SENTENZA TAL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA (Is-Sitt Awla)

25 ta' Ġunju 2020 *

"Rinviju għal deċiżjoni preliminari – Protezzjoni tal-konsumaturi – Direttiva 2013/11/UE – Soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim – Artikolu 13(1) u (2) – Informazzjoni obbligatorja – Aċċessibbiltà għall-informazzjoni"

Fil-Kawża C-380/19,

li għandha bħala suġġett talba għal deċiżjoni preliminari skont l-Artikolu 267 TFUE, imressqa mill-Oberlandesgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali Superjuri ta' Düsseldorf, il-Ġermanja), permezz ta' deċiżjoni tad-9 ta' Mejju 2019, li waslet fil-Qorti tal-Ġustizzja fil-15 ta' Mejju 2019, fil-proċedura

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV

vs

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

IL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA (Is-Sitt Awla),

komposta minn M. Safjan (Relatur), President tal-Awla, C. Toader u N. Jääskinen, Imħallfin,

Avukat Ġenerali: M. Campos Sánchez-Bordona,

Reġistratur: A. Calot Escobar,

wara li rat il-proċedura bil-miktub,

wara li kkunsidrat l-osservazzjonijiet ippreżentati:

– għall-Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV, minn T. Rader, Rechtsanwalt,

– għal Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, minn M. Alter, Rechtsanwalt,

– għall-Gvern Taljan, minn G. Palmieri, bħala aġent, assistita minn S. Faraci, avvocato dello Stato,

– għall-Gvern Portugiż, minn P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes u T. Paixão, bħala aġenti,

– għall-Kummissjoni Ewropea, minn M. Wilderspin u C. Valero, bħala aġenti,

* Lingwa tal-kawża: il-Ġermaniż.

wara li rat id-deċiżjoni, meħuda wara li nstema' l-Avukat Ġenerali, li l-kawża tinqata' mingħajr konklużjonijiet,

tagħti l-preżenti

Sentenza

1 It-talba għal deċiżjoni preliminari tirrigwarda l-interpretazzjoni tal-Artikolu 13 tad-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) (ĠU 2013, L 165, p. 63).

2 Din it-talba tressqet fil-kuntest ta' tilwima bejn il-Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (l-Unjoni Federali taċ-Ċentri u tal-Assoċjazzjonijiet tal-Konsumaturi, il-Ġermanja) (iktar 'il quddiem l-"Unjoni Federali") u Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (iktar 'il quddiem "DAÄB") dwar prattiki ta' DAÄB fil-qasam tal-komunikazzjoni ta' informazzjoni lill-konsumaturi dwar is-soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim.

Il-kuntest ġuridiku

Id-dritt tal-Unjoni

Id-Direttiva 2011/83/UE

3 L-Artikolu 6 tad-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar drittijiet tal-konsumatur, li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE u d-Direttiva 1999/44/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE u d-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (ĠU 2011, L 304, p. 64), intitolat "Rekwiżiti ta' informazzjoni għal kuntratti mill-bogħod u lil hinn mill-post tan-negozju", jipprevedi, fil-paragrafu 1 tiegħu:

"Qabel ma l-konsumatur jintrabat b' kuntratt mill-bogħod jew lil hinn mill-post tan-negozju, jew bi kwalunkwe offerta korrispondenti, il-kummerċjant għandu jipprovdi lill-konsumatur l-informazzjoni li ġejja b'mod ċar u komprensibbli:

[…]

(t) fejn applikabbli, il-possibbiltà ta' rikors għal proċedura extraġudizzjarja ta' lment jew ta' rimedju li huwa suġġett għaliha l-kummerċjant kif ukoll il-metodi għall-aċċess għaliha.

[…]"

Id-Direttiva 2013/11

4 Il-premessi 1, 2, 5, 7, 47 u 48 tad-Direttiva 2013/11 jipprovdu:

"(1) L-Artikolu 169(1) u (2)(a) [TFUE] jistipula li l-Unjoni [Ewropea] għandha tikkontribwixxi għall-ksib ta' livell għoli ta' ħarsien tal-konsumatur permezz tal-miżuri adottati skont l-Artikolu 114 TFUE. L-Artikolu 38 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea jistipula li l-politiki tal-Unjoni għandhom jiżguraw livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.

(2) […] Is-suq intern għandu jipprovdi lill-konsumaturi valur miżjud fil-forma ta' kwalità aħjar, varjetà ikbar, prezzijiet raġonevoli u standards ta' sikurezza għoljin għal oġġetti u servizzi, li għandhom jippromwovu livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.

[…]

(5) Is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) toffri soluzzjoni barra mill-qrati, sempliċi, rapida u bi prezz baxx għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. Madankollu, l-ADR għadha mhijiex żviluppata biżżejjed u b'mod konsistenti fl-Unjoni kollha. […] Il-konsumaturi u n-negozjanti għadhom mhux konxji mill-eżistenza ta' mekkaniżmi ta' rimedju alternattiv, b'persentaġġ żgħir biss ta' ċittadini li jafu kif iressqu lment ma' entità tal-ADR. […]

[…]

(7) Sabiex il-konsumaturi jisfruttaw kompletament il-potenzjal tas-suq intern, […] [i]l-konsumaturi u n-negozjanti għandhom ikunu konxji mill-eżistenza ta' tali proċeduri. […]

[…]

(47) Meta jinqala' tilwim huwa meħtieġ li l-konsumaturi jkunu jistgħu jidentifikaw malajr liema entitajiet tal-ADR huma kompetenti biex jindirizzaw l-ilment tagħhom u li jkunu jafu jekk in-negozjant ikkonċernat ikunx se jieħu sehem jew le fil-proċedimenti mressqa lil entità tal-ADR. In-negozjanti li jimpenjaw ruħhom li jużaw entitajiet tal-ADR biex isolvu tilwim mal-konsumaturi għandhom jinfurmaw lill-konsumaturi bl-indirizz u l-websajt tal-entità jew l-entitajiet tal-ADR li bihom ikunu koperti. Dik l-informazzjoni għandha tingħata b'mod ċar, li jiftiehem u li wieħed jista' jkollu aċċess għaliha faċilment fuq il-websajt tan-negozjant, jekk ikun hemm waħda, u, jekk ikun il-każ, fit-termini u l-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta' bejgħ jew servizzi bejn in-negozjant u l-konsumatur. In-negozjanti għandu jkollhom il-possibbiltà li jinkludu fil-websajts tagħhom, u fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratti rilevanti, kwalunkwe informazzjoni addizzjonali dwar il-proċeduri interni tagħhom għat-trattament ta' lmenti jew dwar kwalunkwe mod ieħor li jistgħu jiġu kkuntattjati direttament bil-ħsieb li jiġi solvut tilwim ma' konsumaturi mingħajr ma jitressaq quddiem entità tal-ADR. Meta t-tilwim ma jistax jiġi solvut direttament, in-negozjant għandu jipprovdi lill-konsumatur, bil-miktub jew b'mezz durevoli ieħor, bl-informazzjoni dwar l-entitajiet tal-ADR rilevanti u jispeċifika jekk ser jagħmilx użu minnhom.

(48) L-obbligu fuq il-kummerċjanti li jinfurmaw lill-konsumaturi dwar l-entitajiet tal-ADR li huma koperti minnhom dawk il-kummerċjanti għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet dwar l-informazzjoni lill-konsumatur dwar proċeduri ta' rimedju barra mill-qrati li jinsabu f'atti legali oħra tal-Unjoni, li għandhom japplikaw flimkien mal-obbligu tal-informazzjoni rilevanti previst minn din id-Direttiva."

5 Skont l-Artikolu 1 ta' din id-direttiva, intitolat "Suġġett":

"Il-fini ta' din id-Direttiva huwa li, permezz tal-ksib ta' livell għoli ta' protezzjoni għall-konsumatur, tikkontribwixxi għall-funzjonament tajjeb tas-suq intern billi tiżgura li l-konsumaturi jkunu jistgħu, fuq bażi volontarja, jippreżentaw ilmenti kontra negozjanti lil entitajiet li joffru proċeduri indipendenti, imparzjali, trasparenti, effettivi, rapidi u ġusti, ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim. […]"

6 L-Artikolu 3 tal-imsemmija direttiva, intitolat “Relazzjoni ma’ atti legali oħra tal-Unjoni”, jiddisponi, fil-paragrafu 3 tiegħu:

“L-Artikolu 13 ta’ din id-Direttiva għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet dwar informazzjoni dwar il-konsumaturi rigward proċeduri ta’ rimedju barra mill-qorti li jinsabu f’atti legali oħra tal-Unjoni, li għandhom japplikaw flimkien ma’ dak l-Artikolu.”

7 Skont l-Artikolu 13 tal-istess direttiva, intitolat “Informazzjoni lill-konsumaturi min-negozjanti”:

“1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li n-negozjanti stabbiliti fit-territorji tagħhom jinformaw lill-konsumaturi dwar l-entità tal-ADR jew l-entitajiet tal-ADR li bihom dawk il-kummerċjanti huma koperti, meta dawk in-negozjanti jimpenjaw ruħhom jew sabiex ikunu obbligati li jużaw dawk l-entitajiet għas-soluzzjoni ta’ tilwim mal-konsumaturi. Dik l-informazzjoni għandha tinkludi l-indirizz tas-sit elettroniku tal-entità tal-ADR jew tal-entitajiet tal-ADR rilevanti.

2. L-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1 għandha tingħata b’mod ċar, li jinftiehem u li jkun faċilment aċċessibbli fis-sit elettroniku tan-negozjanti, jekk dan ikun jeżisti u, jekk applikabbli, fit-termini u l-kondizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta’ bejgħ jew servizzi bejn in-negozjant u konsumatur.

3. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, f’każijiet meta tilwima bejn konsumatur u negozjant stabbilit fit-territorju tagħhom ma setgħetx tissolva b’segwitu għal ilment ippreżentat direttament mill-konsumatur lin-negozjant, in-negozjant jipprovdi l-konsumatur bl-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1, u jispeċifika jekk hux ser jagħmel użu mill-entitajiet tal-ADR rilevanti biex tissolva t-tilwima. Dik l-informazzjoni għandha tiġi pprovduta fuq karta jew fuq mezz ieħor li jservi għal żmien twil.”

Id-dritt Ġermaniż

8 L-Artikolu 36 tal-Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (il-Liġi dwar il-Metodi ta’ Soluzzjoni Alternattivi ta’ Tilwim fil-Qasam tal-Konsum) tad-19 ta’ Frar 2016 (BGBl. 2016 I, p. 254, iktar ’il quddiem il-“VSBG”), intitolat “Obbligu ġenerali ta’ informazzjoni”, jipprevedi:

“1. In-negozjant li jopera sit internet jew juża kundizzjonijiet ġenerali għandu jipprovdi informazzjoni lill-konsumaturi li hija faċilment aċċessibbli, ċara u li tinftiehem li tippermettilhom ikunu jafu:

1) sa fejn huwa jissuġġetta ruħu jew ikun suġġett għal proċedura ta’ soluzzjoni ta’ tilwim quddiem entità ta’ medjazzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi u

2) l-entità ta’ medjazzjoni ta’ tilwim tal-konsumaturi kompetenti, meta n-negozjant ikun impenja ruħu li jipparteċipa fi proċedura ta’ soluzzjoni ta’ tilwim quddiem tali entità jew meta dan ikun legalment marbut li jipparteċipa fiha; f’dan il-każ, in-negozjant għandu jippreċiża l-indirizz postali u l-indirizz tas-sit internet tal-imsemmija entità u jiddikjara li ser jipparteċipa fi proċedura ta’ soluzzjoni ta’ tilwim quddiem din l-entità.

2. L-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1 għandha:

1) tidher fuq is-sit internet tan-negozjant, jekk ikollu wieħed,

2) tiġi pprovduta bil-kundizzjonijiet ġenerali tan-negozjant, jekk jużahom.

[…]”

Il-kawża prinċipali u d-domandi preliminari

9 DAÄB hija bank kooperattiv li jopera s-sit internet www.apobank.de, li permezz tiegħu ma jista' jiġi konkluż l-ebda kuntratt.

10 Fl-indikazzjonijiet legali ta' dan is-sit hemm l-informazzjoni li tgħid li DAÄB tissuġġetta ruħha jew hija suġġetta għal proċedura ta' soluzzjoni ta' tilwim quddiem entità ta' medjazzjoni ta' tilwim tal-konsumaturi. Barra minn hekk, huwa possibbli li jitniżżlu minn dan is-sit, fil-format PDF (*Portable Document Format*), il-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti li DAÄB tikkonkludi mal-konsumaturi (iktar 'il quddiem il-"kundizzjonijiet ġenerali inkwistjoni"). Dawn il-kundizzjonijiet ġenerali ma jinkludu l-ebda informazzjoni dwar l-issuġġettar ta' DAÄB għal tali proċedura ta' soluzzjoni ta' tilwim.

11 Meta DAÄB tikkonkludi ma' konsumatur kuntratt suġġett għall-kundizzjonijiet ġenerali inkwistjoni, dan il-konsumatur jirċievi, minbarra d-dokument li jinkludi l-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali, il-kundizzjonijiet tariffarji, stabbiliti wkoll minn DAÄB, li fuq in-naħa ta' wara tagħhom din tal-aħħar tinforma lill-konsumatur li hija tissuġġetta ruħha għal proċedura ta' soluzzjoni ta' tilwim (iktar 'il quddiem il-"kundizzjonijiet tariffarji inkwistjoni").

12 L-Unjoni Federali tqis li l-informazzjoni li tgħid li DAÄB timpenja ruħha li tirrikorri għall-entitajiet ta' medjazzjoni ta' tilwim tal-konsumatur għandha tidher fil-kundizzjonijiet ġenerali inkwistjoni u li, konsegwentement, il-prattika kummerċjali ta' DAÄB deskritta fil-punti 10 u 11 ta' din is-sentenza tmur kontra l-Artikolu 36(2) tal-VSBG.

13 F'dawn iċ-ċirkustanzi, l-Unjoni Federali ppreżentat rikors quddiem il-Landgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali ta' Düsseldorf, il-Ġermanja) sabiex tordna lil DAÄB, taħt piena ta' pagamenti ta' penalità, tieqaf milli tindika fil-kundizzjonijiet ġenerali inkwistjoni li hija tissuġġetta ruħha jew li hija suġġetta għal proċedura ta' soluzzjoni ta' tilwim quddiem entità ta' medjazzjoni ta' tilwim tal-konsumaturi.

14 Il-Landgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali ta' Düsseldorf) ċaħdet dan ir-rikors, minħabba li l-Artikolu 36(2) tal-VSBG jobbliga lin-negozjant li jipprovdi lill-konsumatur l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 36(1) tal-VSBG bil-kundizzjonijiet ġenerali biss meta huwa jużaha. Issa, is-sempliċi fatt li jiġu ppubblikati l-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratt fuq sit internet ma jfissirx li dan iwassal sabiex dawn jintużaw, peress li l-użu tagħhom jimplika li waħda mill-partijiet f'dan il-kuntratt tikkomunikahom lill-parti l-oħra meta dan jiġi konkluż.

15 Barra minn hekk, il-fatt li jingħata lill-konsumatur, bil-kundizzjonijiet ġenerali, dokument ta' informazzjoni separat, bħall-kundizzjonijiet tariffarji inkwistjoni, waqt il-konklużjoni ta' kuntratt, jissodisfa r-rekwiżiti previsti fil-punt 2 tal-Artikolu 36(2) tal-VSBG. Fil-fatt, il-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratt jistgħu jkopru numru ta' dokumenti u klawżoli separati.

16 L-Unjoni Federali appellat mis-sentenza tal-Landgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali ta' Düsseldorf) quddiem il-qorti tar-rinviju, l-Oberlandesgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali Superjuri ta' Düsseldorf, il-Ġermanja).

17 Il-qorti tar-rinviju tfakkar li, għalkemm, skont l-Artikolu 36(2) tal-VSBG, l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 36(1) tal-VSBG għandha tiġi pprovduta lill-konsumatur "bil"-kundizzjonijiet ġenerali użati min-negozjant, l-Artikolu 13(2) tad-Direttiva 2013/11 jipprevedi, min-naħa tiegħu, li din l-informazzjoni għandha tidher, "jekk applikabbli", "fi[l]"-kundizzjonijiet ġenerali.

18 F'dan ir-rigward, il-qorti tar-rinviju tistaqsi dwar l-interpretazzjoni tal-espressjoni "jekk applikabbli", li tinsab fl-Artikolu 13(2) u, b'mod iktar preċiż, dwar jekk l-obbligu ta' informazzjoni, li jaqa' fuq in-negozjant konformement ma' din id-dispożizzjoni, jiddependix mill-komunikazzjoni minn dan

in-negozjant tal-kundizzjonijiet ġenerali tiegħu lill-konsumatur waqt il-konklużjoni ta' kuntratt jew jekk dan l-obbligu huwiex impost fuq in-negozjant minħabba s-sempliċi fatt li l-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali redatti minnu huma offruti sabiex jitniżżlu mis-sit internet tiegħu.

19 Barra minn hekk, il-qorti tar-rinviju tixtieq tkun taf jekk l-informazzjoni msemmija fl-imsemmija dispożizzjoni għandhiex tkun inkluża fil-kundizzjonijiet ġenerali stabbiliti min-negozjant jew jekk din tistax tirriżulta minn dokument separat bħalma huma l-kundizzjonijiet tariffarji inkwistjoni.

20 F'dan ir-rigward, il-qorti tar-rinviju tirrileva li, għalkemm il-konsumaturi ġeneralment jiżguraw li jżommu l-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratt sabiex ikunu jistgħu jsibu l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 36(1) tal-VSBG, il-kundizzjonijiet tariffarji huma suġġetti, bħala regola ġenerali, għal emendi matul ir-relazzjoni kuntrattwali u, għaldaqstant, ma joffrux lil dawn il-konsumaturi l-istess garanzija ta' aċċess għall-imsemmija informazzjoni.

21 Peress li s-soluzzjoni tal-kawża prinċipali tiddependi mill-interpretazzjoni tad-dispożizzjonijiet tad-Direttiva 2013/11, l-Oberlandesgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali Superjuri ta' Düsseldorf) iddeċidiet li tissospendi l-proċedura quddiemha u li tagħmel lill-Qorti tal-Ġustizzja d-domandi preliminari li ġejjin:

"1) L-obbligu ta' informazzjoni stabbilit fl-Artikolu 13(2) tad-Direttiva [2013/11], fis-sens li l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 13(1) [ta' din id-direttiva] għandha tiġi inkluża fil-kundizzjonijiet ġenerali, japplika meta n-negozjant jagħmel it-termini u l-kundizzjonijiet tiegħu disponibbli għat-tniżżil minn fuq is-sit internet tiegħu, li fuqu ma jkun ġie konkluż l-ebda kuntratt?

2) Fil-każ li r-risposta li tingħata għall-ewwel domanda tkun fl-affermattiv: In-negozjant jikkonforma mal-obbligu tiegħu li jinkludi l-informazzjoni fil-kundizzjonijiet ġenerali f'tali każ anki jekk huwa jipprovdi l-informazzjoni mhux fil-fajl imqiegħed għad-dispożizzjoni għat-tniżżil imma f'post ieħor fuq is-sit internet tal-impriża?

3) In-negozjant jissodisfa l-obbligu tiegħu li jinkludi din l-informazzjoni fil-kundizzjonijiet ġenerali jekk, minbarra dokument li jkun fih l-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali, huwa jipprovdi lill-konsumatur, permezz ta' dokument separat, b'lista ta' prezzijiet u servizzi li fiha l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 13(1) tad-Direttiva [2013/11]?"

Fuq id-domandi preliminari

22 Permezz tad-domandi tagħha, li għandhom jiġu eżaminati flimkien, il-qorti tar-rinviju tistaqsi, essenzjalment, jekk l-Artikolu 13(1) u (2) tad-Direttiva 2013/11 għandux jiġi interpretat fis-sens li negozjant, li jagħmel aċċessibbli fuq is-sit internet tiegħu l-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizz, iżda li ma jikkonkludix kuntratti mal-konsumaturi permezz ta' dan is-sit, huwa obbligat li jinkludi f'dawn il-kundizzjonijiet ġenerali l-informazzjoni relatata mal-entità jew mal-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant, meta dan tal-aħħar jimpenja ruħu li jirrikorri għal din l-entità jew għal dawn l-entitajiet jew ikun obbligat li jirrikorri għalihom sabiex isolvi t-tilwim mal-konsumaturi, jew jekk huwiex sufiċjenti f'dan ir-rigward li l-imsemmi negozjant jippreżenta din l-informazzjoni f'dokumenti oħra aċċessibbli fuq l-imsemmi sit jew f'tabs oħra tiegħu, jew li nkella jipprovdi l-imsemmija informazzjoni lill-konsumatur waqt il-konklużjoni tal-kuntratt suġġett għall-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali permezz ta' dokument separat minnhom.

23 Skont l-Artikolu 13(2) ta' din id-direttiva, l-informazzjoni dwar l-entità jew l-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom in-negozjant, imsemmija fil-paragrafu 1 tal-Artikolu 13 ta' din id-direttiva, għandha "tingħata b'mod ċar, li jinftiehem u li jkun faċilment aċċessibbli fis-sit elettroniku tan-negozjanti, jekk dan ikun jeżisti u, jekk applikabbli, fit-termini u l-kondizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta' bejgħ jew servizzi bejn in-negozjant u konsumatur".

24 Il-formulazzjoni ta' din id-dispożizzjoni hija inekwivoka u tipprevedi li l-informazzjoni msemmija fil-punt preċedenti għandha tidher "fi[l]"-kundizzjonijiet ġenerali, meta din tintwera fuq is-sit internet tan-negozjant, u mhux f'dokumenti oħra aċċessibbli fuq dan is-sit jew f'tabs oħra tiegħu. Din l-assenza ta' ambigwità hija kkonfermata mill-verżjonijiet lingwistiċi differenti tal-imsemmija dispożizzjoni, b'mod partikolari mill-verżjonijiet tagħha bl-Ispanjol (*en las condiciones generales*), biċ-Ċek (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), bil-Ġermaniż *(in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), bl-Ingliż (*in the general terms and conditions*), bit-Taljan (*nelle condizioni generali*), bl-Olandiż (*in de algemene voorwaarden*), bil-Pollakk (*w ogólnych warunkach umów*), bil-Portugiż (*nos termos e nas condições gerais*), bil-Finlandiż (*yleisissä ehdoissa*) u bl-Isvediż (*i de allmänna villkoren*).

25 Issa, skont ġurisprudenza stabbilita, għall-interpretazzjoni ta' dispożizzjonijiet tad-dritt tal-Unjoni, għandhom jittieħdu inkunsiderazzjoni mhux biss il-kliem tagħhom, iżda wkoll il-kuntest tagħhom u l-għanijiet li għandhom jintlaħqu mil-leġiżlazzjoni li minnha tagħmel parti (ara, f'dan is-sens, is-sentenza tat-8 ta' Mejju 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, punt 29 u l-ġurisprudenza ċċitata).

26 Fir-rigward tal-għan tad-Direttiva 2013/11, mill-Artikolu 1 tagħha, moqri fid-dawl tal-premessi 1 u 2 tal-imsemmija direttiva, jirriżulta li din tal-aħħar hija intiża sabiex tiżgura livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumaturi billi tiżgura li dawn ikunu jistgħu, b'mod volontarju, jippreżentaw ilmenti kontra negozjanti quddiem entitajiet li japplikaw proċeduri ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim.

27 Sabiex ikunu jistgħu jużaw tali possibbiltà, il-konsumaturi għandhom ikunu informati bil-mekkaniżmi eżistenti fil-qasam ta' rimedji extraġudizzjarji, kif jipprovdu l-premessi 5 u 7 tad-Direttiva 2013/11. F'dan ir-rigward, il-premessa 47 ta' din id-direttiva tippreċiża li, meta jkun hemm tilwima, huwa neċessarju li l-konsumaturi jkunu f'pożizzjoni li jidentifikaw malajr liema huma l-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim kompetenti sabiex jittrattaw l-ilment tagħhom u jekk in-negozjant ikkonċernat jipparteċipax fi proċedura suġġetta għal tali entità.

28 Fir-rigward tal-kwistjoni dwar jekk l-informazzjoni dwar l-entità jew l-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant għandhiex tidher fil-kundizzjonijiet ġenerali disponibbli fuq is-sit internet tan-negozjant anki fil-każ fejn dan is-sit ma jintużax sabiex jiġu konklużi l-kuntratti mal-konsumaturi, għandu jiġi osservat li, ċertament, l-Artikolu 13(2) tad-Direttiva 2013/11 jirrigwarda l-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizz bejn negozjant u konsumatur. Madankollu, din id-dispożizzjoni ma tillimitax l-obbligu ta' informazzjoni li hija tipprevedi għall-każijiet li fihom in-negozjant jikkonkludi kuntratti ma' konsumaturi permezz tas-sit internet tiegħu.

29 Fil-fatt, skont din l-istess dispożizzjoni, l-informazzjoni dwar l-entità jew l-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant għandha tidher fuq is-sit internet tan-negozjant, "jekk dan ikun jeżisti u, jekk applikabbli, fit-termini u l-kondizzjonijiet ġenerali", peress li l-espressjoni "u, jekk applikabbli" tindika li l-imsemmija informazzjoni għandha tidher mhux biss fuq dan is-sit iżda hija għandha wkoll tiġi inkluża fl-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali meta dawn ikunu disponibbli fuq l-imsemmi sit.

30 Minn dan isegwi li, konformement mal-Artikolu 13(2) tad-Direttiva 2013/11, l-obbligu ta' informazzjoni previst minn din id-dispożizzjoni ma jkunx issodisfatt jekk in-negozjant li juri l-kundizzjonijiet ġenerali fuq is-sit internet tiegħu jonqos milli jinkludi l-imsemmija informazzjoni fihom iżda jippreżentaha xi mkien ieħor fuq l-imsemmi sit.

31 Barra minn hekk, kif jirriżulta mill-Artikolu 3(3) tad-Direttiva 2013/11, moqri fid-dawl tal-premessa 48 ta' din id-direttiva, dan japplika bla ħsara għad-dispożizzjonijiet dwar l-informazzjoni tal-konsumaturi dwar il-proċeduri ta' rimedji extraġudizzjarji li jinsabu f'atti legali oħra tal-Unjoni, li japplikaw b'mod parallel mal-obbligu ta' informazzjoni previst mill-imsemmija direttiva.

32 Issa, mill-Artikolu 6(1)(t) tad-Direttiva 2011/83 jirriżulta li l-konsumatur għandu jiġi informat bil-possibbiltà li jirrikorri għal proċedura extraġudizzjarja ta' lment u ta' kumpens li huwa suġġett għaliha n-negozjant kif ukoll bil-metodi għall-aċċess għaliha "qabel" ma jkun marbut b'kuntratt mill-bogħod jew b'kuntratt konkluż lil hinn mill-post tan-negozju jew b'offerta tal-istess tip.

33 F'dan ir-rigward, il-Qorti tal-Ġustizzja diġà ddeċidiet li l-Artikolu 6(1) tad-Direttiva 2011/83 għandu l-għan li jiżgura l-komunikazzjoni lill-konsumatur, qabel il-konklużjoni ta' kuntratt, kemm tal-informazzjoni relatata mal-kundizzjonijiet kuntrattwali u l-konsegwenzi tal-imsemmija konklużjoni, li tippermetti lil dan il-konsumatur li jiddeċiedi jekk jixtieqx jintrabat kuntrattwalment ma' negozjant, kif ukoll tal-informazzjoni neċessarja għall-eżekuzzjoni tajba ta' dan il-kuntratt u, b'mod partikolari, għall-eżerċizzju tad-drittijiet tiegħu (sentenza tal-10 ta' Lulju 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punt 43 u l-ġurisprudenza ċċitata).

34 Sabiex il-konsumatur ikun jista' jibbenefika mill-imsemmija informazzjoni għal dan l-għan, huwa għandu jirċeviha fi żmien xieraq qabel il-konklużjoni ta' kuntratt u mhux biss fl-istadju tal-konklużjoni tiegħu, peress li l-informazzjoni pprovduta qabel l-imsemmija konklużjoni hija, għall-konsumatur, ta' importanza fundamentali (ara, b'analoġija, is-sentenzi tat-18 ta' Diċembru 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, punt 46, u tat-23 ta' Jannar 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punt 36 kif ukoll il-ġurisprudenza ċċitata).

35 Għaldaqstant, fir-rigward kemm tal-Artikolu 13(2) tad-Direttiva 2013/11 kif ukoll tal-Artikolu 6(1)(t) tad-Direttiva 2011/83, ma huwiex suffiċjenti li l-konsumatur jirċievi l-informazzjoni dwar is-soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim imsemmija f'dawn id-dispożizzjonijiet biss fil-mument tal-konklużjoni tal-kuntratt man-negozjant, kemm jekk fil-kuntest tal-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratt jew f'dokument separat minnhom.

36 Fid-dawl tal-kunsiderazzjonijiet preċedenti kollha, ir-risposta li għandha tingħata għad-domandi magħmula hija li l-Artikolu 13(1) u (2) tad-Direttiva 2013/11 għandu jiġi interpretat fis-sens li negozjant, li jagħmel aċċessibbli fuq is-sit internet tiegħu l-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizz, iżda li ma jikkonkludix kuntratti mal-konsumaturi permezz ta' dan is-sit, huwa obbligat li jinkludi f'dawn il-kundizzjonijiet ġenerali l-informazzjoni relatata mal-entità jew mal-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant, meta dan tal-aħħar jimpenja ruħu li jirrikorri għal din l-entità jew għal dawn l-entitajiet jew ikun obbligat li jirrikorri għalihom sabiex isolvi t-tilwim mal-konsumaturi. F'dan ir-rigward, la huwa biżżejjed li l-imsemmi negozjant jippreżenta din l-informazzjoni f'dokumenti oħra aċċessibbli fuq l-imsemmi sit jew f'tabs oħra tiegħu, u lanqas li jipprovdi l-imsemmija informazzjoni lill-konsumatur waqt il-konklużjoni tal-kuntratt suġġett għall-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali permezz ta' dokument separat minnhom.

Fuq l-ispejjeż

37 Peress li l-proċedura għandha, fir-rigward tal-partijiet fil-kawża prinċipali, in-natura ta' kwistjoni mqajma quddiem il-qorti tar-rinviju, hija din il-qorti li tiddeċiedi dwar l-ispejjeż. L-ispejjeż sostnuti għas-sottomissjoni tal-osservazzjonijiet lill-Qorti tal-Ġustizzja, minbarra dawk tal-imsemmija partijiet, ma jistgħux jitħallsu lura.

Għal dawn il-motivi, Il-Qorti tal-Ġustizzja (Is-Sitt Awla) taqta' u tiddeċiedi:

L-Artikolu 13(1) u (2) tad-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) għandu jiġi interpretat fis-sens li negozjant, li jagħmel aċċessibbli fuq is-sit internet tiegħu l-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizz, iżda li ma jikkonkludix kuntratti mal-konsumaturi permezz ta' dan is-sit, huwa obbligat li jinkludi f'dawn il-kundizzjonijiet ġenerali l-informazzjoni relatata mal-entità jew mal-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant, meta dan tal-aħħar jimpenja ruħu li jirrikorri għal din l-entità jew għal dawn l-entitajiet jew ikun obbligat li jirrikorri għalihom sabiex isolvi t-tilwim mal-konsumaturi. F'dan ir-rigward, la huwa biżżejjed li l-imsemmi negozjant jippreżenta din l-informazzjoni f'dokumenti oħra aċċessibbli fuq l-imsemmi sit jew f'tabs oħra tiegħu, u lanqas li jipprovdi l-imsemmija informazzjoni lill-konsumatur waqt il-konklużjoni tal-kuntratt suġġett għall-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali permezz ta' dokument separat minnhom.

Firem