Zbiór Orzeczeń

WYROK TRYBUNAŁU (szósta izba)

z dnia 25 czerwca 2020 r.*

Odesłanie prejudycjalne – Ochrona konsumentów – Dyrektywa 2013/11/UE – Alternatywne metody rozstrzygania sporów – Artykuł 13 ust. 1 i 2 – Obowiązkowe informacje – Dostępność informacji

W sprawie C-380/19

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 267 TFUE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Oberlandesgericht Düsseldorf (wyższy sąd krajowy w Düsseldorfie, Niemcy) postanowieniem z dnia 9 maja 2019 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 15 maja 2019 r., w postępowaniu:

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

przeciwko

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

TRYBUNAŁ (szósta izba),

w składzie: M. Safjan (sprawozdawca), prezes izby, C. Toader i N. Jääskinen, sędziowie,

rzecznik generalny: M. Campos Sánchez-Bordona,

sekretarz: A. Calot Escobar,

uwzględniając pisemny etap postępowania,

rozważywszy uwagi, które przedstawili:

– w imieniu Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV – T. Rader, Rechtsanwalt,

– w imieniu Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG – M. Alter, Rechtsanwalt,

– w imieniu rządu włoskiego – G. Palmieri, w charakterze pełnomocnika, wspierana przez S. Faraciego, avvocato dello Stato,

– w imieniu rządu portugalskiego – P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes i T. Paixão, w charakterze pełnomocników,

– w imieniu Komisji Europejskiej – M. Wilderspin i C. Valero, w charakterze pełnomocników,

* Język postępowania: niemiecki.

podjąwszy, po wysłuchaniu rzecznika generalnego, decyzję o rozstrzygnięciu sprawy bez opinii,

wydaje następujący

Wyrok

1 Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 13 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. 2013, L 165, s. 63).

2 Wniosek ten został złożony w ramach sporu między Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (federalny związek centrali oraz stowarzyszeń konsumenckich, Niemcy) (zwaną dalej „Bundesverband") a Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (zwanym dalej „DAÄB") w przedmiocie praktyk DAÄB w zakresie przekazywania konsumentom informacji dotyczących alternatywnych metod rozstrzygania sporów.

Ramy prawne

Prawo Unii

Dyrektywa 2011/83/UE

3 Artykuł 6 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. 2011, L 304, s. 64), zatytułowany „Wymogi informacyjne dotyczące umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa", przewiduje w ust. 1:

„Zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:

[…]

t) w przypadku gdy ma to zastosowanie – możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur.

[…]".

Dyrektywa 2013/11

4 W motywach 1, 2, 5, 7, 47 i 48 dyrektywy 2013/11 wskazano:

„(1) Artykuł 169 ust. 1 oraz art. 169 ust. 2 lit. a) [TFUE] stanowią, że Unia [Europejska] ma się przyczyniać do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez środki przyjmowane na podstawie art. 114 TFUE. [Artykuł] 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej stanowi, że w politykach Unii zapewnia się wysoki poziom ochrony konsumentów.

(2) […] Rynek wewnętrzny powinien zapewniać konsumentom wartość dodaną w postaci lepszej jakości, większej różnorodności, przystępnych cen i wysokich standardów bezpieczeństwa towarów i usług, a te elementy powinny służyć wspieraniu wysokiego poziomu ochrony konsumentów.

[…]

(5) Alternatywne metody rozstrzygania sporów (ADR) to proste, szybkie i tanie rozwiązanie pozasądowe w przypadku sporów między konsumentami a przedsiębiorcami. ADR nie są jednak w wystarczającym stopniu i jednolicie rozwinięte w całej Unii […]. Konsumenci i przedsiębiorcy wciąż nie są świadomi istnienia alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń, a tylko niewielki procent obywateli wie, jak złożyć skargę do podmiotu ADR […].

[…]

(7) Aby konsumenci mogli w pełni wykorzystywać potencjał rynku wewnętrznego, […] konsumenci i przedsiębiorcy powinni być świadomi istnienia takich postępowań [procedur] […].

[…]

(47) Gdy powstaje spór, ważne jest, by konsumenci mogli szybko zidentyfikować podmioty ADR właściwe do rozpatrzenia ich skargi i by wiedzieli, czy dany przedsiębiorca będzie uczestniczył w postępowaniu skierowanym do podmiotu ADR. Przedsiębiorcy, którzy zobowiązują się korzystać z podmiotów ADR przy rozstrzyganiu sporów z konsumentami, powinni informować konsumentów o adresie lub stronie internetowej podmiotu lub podmiotów ADR, przez które są obsługiwani. Informacje te powinny być podane w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeśli ona istnieje, i, w stosownych przypadkach, w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą a konsumentem. Przedsiębiorcom należy zapewnić możliwość podawania na swoich stronach internetowych oraz w warunkach stosownych umów wszelkich dodatkowych informacji dotyczących ich wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg lub wszelkich innych sposobów bezpośredniego kontaktowania się z nimi w celu rozstrzygnięcia sporów z konsumentami bez konieczności przedstawiania tych sporów podmiotowi ADR. Jeśli spór nie może zostać rozstrzygnięty bezpośrednio, przedsiębiorca powinien konsumentowi udzielić – na papierze lub innym trwałym nośniku – informacji na temat odnośnych podmiotów ADR i określić, czy będzie z nich korzystał.

(48) Spoczywający na przedsiębiorcach obowiązek informowania konsumentów o podmiotach ADR, przez które ci przedsiębiorcy są obsługiwani, powinien pozostawać bez uszczerbku dla zawartych w innych aktach prawnych Unii przepisów dotyczących informowania konsumentów o procedurach pozasądowego dochodzenia roszczeń, które to przepisy powinny mieć zastosowanie niezależnie od przewidzianego w niniejszej dyrektywie odpowiedniego obowiązku w zakresie informowania".

5 Zgodnie z art. 1 tej dyrektywy, zatytułowanym „Przedmiot":

„Celem niniejszej dyrektywy jest – poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów – przyczynianie się do należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego dzięki zapewnieniu konsumentom możliwości dobrowolnego składania skarg na działania przedsiębiorców do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i uczciwe alternatywne metody rozstrzygania sporów […]".

6 Artykuł 3 wspomnianej dyrektywy, zatytułowany „Związek z innymi aktami prawnymi Unii”, stanowi w ust. 3:

„[Artykuł] 13 niniejszej dyrektywy pozostaje bez uszczerbku dla zawartych w innych aktach prawnych Unii przepisów dotyczących informowania konsumentów o procedurach pozasądowego dochodzenia roszczeń, które stosuje się niezależnie od niniejszego artykułu”.

7 Zgodnie z art. 13 tej samej dyrektywy, zatytułowanym „Informowanie konsumentów przez przedsiębiorców”:

„1. Państwa członkowskie zapewniają, by przedsiębiorcy mający siedziby na ich terytorium informowali konsumentów o podmiocie ADR lub podmiotach ADR, które są właściwe dla tych przedsiębiorców, w przypadkach gdy zobowiązują się oni lub są zobowiązani do korzystania z tych podmiotów, do celów rozstrzygania sporów z konsumentami. Informacje te powinny obejmować adres strony internetowej stosownego podmiotu ADR lub podmiotów ADR.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, należy udostępniać w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeśli taka strona istnieje, i, w stosownych przypadkach, w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub umów świadczenia usług między przedsiębiorcą a konsumentem.

3. Państwa członkowskie zapewniają, by w przypadkach gdy spór między konsumentem a przedsiębiorcą mającymi siedzibę na ich terytorium nie może zostać rozstrzygnięty w następstwie skargi złożonej przez konsumenta bezpośrednio przedsiębiorcy, przedsiębiorca przedstawił konsumentowi informacje, o których mowa w ust. 1, określając, czy zamierza skorzystać z odpowiednich podmiotów ADR do rozstrzygnięcia danego sporu. Informacji tych udziela się na papierze lub innym trwałym nośniku”.

Prawo niemieckie

8 Paragraf 36 Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) – VSBG) (ustawy w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich) z dnia 19 lutego 2016 r. (BGBl. 2016 I, s. 254, zwanej dalej „VSBG”), zatytułowany „Ogólny obowiązek informacyjny”, brzmi:

„1. Przedsiębiorca, który prowadzi stroną internetową lub stosuje ogólne warunki umów, powinien przekazać konsumentom w sposób łatwo dostępny, jasny i zrozumiały informacje, umożliwiając im dowiedzenie się o tym:

1) czy i w jakim zakresie wyraża zgodę na udział lub jest zobowiązany do udziału w postępowaniach w sprawie rozstrzygania sporów prowadzonych przed instytucją zajmującą się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich; oraz

2) jaka jest właściwa instytucja zajmująca się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich, w przypadku gdy przedsiębiorca zobowiązał się do udziału w postępowaniu w sprawie rozstrzygania sporu prowadzonym przed instytucją zajmującą się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich lub gdy na podstawie przepisów prawa zobowiązany jest do udziału w takim postępowaniu; takie wskazanie musi zawierać dane dotyczące adresu i strony internetowej instytucji zajmującej się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich oraz oświadczenie przedsiębiorcy o udziale w postępowaniu w sprawie rozstrzygania sporu prowadzonym przed tą instytucją zajmującą się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, podlegają obowiązkom:

1) publikacji na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeżeli prowadzi on stronę internetową;

2) udostępnienia wraz z ogólnymi warunkami umów przedsiębiorcy, jeżeli stosuje on ogólne warunki umów.

[…]".

Postępowanie główne i pytania prejudycjalne

9 DAÄB jest bankiem spółdzielczym, który prowadzi stronę internetową www.apobank.de, za pośrednictwem której nie można zawierać żadnych umów.

10 W stopce redakcyjnej tej strony internetowej zawarto informację, że DAÄB jest gotowy wziąć udział, względnie jest zobowiązany do udziału w postępowaniu w sprawie rozstrzygania sporu prowadzonym przed instytucją zajmującą się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich. Ponadto z tej strony można pobrać w formacie PDF (*Portable Document Format*) ogólne warunki umów, które DAÄB zawiera z konsumentami (zwane dalej „rozpatrywanymi ogólnymi warunkami umów"). Te ogólne warunki umów nie zawierają żadnej informacji dotyczącej gotowości wzięcia udziału, względnie zobowiązania do udziału przez DAÄB w takiej procedurze rozstrzygania sporów.

11 W przypadku gdy DAÄB zawiera z konsumentem umowę podlegającą rozpatrywanym ogólnym warunkom umów, konsument ten otrzymuje, oprócz dokumentu zawierającego wspomniane ogólne warunki umów, sporządzony także przez DAÄB wykaz cen i usług, na odwrocie którego informuje on konsumenta o gotowości wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie rozstrzygania sporu (zwany dalej „rozpatrywanym wykazem cen i usług").

12 Bundesverband uważa, że informacja, iż DAÄB zobowiązuje się skorzystać z instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich, powinna zostać udostępniona w rozpatrywanych ogólnych warunkach umów oraz że w związku z tym praktyka handlowa DAÄB opisana w pkt 10 i 11 niniejszego wyroku jest sprzeczna z § 36 ust. 2 VSBG.

13 W tych okolicznościach Bundesverband wniósł do Landgericht Düsseldorf (sądu krajowego w Düsseldorfie, Niemcy) powództwo zmierzające do nakazania DAÄB, pod groźbą zastosowania środków porządkowych, zaniechania niewskazywania w ogólnych warunkach umów, czy jest gotowy wziąć udział, względnie czy jest zobowiązany do udziału w postępowaniu w sprawie rozstrzygania sporu przed instytucją zajmującą się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich.

14 Landgericht Düsseldorf (sąd krajowy w Düsseldorfie) oddalił to powództwo na tej podstawie, że w § 36 ust. 2 VSBG nałożono na przedsiębiorcę obowiązek udzielenia konsumentowi informacji, o których mowa w § 36 ust. 1 VSBG, wraz z ogólnymi warunkami umów jedynie wówczas, gdy przedsiębiorca ten je stosuje. Tymczasem samo opublikowanie ogólnych warunków umowy na stronie internetowej nie stanowi jeszcze ich stosowania, ponieważ stosowanie zakłada, że jedna ze stron tej umowy przekazuje drugiej stronie umowy takie ogólne warunki umów przy zawieraniu owej umowy.

15 Ponadto przekazanie konsumentowi przy zawieraniu umowy wraz z ogólnymi warunkami umów odrębnego dokumentu informacyjnego, takiego jak rozpatrywany wykaz cen i usług, spełnia wymogi określone w § 36 ust. 2 pkt 2 VSBG. Ogólne warunki umowy mogą bowiem obejmować szereg dokumentów i odrębnych postanowień.

16 Bundesverband wniósł apelację od wyroku Landgericht Düsseldorf (sądu krajowego w Düsseldorfie) do sądu odsyłającego, Oberlandesgericht Düsseldorf (wyższego sądu krajowego w Düsseldorfie).

17 Sąd odsyłający przypomina, że o ile zgodnie z § 36 ust. 2 VSBG informacje, o których mowa w § 36 ust. 1 VSBG, powinny zostać udostępnione konsumentowi „wraz z" ogólnymi warunkami umów stosowanymi przez przedsiębiorcę, o tyle art. 13 ust. 2 dyrektywy 2013/11 stanowi, iż informacje te powinny zostać udostępnione „w stosownych przypadkach" „w" ogólnych warunkach umów.

18 W tym względzie sąd odsyłający zastanawia się nad wykładnią wyrażenia „w stosownych przypadkach", które znajduje się we wspomnianym art. 13 ust. 2, a w szczególności nad kwestią, czy obowiązek informacyjny spoczywający na przedsiębiorcy zgodnie z tym przepisem zależy od przekazania przez owego przedsiębiorcę konsumentowi przy zawieraniu umowy swych ogólnych warunków umów, czy też obowiązek ten ciąży na przedsiębiorcy z tego tylko powodu, że wspomniane sporządzone przez niego ogólne warunki umów są oferowane do pobrania na jego stronie internetowej.

19 Ponadto sąd odsyłający zmierza do ustalenia, czy informacje, o których mowa we wspomnianym przepisie, powinny być udostępnione w ogólnych warunkach umów sporządzonych przez przedsiębiorcę, czy też mogą wynikać z odrębnego dokumentu, takiego jak rozpatrywany wykaz cen i usług.

20 W tym względzie sąd odsyłający zauważył, że o ile konsumenci co do zasady w sposób staranny przechowują ogólne warunki umowy w celu znalezienia w nich informacji, o których mowa w § 36 ust. 1 VSBG, to jednak wykaz cen i usług co do zasady może ulec zmianie w trakcie trwania stosunku umownego i w związku z tym nie daje tym konsumentom takiej samej gwarancji dostępu do wspomnianych informacji.

21 Mając na uwadze, że rozstrzygnięcie sporu w postępowaniu głównym zależy od wykładni przepisów dyrektywy 2013/11, Oberlandesgericht Düsseldorf (wyższy sąd krajowy w Düsseldorfie) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:

„1) Czy obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 ust. 2 dyrektywy [2013/11] i nakazujący udostępnianie w ogólnych warunkach umów informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 [tej dyrektywy], powstaje już wówczas, gdy przedsiębiorca udostępnia ogólne warunki umów celem ich pobrania na swojej stronie internetowej, za pośrednictwem której nie zawiera się żadnych umów?

2) W przypadku udzielenia odpowiedzi twierdzącej na [pytanie pierwsze] – czy przedsiębiorca spełnia ciążący na nim obowiązek udostępniania informacji w ogólnych warunkach umów również wówczas, gdy wprawdzie nie udziela tych informacji w pliku udostępnionym do pobrania, lecz w innym miejscu na stronie internetowej przedsiębiorstwa?

3) Czy przedsiębiorca spełnia ciążący na nim obowiązek udostępniania informacji w ogólnych warunkach umów, jeżeli wydaje konsumentowi – niezależnie od dokumentu zawierającego ogólne warunki umów – sporządzony również przez siebie wykaz cen i usług, w postaci osobnego dokumentu, który zawiera informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 dyrektywy [2013/11]?".

W przedmiocie pytań prejudycjalnych

22 W swoich pytaniach, które należy rozpatrzyć łącznie, sąd odsyłający dąży w istocie do ustalenia, czy art. 13 ust. 1 i 2 dyrektywy 2013/11 należy interpretować w ten sposób, że przedsiębiorca, który udostępnia na swojej stronie internetowej ogólne warunki umów sprzedaży lub umów świadczenia usług, ale nie zawiera za pośrednictwem tej strony umów z konsumentami, jest zobowiązany do udostępnienia w tych ogólnych warunkach umów informacji dotyczących podmiotu lub podmiotów zajmujących się alternatywnymi metodami rozstrzygania sporów, które to podmioty są właściwe dla tego przedsiębiorcy, jeżeli zobowiązuje się on lub jest zobowiązany do korzystania z takiego podmiotu lub takich podmiotów do celów rozstrzygania sporów z konsumentami, czy też w tym zakresie wystarczy, aby wspomniany przedsiębiorca albo przedstawił te informacje w innych dokumentach

dostępnych na rzeczonej stronie lub w innych zakładkach na niej, albo aby udzielił konsumentowi wspomnianych informacji przy zawarciu umowy podlegającej rzeczonym ogólnym warunkom umów, posługując się dokumentem odrębnym od tych ogólnych warunków.

23 Zgodnie z art. 13 ust. 2 tej dyrektywy informacje o podmiocie lub podmiotach zajmujących się alternatywnymi metodami rozstrzygania sporów, które są właściwe dla tego przedsiębiorcy, określone w art. 13 ust. 1 tej dyrektywy, należy udostępniać „w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeśli taka strona istnieje, i, w stosownych przypadkach, w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub umów świadczenia usług między przedsiębiorcą a konsumentem".

24 Brzmienie tego przepisu jest jednoznaczne, i przewiduje on, że informacje, o których mowa w powyższym punkcie, należy udostępniać „w" ogólnych warunkach umów, jeżeli są one zamieszczone na stronie internetowej przedsiębiorcy, a nie w innych dokumentach dostępnych na tej stronie lub w innych zakładkach na niej. Ten brak dwuznaczności znajduje potwierdzenie w szeregu wersji językowych wspomnianego przepisu, w szczególności w jego wersjach w językach: hiszpańskim („en las condiciones generales"), czeskim („ve všeobecných obchodních podmínkách"), niemieckim („in den allgemeinen Geschäftsbedingungen"), angielskim („in the general terms and conditions"), włoskim („nelle condizioni generali"), niderlandzkim („in de algemene voorwaarden"), polskim („w ogólnych warunkach umów"), portugalskim („nos termos e nas condições gerais"), fińskim („yleisissä ehdoissa") i szwedzkim („i de allmänna villkoren").

25 I tak zgodnie z utrwalonym orzecznictwem jeśli chodzi o dokonywanie wykładni przepisu prawa Unii należy uwzględniać nie tylko jego brzmienie, lecz także jego kontekst oraz cele regulacji, której stanowi on część (zob. podobnie wyrok z dnia 8 maja 2019 r., Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, pkt 29 i przytoczone tam orzecznictwo).

26 Jeżeli chodzi o cel dyrektywy 2013/11, z jej art. 1 w związku z jej motywami 1 i 2 wynika, że wspomniana dyrektywa dotyczy zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez umożliwienie im dobrowolnego składania skarg na przedsiębiorców do podmiotów oferujących alternatywne metody rozstrzygania sporów.

27 Aby móc skorzystać z takiej możliwości, konsumenci powinni zostać poinformowani o istnieniu alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń, jak wskazano w motywach 5 i 7 dyrektywy 2013/11. W tym względzie w motywie 47 tej dyrektywy sprecyzowano, że gdy powstaje spór, ważne jest, by konsumenci mogli szybko zidentyfikować podmioty ADR właściwe do rozpatrzenia ich skargi i by wiedzieli, czy dany przedsiębiorca będzie uczestniczył w postępowaniu skierowanym do takiego podmiotu.

28 W odniesieniu do kwestii, czy informacje dotyczące podmiotu lub podmiotów ADR, które to podmioty są właściwe dla tego przedsiębiorcy, powinny być zawarte w ogólnych warunkach umów dostępnych na stronie internetowej przedsiębiorcy, nawet w przypadku gdy strona ta nie jest wykorzystywana do zawierania umów z konsumentami, należy zauważyć, że co prawda art. 13 ust. 2 dyrektywy 2013/11 odnosi się do ogólnych warunków umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług „między" przedsiębiorcą a konsumentem. Przepis ten nie ogranicza jednak przewidzianego w nim obowiązku informacyjnego do przypadków, w których przedsiębiorca zawiera umowy z konsumentami za pośrednictwem swojej strony internetowej.

29 Zgodnie z tym przepisem informacje dotyczące podmiotu lub podmiotów ADR właściwych dla tego przedsiębiorcy, należy bowiem udostępnić na stronie internetowej przedsiębiorcy, „jeśli taka strona istnieje, i, w stosownych przypadkach, w ogólnych warunkach umów", przy czym wyrażenie „i, w stosownych przypadkach" wskazuje, że wspomniane informacje należy nie tylko udostępnić na tej stronie, ale także że powinny być również zawarte we wspomnianych ogólnych warunkach umów, jeżeli są one dostępne na rzeczonej stronie.

30 Z powyższego wynika, że zgodnie z art. 13 ust. 2 dyrektywy 2013/11 obowiązek informacyjny przewidziany w tym przepisie nie jest spełniony, jeżeli przedsiębiorca, który zamieszcza ogólne warunki umów na swojej stronie internetowej, nie udostępnia tam wspomnianych informacji, ale przedstawia je w innym miejscu na rzeczonej stronie.

31 Ponadto jak wynika z art. 3 ust. 3 dyrektywy 2013/11 w związku z jej motywem 48, dyrektywa ta ma zastosowanie bez uszczerbku dla zawartych w innych aktach prawnych Unii przepisów dotyczących informowania konsumentów o procedurach pozasądowego dochodzenia roszczeń, które to przepisy mają zastosowanie równolegle z przewidzianym w tej dyrektywie obowiązkiem informacyjnym.

32 Tymczasem z art. 6 ust. 1 lit. t) dyrektywy 2011/83 wynika, że konsument musi zostać poinformowany o możliwości skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur „zanim" zostanie on związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie.

33 W tym względzie Trybunał orzekł już, że art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83 ma na celu zapewnienie przekazania konsumentom, przed zawarciem umowy, zarówno informacji o warunkach umowy i konsekwencjach jej zawarcia, które mają mu umożliwić podjęcie decyzji, czy zamierza związać się umową z przedsiębiorcą, jak i informacji koniecznych do należytego wykonania tej umowy, a w szczególności w odniesieniu do wykonywania praw konsumenta (wyrok z dnia 10 lipca 2019 r., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, pkt 43 i przytoczone tam orzecznictwo).

34 Aby konsument mógł skorzystać ze wspomnianych informacji w powyższym celu, powinien je otrzymać we właściwym czasie przed zawarciem umowy, a nie tylko na etapie jej zawierania, ponieważ informacje udzielone przed wspomnianym zawarciem umowy mają dla konsumenta zasadnicze znaczenie (zob. analogicznie wyroki: z dnia 18 grudnia 2014 r., CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, pkt 46; z dnia 23 stycznia 2019 r., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, pkt 36, a także przytoczone tam orzecznictwo).

35 W związku z tym, w świetle zarówno art. 13 ust. 2 dyrektywy 2013/11, jak i art. 6 ust. 1 lit. t) dyrektywy 2011/83, nie wystarczy, by konsument otrzymał informacje o pozasądowym rozstrzyganiu sporów, o których to informacjach mowa w tych przepisach, dopiero w momencie zawierania umowy z przedsiębiorcą, czy to jako część ogólnych warunków umowy, czy w odrębnym od nich dokumencie.

36 W świetle wszystkich powyższych rozważań na przedłożone pytania należy odpowiedzieć, że art. 13 ust. 1 i 2 dyrektywy 2013/11 należy interpretować w ten sposób, iż przedsiębiorca, który udostępnia ogólne warunki umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług na swojej stronie internetowej, ale który nie zawiera umów z konsumentami za pośrednictwem tej strony, jest zobowiązany do udostępnienia w tych warunkach informacji o podmiocie lub podmiotach oferujących alternatywne metody rozstrzygania sporów, które to podmioty są właściwe dla tego przedsiębiorcy, jeżeli zobowiązuje się on lub jest zobowiązany do korzystania z takiego podmiotu lub takich podmiotów do celów rozstrzygania sporów z konsumentami. W tym względzie nie wystarczy, że wspomniany przedsiębiorca albo przedstawi te informacje w innych dokumentach dostępnych na tej stronie lub w innych zakładkach na niej, albo udzieli konsumentowi wspomnianych informacji przy zawieraniu umowy podlegającej wspomnianym ogólnym warunkom umów, posługując się dokumentem odrębnym od tych ogólnych warunków.

W przedmiocie kosztów

37 Dla stron w postępowaniu głównym niniejsze postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed sądem odsyłającym, do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż koszty stron w postępowaniu głównym, nie podlegają zwrotowi.

Z powyższych względów Trybunał (szósta izba) orzeka, co następuje:

Artykuł 13 ust. 1 i 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich) należy interpretować w ten sposób, że przedsiębiorca, który udostępnia na swojej stronie internetowej ogólne warunki umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług, ale który nie zawiera umów z konsumentami za pośrednictwem tej strony, jest zobowiązany do udostępnienia w tych ogólnych warunkach umów informacji dotyczących podmiotu lub podmiotów oferujących alternatywne metody rozstrzygania sporów, które to podmioty są właściwe dla tego przedsiębiorcy, jeżeli zobowiązuje się on lub jest zobowiązany do korzystania z takiego podmiotu lub takich podmiotów w celu rozstrzygania sporów z konsumentami. W tym względzie nie wystarczy, że wspomniany przedsiębiorca albo przedstawi te informacje w innych dokumentach dostępnych na wspomnianej stronie lub w innych zakładkach na niej, albo udzieli konsumentowi wspomnianych informacji przy zawieraniu umowy podlegającej wspomnianym ogólnym warunkom umów, posługując się dokumentem odrębnym od tych ogólnych warunków.

Podpisy