Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (шести състав)

25 юни 2020 година*

„Преюдициално запитване — Защита на потребителите — Директива 2013/11/ЕС — Алтернативно решаване на спорове — Член 13, параграфи 1 и 2 — Задължителна информация — Достъпност на информацията“

По дело C-380/19

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Oberlandesgericht Düsseldorf (Висш областен съд Дюселдорф, Германия) с акт от 9 май 2019 г., постъпил в Съда на 15 май 2019 г., в рамките на производство по дело

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV

срещу

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

СЪДЪТ (шести състав),

състоящ се от: M. Safjan (докладчик), председател на състава, C. Toader и N. Jääskinen, съдии,

генерален адвокат: M. Campos Sánchez-Bordona,

секретар: A. Calot Escobar,

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

– за Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV, от T. Rader, Rechtsanwalt,

– за Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, от M. Alter, Rechtsanwalt,

– за италианското правителство, от G. Palmieri, в качеството на представител, подпомагана от S. Faraci, avvocato dello Stato,

– за португалското правителство, от P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes и T. Paixão, в качеството на представители,

– за Европейската комисия, от M. Wilderspin и C. Valero, в качеството на представители,

* Език на производството: немски.

предвид решението, взето след изслушване на генералния адвокат, делото да бъде разгледано без представяне на заключение,

постанови настоящото

Решение

1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 13 от Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 2013 г., стр. 63).

2 Това запитване е отправено в рамките на спор между Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Федерален съюз на централите и сдруженията на потребители, Германия) (наричан по-нататък „Федералният съюз“) и Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (наричана по-нататък „DAÄB“) по повод практиките на DAÄB във връзка с предоставянето на потребителите на информация за алтернативно решаване на спорове.

Правна уредба

Правото на Съюза

Директива 2011/83/ЕС

3 Член 6 („Изисквания за предоставяне на информация при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект“), параграф 1 от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 2011 г., стр. 64) предвижда:

„Преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или договор извън търговския обект, или от съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация:

[…]

у) когато е приложимо, възможността за достъп до извънсъдебен механизъм за подаване на жалби [и обезщетяване], който прилага търговецът, и начините за достъп до него.

[…]“.

Директива 2013/11

4 Съображения 1, 2, 5, 7, 47 и 48 от Директива 2013/11 гласят:

„(1) Член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) предвиждат, че [Европейският съюз] допринася за постигане на високо равнище на защита на потребителите чрез приеманите по силата на член 114 от ДФЕС мерки. Член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз предвижда, че в политиките на Съюза се осигурява високо равнище на защита на потребителите.

(2) […] Вътрешният пазар следва да осигурява на потребителите добавена стойност под формата на по-добро качество, по-голямо разнообразие, разумни цени и високи стандарти за безопасност на стоките и услугите, които да утвърждават високо равнище на защита на потребителите.

[…]

(5) Алтернативното решаване на спорове (АРС) предлага прост, бърз и евтин начин за извънсъдебно решаване на спорове между потребители и търговци. Въпреки това АРС все още не се развива достатъчно и последователно в Съюза. […] Потребителите и търговците все още не са запознати със съществуващите алтернативни механизми за правна защита, като само една малка част от гражданите знаят как да подадат жалба до структура за АРС. […]

[…]

(7) С цел потребителите да използват изцяло потенциала на вътрешния пазар, […] потребителите и търговците следва да се знаят за съществуването на тези процедури. […]

[…]

(47) При възникването на спор е необходимо потребителите да могат бързо да установят кои структури за АРС са компетентни да разглеждат тяхната жалба, както и да знаят дали съответният търговец ще участва в производство пред структура за АРС. Търговците, които се ангажират да използват структури за АРС за решаване на спорове с потребителите, следва да информират потребителите за адреса на страницата в интернет на съответната структура или структури за АРС, в чийто обхват попадат. Посочената информация следва да бъде предоставена по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на страницата в интернет на търговеца, ако има такава, и където е приложимо — в общите условия по договора за продажба или предоставяне на услуга между търговеца и потребителя. Търговците следва да имат възможността да добавят на страницата си в интернет, както и в условията на съответните договори, всякаква допълнителна информация относно своите вътрешни процедури за разглеждане на жалби или относно евентуалните други начини да бъдат потърсени директно за уреждане на спор с потребител, без да бъде отнасян спорът до структура за АРС. Когато спорът не може да бъде решен пряко, търговецът следва да предостави на потребителя на хартиен или друг траен носител информацията за съответните структури за АРС и да посочи дали ще ги използва.

(48) Задължението за търговците за предоставяне на информация на потребителите за структурите за АРС, в чийто обхват попадат тези търговци, следва да не засяга разпоредбите за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните

процедури за правна защита, съдържащи се в други правни актове на Съюза, които следва да се прилагат в допълнение към приложимите изисквания по отношение на информацията, предвидени в настоящата директива“.

5 Съгласно член 1 от тази директива, озаглавен „Предмет“:

„Целта на настоящата директива е да допринесе чрез постигането на високо равнище на защита на потребителите за правилното функциониране на вътрешния пазар, като гарантира, че потребителите могат по желание да подават жалби срещу търговци до структури, предлагащи безпристрастни, прозрачни, ефективни, независими, бързи и справедливи процедури за алтернативно решаване на спорове. […]“.

6 Член 3 („Връзка с други правни актове на Съюза“), параграф 3 от посочената директива гласи:

„Член 13 от настоящата директива не засяга разпоредбите за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните процедури за правна защита, съдържащи се в други правни актове на Съюза, които се прилагат в допълнение към посочения член“.

7 Съгласно член 13 от същата директива, озаглавен „Информация за потребителите, предоставяна от търговците“:

„1. Държавите членки гарантират, че търговците, установени на тяхна територия, информират потребителите относно структурата или структурите за АРС, в чийто обхват попадат тези търговци, когато тези търговци са поели ангажимент или са задължени да използват тези структури за решаването на спорове с потребители. Информацията включва адреса на страницата в интернет на съответната структура или структури за АРС.

2. Информацията по параграф 1 се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на страницата в интернет на търговеца, когато има так[ава], и когато е приложимо, в общите условия към договора за продажба или за предоставяне на услуги между търговеца и потребителя.

3. Държавите членки гарантират, че когато спор между потребител и търговец, установени на тяхна територия, не е могъл да бъде решен, след като потребителят е изпратил жалба пряко до търговеца, търговецът предоставя на потребителя информацията по параграф 1, като посочва дали ще използва съответните структури за АРС за решаване на спора. Тази информация се предоставя на хартиен или друг траен носител“.

Германското право

8 Член 36 („Общо задължение за предоставяне на информация“) от Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz — VSBG) (Закон за алтернативното уреждане на потребителски спорове) от 19 февруари 2016 г. (BGBl. 2016 I, стр. 254, наричан по-нататък „VSBG“) предвижда:

„1. Търговец, който поддържа уебсайт или използва общи условия, предоставя на потребителите по лесно достъпен, ясен и разбираем начин информация:

1) доколко приема или е задължен да участва в производство по уреждане на спорове пред помирителен орган за потребителски спорове; и

2) за компетентния помирителен орган за потребителски спорове, когато самият той се е задължил или е задължен от закона да участва в производство за уреждане на спорове пред помирителен орган за потребителски спорове; във връзка с това търговецът посочва адреса и уебсайта на помирителния орган за потребителски спорове и декларира, че ще участва в производство за уреждане на спорове пред този орган.

2. Посочената в параграф 1 информация се предоставя:

1) на уебсайта на търговеца, когато той поддържа такъв;

2) с общите условия, когато търговецът използва такива.

[…]“.

Спорът в главното производство и преюдициалните въпроси

9 DAÄB е кооперативна банка, която поддържа уебсайта www.apobank.de, чрез който не може да се сключват договори.

10 В правната информация на този уебсайт се посочва, че DAÄB приема или е задължена да участва в производство по уреждане на спорове пред помирителен орган за потребителски спорове. Освен това от този сайт могат да се изтеглят във формат PDF (*Portable Document Format*) общите условия на договорите, които DAÄB сключва с потребителите (наричани по-нататък „разглежданите общи условия“). Тези общи условия не съдържат никаква информация дали DAÄB приема, или е задължена да участва в такава процедура за уреждане на спорове.

11 Когато DAÄB сключва с потребител договор, за който се прилагат разглежданите общи условия, този потребител получава, освен документа, съдържащ посочените общи условия, и тарифните условия, които също са изготвени от DAÄB и на обратната страна на които тя информира потребителя, че приема да участва в процедура за уреждане на споровете (наричани по-нататък „разглежданите тарифни условия“).

12 Федералният съюз счита, че информацията, че DAÄB се задължава да прибягва до помирителните органи за потребителски спорове, би трябвало да фигурира в разглежданите общи условия и съответно че търговската практика на DAÄB, описана в точки 10 и 11 от настоящото решение, противоречи на член 36, параграф 2 от VSBG.

13 При тези обстоятелства Федералният съюз сезира Landgericht Düsseldorf (Областен съд Дюселдорф, Германия) с иск за задължаване на DAÄB, под заплаха за налагане на периодични имуществени санкции, да престане да не посочва в разглежданите общи условия, че приема или е задължена да участва в производство по уреждане на спорове пред помирителен орган за потребителски спорове.

14 Landgericht Düsseldorf (Областен съд Дюселдорф) отхвърля този иск с мотива, че член 36, параграф 2 от VSBG задължава търговеца да предостави на потребителя информацията по член 36, параграф 1 от VSBG с общите условия само когато използва такива. Простото публикуване на уебсайт на общите условия на договор обаче не е равносилно на използването им, тъй като последното предполага едната страна по този договор да ги предаде на другата страна при сключването му.

15 Освен това този съд приема, че предаването на потребителя при сключването на договор, заедно с общите условия на отделен документ с информация, какъвто в случая са разглежданите тарифни условия, отговаря на изискванията на член 36, параграф 2, точка 2 от VSBG. Всъщност общите условия на договор биха могли да обхванат съвкупност от документи и отделни клаузи.

16 Федералният съюз обжалва решението на Landgericht Düsseldorf (Областен съд Дюселдорф) пред запитващата юрисдикция Oberlandesgericht Düsseldorf (Висш областен съд Дюселдорф, Германия).

17 Запитващата юрисдикция припомня, че съгласно член 36, параграф 2 от VSBG информацията по член 36, параграф 1 от VSBG трябва да бъде предоставена на потребителя „с“ общите условия, използвани от търговеца, докато член 13, параграф 2 от Директива 2013/11 предвижда, че тази информация трябва да се съдържа, „когато е приложимо“, „в“ общите условия.

18 В това отношение запитващата юрисдикция се пита как трябва да се тълкува изразът „когато е приложимо“ в посочения член 13, параграф 2, и по-специално дали задължението за предоставяне на информация, наложено с тази разпоредба на търговеца, зависи от това дали този търговец предоставя общите си условия на потребителя при сключването на договор, или за възникването на такова задължение за търговеца е достатъчно, че посочените общи условия, изготвени от него, се предлагат за изтегляне на неговия уебсайт.

19 Освен това запитващата юрисдикция иска да установи дали информацията съгласно посочената разпоредба трябва да се съдържа в изготвените от търговеца общи условия, или може да бъде изведена от различен документ като разглежданите тарифни условия.

20 В това отношение запитващата юрисдикция отбелязва, че в общия случай потребителите внимават да съхраняват добре общите условия на договор, за да могат да намират в тях информацията по член 36, параграф 1 от VSBG, докато тарифните условия по правило се променят, докато трае договорното правоотношение, и съответно не предоставят на тези потребители същата гаранция за достъп до посочената информация.

21 Тъй като счита, че разрешаването на спора в главното производство зависи от тълкуването на разпоредбите на от Директива 2013/11, Oberlandesgericht Düsseldorf (Висш областен съд Дюселдорф) решава да спре производството и да постави на Съда следните преюдициални въпроси:

„1) Възниква ли задължението за предоставяне на информация по член 13, параграф 2 от Директива [2013/11], състоящо се в посочване в общите условия на предвидената в член 13, параграф 1 информация, и тогава, когато търговецът предоставя общите условия за изтегляне на своя уебсайт, чрез който не се сключват договори?

2) Ако отговорът на първия въпрос е утвърдителен: изпълнява ли в такъв случай търговецът задължението си да посочи информацията в общите условия и тогава, когато дава информацията не в предоставен за изтегляне файл, а на друго място в своя уебсайт?

3) Изпълнява ли търговецът задължението си да посочи информацията в общите условия, когато освен документ с общите условия връчва на потребителя отделен документ с изготвен пак от него списък с цени и услуги, който съдържа информацията по член 13, параграф 1 от Директивата?“.

По преюдициалните въпроси

22 Със своите въпроси, които следва да бъдат разгледани заедно, запитващата юрисдикция по същество иска да установи дали член 13, параграфи 1 и 2 от Директива 2013/11 трябва да се тълкува в смисъл, че търговец, който предоставя на своя уебсайт достъп до общите условия на договорите за продажба или услуги, но не сключва договори с потребителите чрез този уебсайт, е длъжен да включи в тези общи условия информация за структурата или структурите за алтернативно решаване на спорове, в обхвата на чиято компетентност попада, когато се ангажира или е задължен да прибегне до тази структура или тези структури за решаване на споровете с потребители, или в това отношение е достатъчно посоченият търговец било да включи тази информация в други достъпни на този уебсайт документи или в други раздели на същия, било да предостави посочената информация на потребителя при сключване на договора, за който се прилагат посочените общи условия, посредством различен от тях документ.

23 Съгласно член 13, параграф 2 от тази директива информацията по член 13, параграф 1 от посочената директива относно структурата или структурите за алтернативно решаване на спорове, в обхвата на чиято компетентност попада търговецът, се предоставя „по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на страницата в интернет на търговеца, когато има так[ава], и когато е приложимо, в общите условия към договора за продажба или за предоставяне на услуги между търговеца и потребителя“.

24 Текстът на тази разпоредба е недвусмислен и предвижда, че информацията, посочена в предходната точка, трябва да фигурира „в“ общите условия, когато те се намират на уебсайта на търговеца, а не в други документи, достъпни на този уебсайт, или в други негови раздели. Тази недвусмисленост се потвърждава от текстовете на посочената разпоредба на различни езици и по-специално на испански (en las condiciones generales), чешки (ve všeobecných obchodních podmínkách), немски (in den allgemeinen Geschäftsbedingungen), английски (in the general terms and conditions), италиански (nelle condizioni generali), нидерландски (in de algemene voorwaarden), полски (w ogólnych warunkach umów), португалски (nos termos e nas condições gerais), фински (yleisissä ehdoissa) и шведски (i de allmänna villkoren).

25 Съгласно постоянната съдебна практика при тълкуването на разпоредбите от правото на Съюза трябва да се взема предвид не само тяхното съдържание, но и техният контекст и целите на правната уредба, от която те са част (вж. в този смисъл решение от 8 май 2019 г., Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, т. 29 и цитираната съдебна практика).

26 Що се отнася до целта на Директива 2013/11, от член 1 във връзка със съображения 1 и 2 от посочената директива следва, че целта ѝ е постигане на високо равнище на защита на потребителите, като се гарантира, че те могат по желание да подават жалби срещу търговци пред структури, предлагащи процедури за алтернативно решаване на спорове.

27 За да могат да се възползват от тази възможност, потребителите трябва да бъдат информирани за съществуващите алтернативни механизми за правна защита, както е посочено в съображения 5 и 7 от Директива 2013/11. В това отношение съображение 47 от тази директива уточнява, че при възникването на спор е необходимо потребителите да могат бързо да установят кои структури за алтернативно решаване на спорове са компетентни да разгледат тяхната жалба, както и да знаят дали съответният търговец ще участва в производство пред такава структура.

28 Що се отнася до това дали информацията за структурата или структурите за алтернативно решаване на спорове, в обхвата на чиято компетентност попада този търговец, трябва да се съдържа в общите условия, достъпни на уебсайта на търговеца, дори когато този уебсайт не се използва за сключване на договорите с потребителите, следва да се отбележи, че е вярно, че член 13, параграф 2 от Директива 2013/11 говори за общите условия към договора за продажба

или за предоставяне на услуги между търговеца и потребителя. Тази разпоредба обаче не ограничава предвиденото от нея задължение за предоставяне на информация само до случаите, в които търговецът сключва договори с потребителите чрез своя уебсайт.

29 Всъщност съгласно същата разпоредба информацията за структурата или структурите за алтернативно решаване на споровете, в обхвата на чиято компетентност попада този търговец, се предоставя на уебсайта на търговеца, „когато има такъв, и когато е приложимо, в общите условия“, като изразът „когато е приложимо“ сочи, че информацията трябва не само да се намира на този уебсайт, но също така да е включена в посочените общи условия, когато те са достъпни на посочения уебсайт.

30 От това следва, че в съответствие с член 13, параграф 2 от Директива 2013/11 задължението за предоставяне на информация, предвидено от тази разпоредба, не е изпълнено, ако търговец, който публикува общите условия на своя уебсайт, не включва тази информация в тях, а я предоставя на друго място на посочения уебсайт.

31 Освен това, както следва от член 3, параграф 3 във връзка със съображение 48 от Директива 2013/11, нейното прилагане не засяга разпоредбите за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните процедури за правна защита, съдържащи се в други правни актове на Съюза, които се прилагат успоредно с предвиденото от посочената директива задължение за предоставяне на информация.

32 Както обаче следва от член 6, параграф 1, буква у) от Директива 2011/83, потребителят трябва да бъде информиран за възможността да прибегне до прилагания от търговеца извънсъдебен механизъм за подаване на жалби и обезщетяване и за начините за достъп до този механизъм, „преди“ да се обвърже с договор от разстояние или с договор извън търговския обект или от съответно предложение за сключване на договор.

33 В това отношение Съдът вече е приел, че член 6, параграф 1 от Директива 2011/83 има за цел да гарантира, че преди сключването на договор потребителят ще бъде информиран както относно условията на договора и последиците от сключването му, което му позволява да реши дали иска да встъпи в договорни отношения с търговец, така и относно надлежното изпълнение на договора, и по-специално относно упражняването на правата му на потребител (решение от 10 юли 2019 г., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, т. 43 и цитираната съдебна практика).

34 За да може да се ползва от посочената информация за тази цел, потребителят трябва да я получи своевременно преди сключването на договор, а не едва при сключването му, като се има предвид, че информацията, предоставяна преди сключването, е от основно значение за потребителя (вж. по аналогия решения от 18 декември 2014 г., CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, т. 46 и от 23 януари 2019 г., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, т. 36 и цитираната съдебна практика).

35 Следователно от гледна точка както на член 13, параграф 2 от Директива 2013/11, така и на член 6, параграф 1, буква у) от Директива 2011/83 не е достатъчно потребителят да получи предвидената в тези разпоредби информация за алтернативното решаване на спорове едва в момента на сключването на договора с търговеца, независимо дали тя е включена в общите условия на договора, или в различен от тях документ.

36 Като се имат предвид всички изложени по-горе съображения, на поставените въпроси следва да се отговори, че член 13, параграфи 1 и 2 от Директива 2013/11 трябва да се тълкува в смисъл, че търговец, който предоставя на своя уебсайт достъп до общите условия на договорите за продажба или услуги, но не сключва договори с потребителите чрез този уебсайт, е длъжен да включи в тези общи условия информация за структурата или структурите за алтернативно решаване на спорове, в обхвата на чиято компетентност попада, когато се ангажира или е

задължен да прибегне до тази структура или тези структури за решаване на споровете с потребители. В това отношение не е достатъчно посоченият търговец да включи тази информация в други достъпни на този уебсайт документи или в други раздели на същия, нито да предостави посочената информация на потребителя при сключване на договора, за който се прилагат посочените общи условия, посредством различен от тях документ.

По съдебните разноски

37 С оглед на обстоятелството, че за страните по главното производство настоящото дело представлява отклонение от обичайния ход на производството пред запитващата юрисдикция, последната следва да се произнесе по съдебните разноски. Разходите, направени за представяне на становища пред Съда, различни от тези на посочените страни, не подлежат на възстановяване.

По изложените съображения Съдът (шести състав) реши:

Член 13, параграфи 1 и 2 от Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) трябва да се тълкува в смисъл, че търговец, който предоставя на своя уебсайт достъп до общите условия на договорите за продажба или услуги, но не сключва договори с потребителите чрез този уебсайт, е длъжен да включи в тези общи условия информация за структурата или структурите за алтернативно решаване на спорове, в обхвата на чиято компетентност попада, когато се ангажира или е задължен да прибегне до тази структура или тези структури за решаване на споровете с потребители. В това отношение не е достатъчно посоченият търговец да включи тази информация в други достъпни на този уебсайт документи или в други раздели на същия, нито да предостави посочената информация на потребителя при сключване на договора, за който се прилагат посочените общи условия, посредством различен от тях документ.

Подписи