A BÍRÓSÁG ÍTÉLETE (hatodik tanács)

2020. június 25.*

„Előzetes döntéshozatal – Fogyasztóvédelem – 2013/11/EU irányelv – Alternatív vitarendezés – A 13. cikk (1) és (2) bekezdése – Kötelező tájékoztatás – Az információk hozzáférhetősége”

A C-380/19. sz. ügyben,

az EUMSZ 267. cikk alapján benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában, amelyet az Oberlandesgericht Düsseldorf (düsseldorfi regionális felsőbíróság, Németország) a Bírósághoz 2019. május 15-én érkezett, 2019. május 9-i határozatával terjesztett elő

a **Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV**

és

a **Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG**

között folyamatban lévő eljárásban,

A BÍRÓSÁG (hatodik tanács),

tagjai: M. Safjan tanácselnök (előadó), C. Toader és N. Jääskinen bírák,

főtanácsnok: M. Campos Sánchez-Bordona,

hivatalvezető: A. Calot Escobar,

tekintettel az írásbeli szakaszra,

figyelembe véve a következők által előterjesztett észrevételeket:

– a Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV képviseletében T. Rader Rechtsanwalt,

– a Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG képviseletében M. Alter Rechtsanwalt,

– az olasz kormány képviseletében G. Palmieri, meghatalmazotti minőségben, segítője: S. Faraci avvocato dello Stato,

– a portugál kormány képviseletében P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes és T. Paixão, meghatalmazotti minőségben,

* Az eljárás nyelve: német.

– az Európai Bizottság képviseletében M. Wilderspin és C. Valero, meghatalmazotti minőségben,

tekintettel a főtanácsnok meghallgatását követően hozott határozatra, miszerint az ügy elbírálására a főtanácsnok indítványa nélkül kerül sor,

meghozta a következő

Ítéletet

1 Az előzetes döntéshozatal iránti kérelem a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (HL 2013. L 165., 63. o.) 13. cikkének értelmezésére vonatkozik.

2 E kérelmet a Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (fogyasztói központok és szervezetek országos szövetsége, Németország; a továbbiakban: országos szövetség) és a Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (a továbbiakban: DAÄB) között a DAÄB-nek az alternatív vitarendezésre vonatkozó információk fogyasztókkal való közlésével kapcsolatos gyakorlata tárgyában folyamatban lévő jogvita keretében terjesztették elő.

Jogi háttér

Az uniós jog

A 2011/83/EU irányelv

3 A fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL 2011. L 304., 64. o.) „Tájékoztatási követelmények a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében” című 6. cikke az (1) bekezdésében a következőket írja elő:

„A fogyasztót a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, illetve annak megfelelő ajánlat mindaddig nem köti, amíg a kereskedő [helyesen: eladó vagy szolgáltató] egyértelműen és érthető módon tájékoztatást nem nyújt a fogyasztónak a következőkről:

[…]

t) adott esetben peren kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmus igénybevételének lehetősége, amelyek kötelezőek a kereskedőre [helyesen: eladóra vagy szolgáltatóra] nézve, valamint az ehhez való hozzáférés módja.

[…]”

A 2013/11 irányelv

4 A 2013/11 irányelv (1), (2), (5), (7), (47) és (48) preambulumbekezdése az alábbiakat mondja ki:

„(1) A[z EUMSZ] 169. cikkének (1) bekezdése és (2) bekezdésének a) pontja úgy rendelkezik, hogy a[z Unió] a[z EUMSZ] 114. cikke alapján elfogadott intézkedések révén hozzájárul a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke előírja, hogy az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.

(2) […] A belső piacnak az áruk és szolgáltatások tekintetében a jobb minőség, a nagyobb választék, az elfogadható árak és a szigorú biztonsági előírások révén hozzáadott értéket kell biztosítania a fogyasztók számára, ezáltal előmozdítva a fogyasztóvédelem magas szintjét.

[…]

(5) Az alternatív vitarendezés a kereskedők [helyesen: eladók vagy szolgáltatók] és fogyasztók közötti jogviták egyszerű, gyors és költségkímélő, bírósági eljáráson kívüli megoldását kínálja. Az alternatív vitarendezés fejlettségi szintje azonban az Unió területén még nem elég magas és nem elég egyenletes. […] A fogyasztók és a kereskedők [helyesen: eladók vagy szolgáltatók] még mindig nincsenek tisztában a rendelkezésükre álló alternatív jogorvoslati mechanizmusokkal, és csak a polgárok csekély hányada tudja, hogyan nyújthat be panaszt egy alternatív vitarendezési fórumhoz. […]

[…]

(7) Annak érdekében, hogy a fogyasztók teljes mértékben kiaknázhassák a belső piac nyújtotta lehetőségeket […] gondoskodni kell arról, hogy a fogyasztók és a kereskedők [helyesen: eladók vagy szolgáltatók] tudjanak ezen eljárások létezéséről. […]

[…]

(47) Viták felmerülése esetén a fogyasztóknak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy hamar meg tudják állapítani, hogy a vita rendezésében mely alternatív vitarendezési fórumok rendelkeznek hatáskörrel, és megtudják, hogy az érintett kereskedő [helyesen: eladó vagy szolgáltató] részt vesz-e alternatív vitarendezési fórum közreműködésével indított eljárásban, vagy sem. A felmerülő jogviták rendezésére alternatív vitarendezési fórumok igénybevételét vállaló kereskedőknek [helyesen: eladóknak vagy szolgáltatóknak] tájékoztatniuk kell a fogyasztókat azon alternatív vitarendezési fórumok címéről és honlapjának [helyesen: webhelyének] elérhetőségéről, amelyeknek a hatókörébe tartoznak. Ezen információt világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell elhelyezni adott esetben a kereskedők [helyesen: eladók vagy szolgáltatók] webhelyein (amennyiben van webhelyük), és adott esetben a kereskedő [helyesen: eladó vagy szolgáltató] és a fogyasztó közötti adásvételre vagy szolgáltatásnyújtásra vonatkozó általános szerződési feltételekben. A kereskedők [helyesen: eladók vagy szolgáltatók] számára lehetőséget kell biztosítani arra, hogy webhelyükön és a vonatkozó szerződési feltételekben további információkat is feltüntessenek a fogyasztói panaszok alternatív vitarendezési fórumok bevonása nélküli rendezésére irányuló belső panaszkezelési eljárásaikról vagy az e célból való közvetlen kapcsolatfelvétel egyéb módjairól. Amennyiben a vitát nem sikerült közvetlenül rendezni, a kereskedőnek [helyesen: eladónak vagy szolgáltatónak] – papíron vagy más tartós adathordozón – közölni kell a fogyasztóval a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó információt, és azt, hogy igénybe veszik-e azokat.

(48) A kereskedők [helyesen: eladók vagy szolgáltatók] azon kötelezettsége, hogy tájékoztassák a fogyasztókat az alternatív vitarendezési fórumokról, nem sértheti a fogyasztóknak az egyéb uniós jogi aktusokban foglalt, a bírósági eljáráson kívüli vitarendezési eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatására vonatkozó azon rendelkezéseket, amelyek az ezen irányelv által előírt, vonatkozó tájékoztatási kötelezettségen kívül alkalmazandók.”

5 Ezen irányelv „Tárgy” című 1. cikke értelmében:

„Ezen irányelv célja, hogy magas szintű fogyasztóvédelem megvalósításán keresztül elősegítse a belső piac megfelelő működését annak biztosításával, hogy a fogyasztók a kereskedőkkel [helyesen: eladókkal vagy szolgáltatókkal] szembeni panaszaikat önkéntes alapon független, pártatlan, átlátható, hatékony, gyors és méltányos alternatív vitarendezési eljárásokat kínáló szervek elé terjeszthessék. […]”

6 Az említett irányelv „Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal” című 3. cikke a (3) bekezdésében a következőképpen rendelkezik:

„Ezen irányelv 13. cikke nem érinti a más uniós jogi aktusokban foglalt, a peren kívüli vitarendezési eljárásokról a fogyasztóknak nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó rendelkezéseket, amelyek az említett cikken felül alkalmazandók.”

7 Ugyanezen irányelv „A fogyasztók tájékoztatása a kereskedők [helyesen: eladók vagy szolgáltatók] által” című 13. cikke értelmében:

„(1) A tagállamok biztosítják, hogy a területükön letelepedett kereskedők [helyesen: eladók vagy szolgáltatók] tájékoztassák a fogyasztókat arról az alternatív vitarendezési fórumról vagy azokról az alternatív vitarendezési fórumokról, amely(ek)nek a hatáskörébe tartoznak, amennyiben a kereskedő [helyesen: eladó vagy szolgáltató] vállalja, hogy ezekhez a szervekhez fordul, vagy köteles ezekhez a szervekhez fordulni a fogyasztókkal fennálló jogviták rendezése céljából. E tájékoztatásnak ki kell terjednie a vonatkozó alternatív vitarendezési fórum vagy alternatív vitarendezési fórumok honlapcímére [helyesen: webhelycímére].

(2) Az (1) bekezdésben említett információkat világos, érthető és könnyen elérhető módon kell közzétenni a kereskedők honlapján [helyesen: az eladók vagy szolgáltatók webhelyén], amennyiben van ilyen, valamint adott esetben fel kell tüntetni a kereskedő [helyesen: eladó vagy szolgáltató] és a fogyasztó között létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések általános feltételeiben.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy azokban az esetekben, amikor egy fogyasztó és a területükön letelepedett kereskedő [helyesen: eladó vagy szolgáltató] közötti jogvita rendezésére nem volt mód azt követően, hogy a fogyasztó panaszt tett közvetlenül a kereskedőnél [helyesen: eladónál vagy szolgáltatónál], a kereskedő [helyesen: eladó vagy szolgáltató] az (1) bekezdésben említett tájékoztatással szolgál a fogyasztó számára, beleértve azt is, hogy a jogvita rendezése érdekében igénybe fogja-e venni a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumot. E tájékoztatást nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón kell biztosítani.”

A német jog

8 A 2016. február 19-i Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (a fogyasztói jogviták rendezésének alternatív módjairól szóló törvény, BGBl. 2016. I, 254. o.; a továbbiakban: VSBG) „Általános tájékoztatási kötelezettség" című 36. §-a szerint:

„(1) Az az eladó vagy szolgáltató, aki webhelyet tart fenn, vagy általános szerződési feltételeket alkalmaz, könnyen elérhető, világos és érthető módon köteles tájékoztatni a fogyasztót:

1. a fogyasztói vitarendezési fórum előtti alternatív vitarendezési eljárásban való részvételre vonatkozó kötelezettségvállalásának, illetve kötelezettségének terjedelméről, valamint

2. a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező fogyasztói vitarendezési fórumról, ha az eladó vagy szolgáltató kötelezettséget vállal a fogyasztói vitarendezési fórum előtti alternatív vitarendezési eljárásban való részvételre, vagy ha jogszabály alapján köteles ilyen eljárásban részt venni; a tájékoztatásnak tartalmaznia kell a fogyasztói vitarendezési fórum címére és webhelyére vonatkozó adatokat, valamint az eladó vagy szolgáltató arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy e fogyasztói vitarendezési fórum előtt alternatív vitarendezési eljárásban vesz részt.

(2) Az (1) bekezdés szerinti információkat

1. fel kell tüntetni az eladó vagy szolgáltató webhelyén, ha az eladó vagy szolgáltató webhelyet tart fenn,

2. közölni kell az eladó vagy szolgáltató általános szerződési feltételeivel együtt, ha az eladó vagy szolgáltató általános szerződési feltételeket alkalmaz.

[…]"

Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések

9 A DAÄB szövetkezeti bank, amely a www.apobank.de webhelyet üzemelteti, amely webhelyen nincs lehetőség szerződéskötésre.

10 E webhely impresszumában szerepel a DAÄB fogyasztói vitarendezési fórum előtti alternatív vitarendezési eljárásban való részvételére vonatkozó kötelezettségvállalással, illetve kötelezettséggel kapcsolatos információ. Ezenkívül a DAÄB által a fogyasztókkal kötött szerződések általános feltételei (a továbbiakban: szóban forgó általános feltételek) e webhelyről PDF formátumban *(Portable Document Format)* letölthetőek. Ezek az általános szerződési feltételek a DAÄB ilyen vitarendezési eljárásban való részvételére vonatkozó kötelezettségvállalással kapcsolatban semmilyen információt nem tartalmaznak.

11 Amikor a DAÄB a fogyasztóval a szóban forgó általános feltételek hatálya alá tartozó szerződést köt, e fogyasztó az említett általános feltételeket tartalmazó dokumentumon kívül megkapja az úgyszintén a DAÄB által készített ár- és szolgáltatásjegyzéket (a továbbiakban: szóban forgó ár- és szolgáltatásjegyzék) is, amelynek hátoldalán a DAÄB tájékoztatja a fogyasztót, hogy kötelezettséget vállal a vitarendezési eljárásban való részvételre.

12 Az országos szövetség szerint annak az információnak, amely szerint a DAÄB kötelezettséget vállal a fogyasztói vitarendezési fórumok igénybevételére, a szóban forgó általános feltételekben kellene szerepelnie, ebből következően a DAÄB-nek a jelen ítélet 10. és 11. pontjában ismertetett kereskedelmi gyakorlata sérti a VSBG 36. §-ának (2) bekezdését.

13 E körülmények között az országos szövetség keresetet nyújtott be a Landgericht Düsseldorfhoz (düsseldorfi regionális bíróság, Németország), amely arra irányult, hogy kényszerítő intézkedések elrendelésének terhe mellett kötelezze a DAÄB-t azon gyakorlat megszüntetésére, amely szerint a szóban forgó általános feltételekben nem tünteti fel azt az információt, hogy kötelezettséget vállal vagy köteles arra, hogy vitarendezési eljárásban fogyasztói vitarendezési fórumhoz forduljon.

14 A Landgericht Düsseldorf (düsseldorfi regionális bíróság) elutasította ezt a keresetet azzal az indokkal, hogy a VSBG 36. §-ának (2) bekezdése arra kötelezi az eladót vagy szolgáltatót, hogy a VSBG 36. §-ának (1) bekezdésében említett információkat az általános feltételekkel együtt kizárólag akkor közölje a fogyasztóval, amikor azokat alkalmazza. Márpedig valamely szerződés általános feltételei esetében a webhelyen való közzététel önmagában nem minősül azok alkalmazásának, hiszen az alkalmazás azt feltételezi, hogy a szerződés megkötése során az általános feltételeket az egyik szerződéses fél közli a másik szerződéses féllel.

15 Ezenkívül a VSBG 36. §-a (2) bekezdésének 2. pontjában előírt követelmények teljesülnek azzal, hogy a szerződés megkötésekor az általános feltételekkel együtt, a szóban forgó ár- és a szolgáltatásjegyzékhez hasonló, külön tájékoztatást adnak át a fogyasztónak. A szerződés általános feltételei ugyanis számos különböző dokumentumot és feltételt magukban foglalhatnak.

16 Az országos szövetség fellebbezést nyújtott be a Landgericht Düsseldorf (düsseldorfi regionális bíróság) ítéletével szemben a kérdést előterjesztő bírósághoz, az Oberlandesgericht Düsseldorfhoz (düsseldorfi regionális felsőbíróság bíróság, Németország).

17 A kérdést előterjesztő bíróság emlékeztet arra, hogy noha a VSBG 36. §-ának (2) bekezdése értelmében a VSBG 36. §-ának (1) bekezdésében említett információkat az eladó vagy szolgáltató általános szerződési feltételeivel „együtt” kell közölni a fogyasztóval, a 2013/11 irányelv 13. cikkének (2) bekezdése azt írja elő, hogy ezen információkat „adott esetben” „magukban” az általános szerződési feltételekben kell feltüntetni.

18 E tekintetben a kérdést előterjesztő bíróság az említett 13. cikk (2) bekezdésében szereplő „adott esetben” kifejezés értelmezését, pontosabban azt a kérdést veti fel, hogy az eladót vagy szolgáltatót e rendelkezés alapján terhelő tájékoztatási kötelezettség attól függ, hogy ezen eladó vagy szolgáltató a szerződés megkötésekor az általános szerződési feltételeket közli-e a fogyasztóval, vagy ez a kötelezettség az eladót vagy szolgáltatót kizárólag azon tény miatt terheli, hogy az általa megszövegezett általános feltételek a webhelyről letölthetőek.

19 Ezenkívül a kérdést előterjesztő bíróság azt kívánja megtudni, hogy az említett rendelkezésben szereplő információknak szerepelniük kell-e az eladó vagy szolgáltató által megállapított általános szerződési feltételekben, vagy azok származhatnak olyan külön dokumentumból, mint a szóban forgó ár- és szolgáltatásjegyzék.

20 E tekintetben a kérdést előterjesztő bíróság megjegyzi, hogy noha a fogyasztók általában gondot fordítanak a szerződés általános feltételeinek megőrzésére annak érdekében, hogy azokban a VSBG 36. §-ának (1) bekezdésében szereplő információkat megtalálhassák, az ár- és szolgáltatásjegyzék a szerződéses jogviszony során általában változik, következésképpen ez a jegyzék az említett információkhoz való hozzáférés tekintetében e fogyasztók számára nem nyújtja ugyanazt a garanciát.

21 Mivel az Oberlandesgericht Düsseldorf (düsseldorfi regionális felsőbíróság) úgy ítélte meg, hogy az alapügy elbírálása a 2013/11 irányelv rendelkezéseinek értelmezésétől függ, úgy határozott, hogy az eljárást felfüggeszti, és előzetes döntéshozatal céljából a következő kérdéseket terjeszti a Bíróság elé:

„1) Már akkor is fennáll-e a [2013/11] irányelv 13. cikkének (2) bekezdése szerinti, a 13. cikk (1) bekezdésében említett információk általános szerződési feltételekben való feltüntetésére vonatkozó tájékoztatási kötelezettség, ha az eladó vagy szolgáltató a webhelyén, amelyen nem kerül sor szerződések megkötésére, letölthetővé teszi az általános szerződési feltételeket?

2) Az [első kérdésre] adandó igenlő válasz esetén: Ilyen esetben azzal is eleget tesz-e az eladó vagy szolgáltató az információk általános szerződési feltételekben való feltüntetésére vonatkozó kötelezettségének, ha az információkat nem a letölthetővé tett fájlban, hanem a webhelyén máshol közli?

3) Eleget tesz-e az eladó vagy szolgáltató az információk általános szerződési feltételekben való feltüntetésére vonatkozó kötelezettségének azzal, ha a fogyasztónak az általános szerződési feltételeket tartalmazó dokumentum mellett egy szintén általa készített és a [2013/11] irányelv 13. cikkének (1) bekezdésében említett információkat tartalmazó ár- és szolgáltatásjegyzéket is átad egy külön dokumentumban?”

Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésekről

22 Kérdéseivel, amelyeket célszerű együtt vizsgálni, a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra keresi a választ, hogy a 2013/11 irányelv 13. cikkének (1) és (2) bekezdését úgy kell-e értelmezni, hogy az eladó vagy szolgáltató, aki az adásvételi vagy szolgáltatási szerződések általános feltételeit a webhelyén hozzáférhetővé teszi, de a fogyasztókkal az említett webhelyen nem köt szerződést, köteles az említett általános szerződési feltételekben feltüntetni azon alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információkat, amelynek vagy amelyeknek ez az eladó vagy szolgáltató a hatáskörébe tartozik – amennyiben ezen eladó vagy szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a közte és a fogyasztók közötti jogviták rendezése céljából ezekhez a fórumokhoz fordul, vagy köteles ezekhez a fórumokhoz fordulni –, vagy e tekintetben elegendő, hogy az említett eladó vagy szolgáltató ezeket az információkat az említett webhelyen elérhető más dokumentumokban, illetve e webhely más menüpontjaiban adja meg, vagy az említett információkat az említett általános feltételek hatálya alá tartozó szerződés megkötésekor egy, a szerződéstől és az általános szerződési feltételektől eltérő dokumentumban bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.

23 Ezen irányelv 13. cikkének (2) bekezdése értelmében azon alternatív vitarendezési fórumra vagy azokra az alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó – a jelen irányelv 13. cikke (1) bekezdésében említett – információkat, amely fórumoknak az eladó vagy szolgáltató a hatáskörébe tartozik „világos, érthető és könnyen elérhető módon kell közzétenni a kereskedők [helyesen: az eladók vagy szolgáltatók] webhelyén, amennyiben van ilyen, valamint adott esetben fel kell tüntetni a kereskedő [helyesen: az eladó vagy szolgáltató] és a fogyasztó között létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések általános feltételeiben”.

24 E rendelkezés szövege egyértelmű, és azt írja elő, hogy az előző pontban említett információkat – amennyiben azok az eladó vagy szolgáltató webhelyén szerepelnek – magukban az általános szerződési feltételekben kell feltüntetni, nem pedig az ezen az webhelyen vagy annak más menüpontjaiban hozzáférhető más dokumentumokban. Ezt az egyértelműséget az említett rendelkezés különböző nyelvi változatai is megerősítik, így többek között a spanyol *(en las condiciones generales)*, a cseh *(ve všeobecných obchodních podmínkách)*, a német *(in den allgemeinen Geschäftsbedingungen)*, az angol *(in the general terms and conditions)*, az olasz *(nelle condiciones generales*), a holland *(in de algemene voorwaarden)*, a lengyel *(w ogólnych warunkach umów)*, a portugál *(nos termos e nas condições gerais)*, a finn *(yleisissä ehdoissa)* és a svéd *(i de allmänna villkoren)* nyelvi változat.

25 Az állandó ítélkezési gyakorlat értelmében azonban valamely uniós jogi rendelkezés értelmezéséhez nemcsak annak kifejezéseit, hanem szövegkörnyezetét, és annak a szabályozásnak a célkitűzéseit is figyelembe kell venni, amelynek az részét képezi (lásd ebben az értelemben: 2019. május 8-i Inspecteur van de Belastingdienst ítélet, C-631/17, EU:C:2019:381, 29. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).

26 Ami a 2013/11 irányelv célját illeti, annak (1) és (2) preambulumbekezdésével összefüggésben értelmezett 1. cikkéből kitűnik, hogy ez a cél a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása azáltal, hogy a fogyasztók az eladókkal és szolgáltatókkal szembeni panaszaikat önkéntes alapon alternatív vitarendezési eljárásokat kínáló szervek elé terjeszthessék.

27 E lehetőség kihasználása érdekében a fogyasztókat tájékoztatni kell a rendelkezésükre álló alternatív jogorvoslati mechanizmusokról, amint azt a 2013/11 irányelv (5) és (7) preambulumbekezdése megfogalmazza. Ebben a tekintetben ezen irányelv (47) preambulumbekezdése kifejti, hogy viták felmerülése esetén a fogyasztóknak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy hamar meg tudják állapítani, hogy a vita rendezésében mely alternatív vitarendezési fórumok rendelkeznek hatáskörrel, és megtudják, hogy az érintett eladó vagy szolgáltató részt vesz-e alternatív vitarendezési fórum közreműködésével indított eljárásban, vagy sem.

28 Azon kérdést illetően, hogy az alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információknak, amelynek hatáskörébe az eladó vagy szolgáltató tartozik még akkor is szerepelniük kell-e az eladó vagy szolgáltató webhelyén rendelkezésre álló általános feltételekben, ha ezt a webhelyet nem használják a fogyasztókkal történő szerződéskötésre, meg kell jegyezni, hogy a 2013/11 irányelv 13. cikkének (2) bekezdése kétségtelenül az eladó vagy szolgáltató és a fogyasztó közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződések általános feltételeire vonatkozik. E rendelkezés azonban nem korlátozza az általa előírt tájékoztatási kötelezettséget azokra az esetekre, amelyekben az eladó vagy szolgáltató a fogyasztókkal a webhelyén köt szerződéseket.

29 Ugyanezen rendelkezés értelmében ugyanis azon alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információknak, amely fórumnak vagy amely fórumoknak a hatáskörébe ez az eladó vagy szolgáltató tartozik szerepelniük kell az eladó vagy szolgáltató webhelyén, „amennyiben van ilyen, valamint adott esetben […] fel kell tüntetni […] [az] általános feltétele[k]ben”, ahol az „adott esetben” kifejezés arra utal, hogy az említett információknak nemcsak szerepelniük kell ezen a webhelyen, hanem azokat bele is kell foglalni az említett általános feltételekbe, amennyiben azok az említett webhelyen elérhetők.

30 Ebből következik, hogy a 2013/11 irányelv 13. cikke (2) bekezdésének megfelelően az e rendelkezésben előírt tájékoztatási kötelezettség nem teljesül, ha az általános feltételeket a webhelyén rendelkezésre bocsátó eladó vagy szolgáltató az említett információkat nem tünteti fel, és azokat az említett webhelyen máshol jeleníti meg.

31 Egyébiránt, amint az a 2013/11 irányelv (48) preambulumbekezdésével összefüggésben értelmezett 3. cikkének (3) bekezdéséből kitűnik, ezen irányelvet az egyéb uniós jogi aktusokban foglalt, a bírósági eljáráson kívüli vitarendezési eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó, az említett irányelvben előírt tájékoztatási kötelezettséggel párhuzamosan alkalmazandó rendelkezések sérelme nélkül kell alkalmazni.

32 Márpedig a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének t) pontjából kitűnik, hogy a fogyasztót a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, illetve annak megfelelő ajánlat „mindaddig” nem köti, amíg az eladó vagy szolgáltató tájékoztatást nem nyújt a rá nézve kötelező, peren kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ahhoz való hozzáférés módjáról.

33 E tekintetben a Bíróság már kimondta, hogy a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének célja, hogy a szerződéskötést megelőzően biztosítsa mind a szerződési feltételeknek és a szerződéskötés következményeinek a fogyasztóval való közlését – ami lehetővé teszi e fogyasztó számára annak eldöntését, hogy szerződéses kapcsolatot szándékozik-e létesíteni az eladóval vagy szolgáltatóval –, mind pedig az e szerződés szerződésszerű teljesítéshez, és különösen a fogyasztó jogainak gyakorlásához szükséges információkat (2019. július 10-i Amazon EU ítélet, C-649/17, EU:C:2019:576, 43. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).

34 Annak érdekében, hogy a fogyasztó az említett információkat e célból felhasználhassa, a szerződés megkötését megelőzően megfelelő időben meg kell kapnia azokat, és nem csak a szerződéskötés szakaszában, mivel az említett szerződéskötést megelőzően szolgáltatott információknak a fogyasztó számára alapvető jelentőségük van (lásd analógia útján: 2014. december 18-i CA Consumer Finance ítélet, C-449/13, EU:C:2014:2464, 46. pont; 2019. január 23-i Walbusch Walter Busch ítélet, C-430/17, EU:C:2019:47, 36. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).

35 Következésképpen, tekintettel a 2013/11 irányelv 13. cikkének (2) bekezdésére és a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének t) pontjára, nem elegendő, ha a fogyasztó az e rendelkezésekben szereplő jogviták peren kívüli rendezésére vonatkozó információkat – akár az általános szerződési feltételek keretében, akár különálló dokumentumban – csak eladóval vagy szolgáltatóval való szerződéskötés időpontjában kapja meg.

36 A fenti megfontolások összességére tekintettel az előterjesztett kérdésekre azt a választ kell adni, hogy a 2013/11 irányelv 13. cikkének (1) és (2) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy az eladó vagy szolgáltató, aki az adásvételi vagy szolgáltatási szerződések általános feltételeit a webhelyén hozzáférhetővé teszi, de a fogyasztókkal az említett webhelyen nem köt szerződést, köteles az említett általános szerződési feltételekben feltüntetni azon alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információkat, amelynek vagy amelyeknek ez az eladó vagy szolgáltató a hatáskörébe tartozik, amennyiben ezen eladó vagy szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a közte és a fogyasztók közötti jogviták rendezése céljából ezekhez a fórumokhoz fordul, vagy köteles ezekhez a fórumokhoz fordulni. E tekintetben nem elegendő, hogy az említett eladó vagy szolgáltató ezeket az információkat az említett webhelyen elérhető más dokumentumokban, illetve e webhely más menüpontjaiban adja meg, vagy az említett információkat az említett általános feltételek hatálya alá tartozó szerződés megkötésekor egy, a szerződéstől és az általános szerződési feltételektől eltérő dokumentumban bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.

A költségekről

37 Mivel ez az eljárás az alapeljárásban részt vevő felek számára a kérdést előterjesztő bíróság előtt folyamatban lévő eljárás egy szakaszát képezi, ez a bíróság dönt a költségekről. Az észrevételeknek a Bíróság elé terjesztésével kapcsolatban felmerült költségek, az említett felek költségeinek kivételével, nem téríthetők meg.

A fenti indokok alapján a Bíróság (hatodik tanács) a következőképpen határozott:

A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) 13. cikkének (1) és (2) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy az eladó vagy szolgáltató, aki az adásvételi vagy szolgáltatási szerződések általános feltételeit a webhelyén hozzáférhetővé teszi, de a fogyasztókkal az említett webhelyen nem köt szerződést, köteles az említett általános szerződési feltételekben feltüntetni azon alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információkat, amelynek vagy amelyeknek ez az eladó vagy szolgáltató a hatáskörébe tartozik, amennyiben ezen eladó vagy szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a közte és a fogyasztók közötti jogviták rendezése

céljából ezekhez a fórumokhoz fordul, vagy köteles ezekhez a fórumokhoz fordulni. E tekintetben nem elegendő, hogy az említett eladó vagy szolgáltató ezeket az információkat az említett webhelyen elérhető más dokumentumokban, illetve e webhely más menüpontjaiban adja meg, vagy az említett információkat az említett általános feltételek hatálya alá tartozó szerződés megkötésekor egy, a szerződéstől és az általános szerződési feltételektől eltérő dokumentumban bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.

Aláírások