reikalaujamą informaciją pateikia ne rinkmenoje, kurią galima parsisiųsti, o kitoje įmonės interneto svetainės vietoje?

3. Ar komercinės veiklos subjektas įvykdo savo pareigą pateikti minėtą informaciją bendrosiose sąlygose, jei kartu su šių bendrųjų sąlygų dokumentu vartotojui jis atskirai pateikia ir jo parengtą kainų ir paslaugų sąrašą, kuriame yra [Direktyvos 2013/11] 13 straipsnio 1 dalyje numatyta informacija?“

Dėl prejudicinių klausimų

22 Savo klausimais, kuriuos reikia nagrinėti kartu, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės siekia išsiaiškinti, ar Direktyvos 2013/11 13 straipsnio 1 ir 2 dalys turi būti aiškinamos taip, kad komercinės veiklos subjektas, savo interneto svetainėje skelbiantis pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių bendrąsias sąlygas, tačiau per šią svetainę nesudarantis sutarčių su vartotojais, šiose bendrosiose sąlygose privalo nurodyti informaciją apie alternatyvaus ginčų sprendimo subjektą ar subjektus, kurio ar kurių paslaugomis naudojasi, kai įsipareigoja arba yra įpareigotas naudotis to alternatyvaus ginčų sprendimo subjekto ar tų subjektų paslaugomis ginčams su vartotojais spręsti, o gal šiuo atveju pakanka, kad šis komercinės veiklos subjektas pateiktų šią informaciją kituose jo interneto svetainėje prieinamuose dokumentuose ar kituose šios svetainės skirtukuose arba pateiktų šią informaciją vartotojui nuo bendrųjų sąlygų atskirame dokumente, sudarydamas sutartį, kuriai taikomos tos bendrosios sąlygos.

23 Šios direktyvos 13 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad šios direktyvos 13 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, susijusi su alternatyvaus ginčų sprendimo subjektu arba subjektais, kurio ar kurių paslaugomis komercinės veiklos subjektas naudojasi, turi būti pateikiama „aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu komercinės veiklos subjektų svetainėje, jei tokia yra, ir, jei taikytina, komercinės veiklos subjekto ir vartotojo pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių bendrosiose nuostatose“.

24 Šios nuostatos formuluotė yra aiški ir joje numatyta, kad pirmesniame punkte nurodyta informacija turi būti įtraukta į „bendrąsias“ sąlygas, kai jos pateikiamos komercinės veiklos subjekto interneto svetainėje, o ne kituose šioje svetainėje prieinamuose dokumentuose ar kituose jos skirtukuose. Tai, kad šios nuostatos formuluotė aiški, patvirtina skirtingos minėtos nuostatos kalbinės versijos, būtent versijos ispanų k. (*en las condiciones generales*), čekų k. (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), vokiečių k. (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), anglų k. (*in the general terms and conditions*),

italų k. (*nelle condizioni generali*), nyderlandų k. (*in de algemene voorwaarden*), lenkų k. (*w ogólnych warunkach umów*), portugalų k. (*nos termos e nas condições gerais*), suomių k. (*yleisissä ehdoissa*) ir švedų k. (*i de allmänna villkoren*).

25 Kaip matyti iš suformuotos jurisprudencijos, aiškinant Sąjungos teisės nuostatas reikia atsižvelgti ne tik į jų formuluotę, bet ir į kontekstą ir teisės akto, kuriame jos įtvirtintos, tikslus (2019 m. gegužės 8 d. Sprendimo *Inspecteur van de Belastingdienst*, C-631/17, EU:C:2019:381, 29 punktas ir jame nurodyta jurisprudencija).

26 Kalbant apie Direktyvos 2013/11 tikslą, reikia pažymėti, kad iš jos 1 straipsnio, siejamo su jos 1 ir 2 konstatuojamosiomis dalimis, matyti, kad šia direktyva siekiama pasiekti aukšto lygio vartotojų apsaugą užtikrinant, kad jie galėtų savanoriškai pateikti dėl komercinės veiklos subjektų skundus subjektams, taikantiems alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras.

27 Tam, kad galėtų pasinaudoti tokia galimybe, vartotojai turi būti informuoti apie esamus teisių gynimo ne teisme mechanizmus, kaip nurodyta Direktyvos 2013/11 5 ir 7 konstatuojamosiose dalyse. Tuo tikslu šios direktyvos 47 konstatuojamojoje dalyje numatyta, jog svarbu, kad kilus ginčui vartotojai galėtų greitai nustatyti, kuris alternatyvaus ginčų sprendimo subjektas yra kompetentingas nagrinėti jų ginčą, ir žinotų, ar atitinkamas komercinės veiklos subjektas dalyvaus nagrinėjant tokiam alternatyvaus ginčų sprendimo subjektui pateiktą skundą.

28 Dėl klausimo, ar informacija, susijusi su alternatyvaus ginčų sprendimo subjektu ar subjektais, kurio ar kurių paslaugomis šis komercinės veiklos subjektas naudojasi, turi būti pateikta šio komercinės veiklos subjekto interneto svetainėje paskelbtose bendrosiose sąlygose net ir tuo atveju, jei ši svetainė nenaudojama sutartims su vartotojais sudaryti, reikia pažymėti, kad Direktyvos 2013/11 13 straipsnio 2 dalyje yra nurodytos komercinės veiklos subjekto ir vartotojo sudarytos pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių bendrosios sąlygos. Vis dėlto ši nuostata joje numatytos pareigos pateikti informaciją nesieja vien su tais atvejais, kai komercinės veiklos subjektas ir vartotojai sudaro sutartis per šio subjekto interneto svetainę.

29 Iš tiesų iš tos pačios nuostatos teksto matyti, kad informacija, susijusi su alternatyvaus ginčų sprendimo subjektu ar subjektais, kurio ar kurių paslaugomis tas komercinės veiklos subjektas naudojasi, turi būti pateikta šio komercinės veiklos subjekto interneto svetainėje, „jei tokia yra, ir, jei taikytina“, pateiktose „bendrosiose sąlygose“, o žodžių junginys „ir, jei taikytina“ reiškia, kad minėta informacija turi būti ne tik nurodyta šioje svetainėje, bet ir įtraukta į minėtas bendrąsias sąlygas, kai jos yra prieinamos toje svetainėje.

30 Tuo remiantis darytina išvada, kad pagal Direktyvos 2013/11 13 straipsnio 2 dalį šioje nuostatoje numatyta pareiga informuoti neįvykdoma, jei komercinės veiklos subjektas, kuris savo interneto svetainėje skelbia bendrąsias sąlygas, pateikia šią informaciją ne šiose sąlygose, o kitoje tos svetainės vietoje.

31 Be to, kaip matyti iš Direktyvos 2013/11 3 straipsnio 3 dalies, siejamos su šios direktyvos 48 konstatuojamąja dalimi, ši direktyva taikoma nepažeidžiant kituose Sąjungos teisės aktuose esančių nuostatų dėl vartotojų informavimo apie teisių gynimo ne teisme procedūras; minėtos nuostatos taikomos kartu su šioje direktyvoje numatyta pareiga informuoti.

32 Iš Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies t punkto matyti, kad vartotojui turi būti pranešta apie galimybę pasinaudoti neteismine skundų pateikimo ir žalos atlyginimo tvarka, taikoma komercinės veiklos subjektui, ir apie būdus, kaip pasinaudoti šia galimybe, „prieš“ jam įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos arba ne prekybos patalpose sudarytą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą.

33 Šiuo klausimu Teisingumo Teismas jau nusprendė, kad Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalimi siekiama užtikrinti, kad prieš sudarant sutartį vartotojui būtų suteikta tiek informacija apie sutarties sąlygas ir šio sudarymo pasekmes, kuri padėtų jam nuspręsti, ar nori būti saistomas pagal sutartį su komercinės veiklos subjektu, tiek informacija, būtina, kad ši sutartis būtų gerai vykdoma ir kad konkrečiai vartotojas galėtų pasinaudoti savo teisėmis (2019 m. liepos 10 d. Sprendimo *Amazon ES*, C-649/17, EU:C:2019:576, 43 punktas ir jame nurodyta jurisprudencija).

34 Kad vartotojas galėtų tuo tikslu pasinaudoti šia informacija, jis turi ją gauti tinkamu laiku prieš sudarant sutartį, o ne tik jos sudarymo etape, nes iki jos sudarymo pateikta informacija vartotojui yra ypač svarbi (pagal analogiją žr. 2014 m. gruodžio 18 d. Sprendimo *CA Consumer Finance*, C-449/13, EU:C:2014:2464, 46 punktą ir 2019 m. sausio 23 d. Sprendimo *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, 36 punktą ir jame nurodytą jurisprudenciją).

35 Taigi, atsižvelgiant tiek į Direktyvos 2013/11 13 straipsnio 2 dalį, tiek į Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies t punktą, nepakanka, kad informaciją apie šiose nuostatose numatytą alternatyvų ginčų sprendimą vartotojas gautų tik sutarties su komercinės veiklos subjektu sudarymo momentu, nesvarbu, ar ši informacija būtų pateikta sutarties bendrosiose sąlygose, ar atskirame dokumente.

36 Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta, į pateiktus klausimus reikia atsakyti, kad Direktyvos 2013/11 13 straipsnio 1 ir 2 dalys turi būti aiškinamos taip, kad komercinės veiklos subjektas, savo interneto svetainėje skelbiantis pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių bendrąsias sąlygas, tačiau per šią svetainę nesudarantis sutarčių su vartotojais, šiose sąlygose privalo nurodyti informaciją apie alternatyvaus ginčų sprendimo subjektą ar subjektus, kurio ar kurių paslaugomis jis naudojasi, kai įsipareigoja arba yra įpareigotas naudotis to alternatyvaus ginčų sprendimo subjekto ar tų subjektų paslaugomis ginčams su vartotojais spręsti. Šiuo atveju nepakanka, kad šis komercinės veiklos subjektas pateiktų šią informaciją kituose jo interneto svetainėje prieinamuose dokumentuose ar kituose šios svetainės skirtukuose arba pateiktų šią informaciją vartotojui nuo bendrųjų sąlygų atskirame dokumente, sudarydamas sutartį, kuriai taikomos tos sąlygos.

Dėl bylinėjimosi išlaidų

37 Kadangi šis procesas pagrindinės bylos šalims yra vienas iš etapų prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusio teismo nagrinėjamoje byloje, bylinėjimosi išlaidų klausimą turi spręsti šis teismas. Išlaidos, susijusios su pastabų pateikimu Teisingumo Teismui, išskyrus tas, kurias patyrė minėtos šalys, nėra atlygintinos.

Remdamasis šiais motyvais, Teisingumo Teismas (šeštoji kolegija) nusprendžia:

2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS), 13 straipsnio 1 ir 2 dalys turi būti aiškinamos taip, kad komercinės veiklos subjektas, savo interneto svetainėje skelbiantis pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių bendrąsias sąlygas, tačiau per šią svetainę nesudarantis sutarčių su vartotojais, šiose sąlygose privalo nurodyti informaciją apie alternatyvaus ginčų sprendimo subjektą ar subjektus, kurio ar kurių paslaugomis jis naudojasi, kai įsipareigoja arba yra įpareigotas naudotis to alternatyvaus ginčų sprendimo subjekto ar tų subjektų paslaugomis ginčams su vartotojais spręsti. Šiuo atveju nepakanka, kad šis komercinės veiklos subjektas pateiktų šią informaciją kituose jo interneto svetainėje prieinamuose dokumentuose ar kituose šios svetainės skirtukuose arba pateiktų šią informaciją vartotojui nuo bendrųjų sąlygų atskirame dokumente, sudarydamas sutartį, kuriai taikomos tos sąlygos.

Parašai.