TIESAS SPRIEDUMS (sestā palāta)

2020. gada 25. jūnijā*

Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu – Patērētāju tiesību aizsardzība – Direktīva 2013/11/ES – Strīdu alternatīva izšķiršana – 13. panta 1. un 2. punkts – Obligāta informācija – Informācijas pieejamība

Lietā C-380/19

par lūgumu sniegt prejudiciālu nolēmumu atbilstoši LESD 267. pantam, ko *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Federālās zemes Augstākā tiesa Diseldorfā, Vācija) iesniedza ar lēmumu, kas pieņemts 2019. gada 9. maijā un kas Tiesā reģistrēts 2019. gada 15. maijā, tiesvedībā

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

pret

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

TIESA (sestā palāta)

šādā sastāvā: palātas priekšsēdētājs M. Safjans [*M. Safjan*] (referents), tiesneši K. Toadere [*C. Toader*] un N. Jēskinens [*N. Jääskinen*],

ģenerāladvokāts: M. Kamposs Sančess-Bordona [*M. Campos Sánchez-Bordona*],

sekretārs: A. Kalots Eskobars [*A. Calot Escobar*],

ņemot vērā rakstveida procesu,

ņemot vērā apsvērumus, ko sniedza:

– *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV* vārdā – *T. Rader*, *Rechtsanwalt*,

– *Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG* vārdā – *M. Alter*, *Rechtsanwalt*,

– Itālijas valdības vārdā – *G. Palmieri*, pārstāve, kurai palīdz *S. Faraci*, *avvocato dello Stato*,

– Portugāles valdības vārdā – *P. Barros da Costa* un *C. Farto*, kā arī *L. Inez Fernandes* un *T. Paixão*, pārstāvji,

– Eiropas Komisijas vārdā – *M. Wilderspin* un *C. Valero*, pārstāvji,

* Tiesvedības valoda – vācu.

ņemot vērā pēc ģenerāladvokāta uzklausīšanas pieņemto lēmumu izskatīt lietu bez ģenerāladvokāta secinājumiem,

pasludina šo spriedumu.

Spriedums

1 Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu ir par to, kā interpretēt Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI) (OV 2013, L 165, 63. lpp.), 13. pantu.

2 Šis lūgums ir iesniegts tiesvedībā starp *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (Federālā patērētāju tiesību aizsardzības biroju apvienība, Vācija) (turpmāk tekstā – "Federālā apvienība") un *Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG* (turpmāk tekstā – "*DAÄB*") saistībā ar *DAÄB* praksi informācijas attiecībā uz strīdu alternatīvu izšķiršanu paziņošanas jomā.

Atbilstošās tiesību normas

Savienības tiesības

Direktīva 2011/83/ES

3 Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV 2011, L 304, 64. lpp.), 6. panta "Informēšanas prasības distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem" 1. punktā ir paredzēts:

"Pirms patērētājs ir uzņēmies ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma vai distances līguma, vai arī jebkāda tamlīdzīga piedāvājuma saistības, tirgotājs skaidrā un saprotamā veidā patērētājam sniedz šādu informāciju:

[..]

t) attiecīgā gadījumā iespēja izmantot uz tirgotāju attiecināmu ārpustiesas sūdzību un tiesiskās aizsardzības mehānismu un metodes, kā tam piekļūt.

[..]"

Direktīva 2013/11

4 Direktīvas 2013/11 1., 2., 5., 7., 47. un 48. apsvērumā ir noteikts:

"(1) [LESD] 169. panta 1. punktā un 169. panta 2. punkta a) apakšpunktā ir paredzēts, ka [Eiropas] Savienībai jāveicina augsta patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa sasniegšana, pieņemot LESD 114. pantā noteiktos pasākumus. Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 38. pantā ir paredzēts, ka Savienības politikai jānodrošina augsts patērētāju tiesību aizsardzības līmenis.

(2) [..] Iekšējam tirgum būtu jāsniedz patērētājiem pievienotā vērtība, kas izpaustos kā labāka kvalitāte, lielāka dažādība, samērīgas cenas un augsti preču un pakalpojumu drošības standarti, kuriem būtu jāveicina augsts patērētāju tiesību aizsardzības līmenis.

[..]

(5) Strīdu alternatīva izšķiršana (SAI) ir vienkāršs, ātrs un lēts veids, kā ārpus tiesas izšķirt strīdus starp patērētājiem un tirgotājiem. Tomēr SAI vēl nav pietiekami un konsekventi attīstīta visā Savienībā. [..] Patērētāji un tirgotāji vēl joprojām nav informēti par esošajiem ārpustiesas tiesiskās aizsardzības mehānismiem, un tikai neliela iedzīvotāju daļa zina, kā iesniegt sūdzību SAI vienībā. [..]

[..]

(7) Lai patērētāji varētu pilnībā izmantot iekšējā tirgus potenciālu, [..] patērētājiem un tirgotājiem vajadzētu zināt par šādu procedūru pastāvēšanu. [..]

[..]

(47) Ja izceļas strīds, ir nepieciešams, lai patērētāji var ātri noteikt, kuru SAI vienību kompetencē ir izskatīt viņu sūdzību, un uzzināt, vai attiecīgais tirgotājs piedalīsies SAI vienībai iesniegto procedūru izskatīšanā. Tirgotājiem, kuri apņemas izmantot SAI vienības, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem, būtu patērētāji jāinformē par tās SAI vienības vai vienību tīmekļa vietnes adresi, kas uz tiem attiecas. Minētā informācija būtu jāsniedz skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā tirgotāja tīmekļa vietnē, ja tāda ir, un, attiecīgā gadījumā, starp tirgotāju un patērētāju noslēgto pārdošanas vai pakalpojumu līgumu vispārējos noteikumos un nosacījumos. Tirgotājiem vajadzētu būt iespējai savās tīmekļa vietnēs un attiecīgo līgumu noteikumos un nosacījumos iekļaut jebkādu papildu informāciju par viņu iekšējām sūdzību izskatīšanas procedūrām vai par citiem veidiem, kā ar viņiem tieši sazināties, lai risinātu strīdus ar patērētājiem, neliekot tiem vērsties pie SAI vienības. Ja strīdu nevar atrisināt tiešā veidā, tirgotājam būtu patērētājam papīra formātā vai kādā citā pastāvīgā informācijas nesējā jāsniedz informācija par attiecīgajām SAI vienībām un jānorāda, vai viņš tās izmantos.

(48) Tirgotāju pienākumam informēt patērētājus par SAI vienībām, kuras attiecas uz minētajiem tirgotājiem, nevajadzētu skart citos Savienības tiesību aktos iekļautos noteikumus par patērētāju informēšanu par ārpustiesas tiesiskās aizsardzības procedūrām, kuri būtu jāpiemēro papildus attiecīgajam informēšanas pienākumam, kas paredzēts šajā direktīvā."

5 Saskaņā ar šīs direktīvas 1. pantu "Priekšmets":

"Šīs direktīvas mērķis ir, panākot augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, veicināt iekšējā tirgus pienācīgu darbību, nodrošinot, ka patērētāji var brīvprātīgi iesniegt sūdzības pret tirgotājiem vienībās, kas piedāvā neatkarīgas, objektīvas, pārredzamas, efektīvas, ātras un taisnīgas alternatīvas strīdu izšķiršanas procedūras. [..]"

6 Minētās direktīvas 3. panta "Saistība ar citiem Savienības tiesību aktiem" 3. punktā ir noteikts:

"Šīs direktīvas 13. pants neskar citos Savienības tiesību aktos iekļautos noteikumus par patērētāju informēšanu par ārpustiesas tiesiskās aizsardzības procedūrām, kurus piemēro papildus minētajam pantam."

7 Saskaņā ar šīs pašas direktīvas 13. pantu "Tirgotāju sniegtā informācija patērētājiem":

"1. Dalībvalstis nodrošina, lai tirgotāji, kas veic uzņēmējdarbību to teritorijā, informētu patērētājus par SAI vienību vai SAI vienībām, kuras attiecas uz minētajiem tirgotājiem, ja minētie tirgotāji apņemas izmantot vai viņiem ir jāizmanto minētās vienības, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem. Minētajā informācijā iekļauj arī attiecīgās SAI vienības vai SAI vienību tīmekļa vietnes adresi.

2. Šā panta 1. punktā minētā informācija ir skaidri, saprotami un viegli pieejami sniegta tirgotāja tīmekļa vietnē, ja viņam tāda ir, un attiecīgā gadījumā tā ir minēta vispārīgajos noteikumos pārdošanas vai pakalpojumu līgumos starp tirgotāju un patērētāju.

3. Dalībvalstis nodrošina, ka gadījumos, kad strīdu starp patērētāju un tirgotāju, kurš veic uzņēmējdarbību to teritorijā, nevarētu atrisināt, ņemot vērā sūdzību, ko patērētājs tieši iesniedzis tirgotājam, tirgotājs sniedz patērētājam 1. punktā minēto informāciju, norādot, vai viņš izmantos attiecīgās SAI vienības, lai risinātu strīdu. Minēto informāciju sagatavo papīra formātā vai citā pastāvīgā informācijas nesējā."

Vācijas tiesības

8 2016. gada 19. februāra *Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen* (*Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG*) (Likums par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu) (*BGBl.* 2016 I, 254. lpp.; turpmāk tekstā – "*VSBG*") 36. pantā "Vispārējs informēšanas pienākums" ir paredzēts:

"1. Tirgotājam, kas uztur tīmekļvietni vai izmanto vispārīgos līgumu noteikumus, patērētājam viegli pieejami, skaidri un saprotami ir:

1) jāsniedz informācija par to, kādā mērā tas ir gatavs vai tam ir pienākums piedalīties strīdu izšķiršanas procedūrā patērētāju strīdu mediācijas struktūrā; un

2) jānorāda kompetentā patērētāju strīdu mediācijas struktūra, ja tirgotājs ir apņēmies piedalīties strīdu izšķiršanas procedūrā patērētāju strīdu mediācijas struktūrā vai ja tam ir šāds pienākums, pamatojoties uz tiesību aktiem; norādē jāiekļauj ziņas par minētās struktūras adresi un tīmekļvietni, kā arī tirgotāja paziņojumu, ka tas piedalīsies strīdu izšķiršanas procedūrā šajā patērētāju strīdu mediācijas struktūrā.

2. 1. punktā minētā informācija:

1) ir jānorāda tirgotāja tīmekļvietnē, ja tirgotājs uztur tīmekļvietni;

2) ir jāizsniedz kopā ar tā vispārīgajiem līgumu noteikumiem, ja tirgotājs izmanto vispārīgos līgumu noteikumus.

[..]"

Pamatlieta un prejudiciālie jautājumi

9 *DAÄB* ir kooperatīva banka, kas uztur tīmekļvietni *www.apobank.de*, kuru nevar izmantot līgumu noslēgšanai.

10 Šīs vietnes likumiskajās norādēs ir ietverta informācija, saskaņā ar kuru *DAÄB* uz sevi attiecina vai arī uz to attiecas strīdu izšķiršanas procedūra patērētāju strīdu mediācijas struktūrā. Turklāt no šīs vietnes ir iespējams *PDF* (*Portable Document Format*) formātā lejupielādēt vispārīgos noteikumus līgumiem, ko *DAÄB* noslēdz ar patērētājiem (turpmāk tekstā – "aplūkotie vispārīgie noteikumi"). Šie vispārīgie noteikumi neietver nekādu informāciju par to, ka uz *DAÄB* attiektos šāda strīdu izšķiršanas procedūra.

11 Ja *DAÄB* noslēdz ar patērētāju līgumu, uz kuru attiecas aplūkotie vispārīgie noteikumi, patērētājs papildus dokumentam ar minētajiem vispārīgajiem noteikumiem saņem arī *DAÄB* sagatavotu cenu lapu, kuras otrā pusē tā informē patērētāju, ka tā uz sevi attiecina strīdu izšķiršanas procedūru (turpmāk tekstā – "aplūkotā cenu lapa").

12 Federālā apvienība uzskata, ka informācijai, saskaņā ar kuru *DAÄB* apņemas izmantot patērētāju strīdu mediācijas struktūras, būtu jābūt ietvertai aplūkotajos vispārīgajos noteikumos un ka līdz ar to šī sprieduma 10. un 11. punktā aprakstītā *DAÄB* komercprakse ir pretrunā *VSBG* 36. panta 2. punktam.

13 Šajos apstākļos Federālā apvienība cēla prasību *Landgericht Düsseldorf* (Diseldorfas apgabaltiesa, Vācija), lūdzot noteikt *DAÄB* pienākumu izbeigt aplūkotajos vispārīgajos noteikumos nenorādīt, ka tā uz sevi attiecina vai arī uz to attiecas strīdu izšķiršanas procedūra patērētāju strīdu mediācijas struktūrā, pretējā gadījumā paredzot sodanaudu.

14 *Landgericht Düsseldorf* (Diseldorfas apgabaltiesa) šo prasību noraidīja, pamatojoties uz to, ka *VSBG* 36. panta 2. punktā tirgotājam ir noteikts pienākums sniegt patērētājam *VSBG* 36. panta 1. punktā minēto informāciju kopā ar vispārīgajiem noteikumiem tikai tad, ja tas tos izmanto. Tomēr vispārīgo līgumu noteikumu publicēšana tīmekļvietnē vien neizraisot to izmantošanu, jo to izmantošana paredzot, ka līguma noslēgšanas brīdī viena šī līguma slēdzēja puse tos izsniedz otrai.

15 Turklāt ar to, ka patērētājam līguma noslēgšanas brīdī kopā ar vispārīgajiem noteikumiem tiek izsniegts atsevišķs informācijas dokuments, tāds kā aplūkotā cenu lapa, esot izpildītas *VSBG* 36. panta 2. punkta 2. apakšpunktā paredzētās prasības. Vispārīgie līgumu noteikumi varot attiekties uz atsevišķu dokumentu un klauzulu kopumu.

16 Federālā apvienība par *Landgericht Düsseldorf* (Diseldorfas apgabaltiesa) spriedumu iesniedza apelācijas sūdzību *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Federālās zemes Augstākā tiesa Diseldorfā, Vācija).

17 Iesniedzējtiesa atgādina, ka, lai gan atbilstoši *VSBG* 36. panta 2. punktam informācija, kas ir minēta *VSBG* 36. panta 1. punktā, patērētājam ir jāsniedz "kopā ar" tirgotāja izmantotajiem vispārīgajiem līgumu noteikumiem, Direktīvas 2013/11 13. panta 2. punktā savukārt ir paredzēts, ka šai informācijai "attiecīgā gadījumā" ir jābūt ietvertai "vispārīgajos noteikumos".

18 Šajā ziņā iesniedzējtiesa šaubās par to, kā interpretēt minētā 13. panta 2. punktā ietverto formulējumu "attiecīgā gadījumā", un, konkrētāk, par to, vai informēšanas pienākums, kas atbilstoši šai tiesību normai ir tirgotājam, ir atkarīgs no tā, vai šis tirgotājs savus vispārīgos noteikumus patērētājam paziņo līguma noslēgšanas brīdī, vai arī šis pienākums tirgotājam ir tāpēc vien, ka minētie vispārīgie noteikumi, ko tas ir formulējis, tiek piedāvāti lejupielādei tā tīmekļvietnē.

19 Turklāt iesniedzējtiesa vēlas noskaidrot, vai šajā tiesību normā minētajai informācijai ir jābūt ietvertai tirgotāja sagatavotajos vispārīgajos noteikumos vai arī tā var izrietēt no atsevišķa dokumenta, tāda kā aplūkotā cenu lapa.

20 Šajā ziņā iesniedzējtiesa norāda, ka, lai gan patērētāji parasti rūpējas par to, ka vispārīgie līguma noteikumi ir labi noglabāti, lai tajos varētu atrast *VSBG* 36. panta 1. punktā minēto informāciju, cenu lapa līgumattiecību laikā parasti tiek grozīta un līdz ar to vienlīdz labi negarantē šiem patērētājiem piekļuvi minētajai informācijai.

21 Uzskatīdama, ka pamatlietas risinājums ir atkarīgs no Direktīvas 2013/11 normu interpretācijas, *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Federālās zemes Augstākā tiesa Diseldorfā) nolēma apturēt tiesvedību un uzdot Tiesai šādus prejudiciālus jautājumus:

"1) Vai Direktīvas [2013/11] 13. panta 2. punktā noteiktais informēšanas pienākums vispārīgajos noteikumos minēt informāciju atbilstoši [šīs direktīvas] 13. panta 1. punktam rodas jau tad, kad tirgotājs savā tīmekļvietnē, kurā netiek slēgti līgumi, dara pieejamu vispārīgo noteikumu lejupielādi?

2) Ja atbilde uz [pirmo jautājumu] ir apstiprinoša: vai šādā gadījumā tirgotājs izpilda pienākumu minēt informāciju vispārīgajos noteikumos arī tad, ja tas informāciju sniedz nevis dokumentā, kas paredzēts lejupielādei, bet citā uzņēmuma tīmekļvietnes vietā?

3) Vai tirgotājs izpilda pienākumu minēt informāciju vispārīgajos noteikumos, ja tas patērētājam papildus dokumentam ar vispārīgajiem noteikumiem atsevišķā dokumentā izsniedz arī paša sagatavotu cenu lapu un specifikāciju, kurā ir ietverta Direktīvas [2013/11] 13. panta 1. punktā noteiktā informācija?"

Par prejudiciālajiem jautājumiem

22 Ar saviem jautājumiem, kuri ir jāizskata kopā, iesniedzējtiesa būtībā vēlas noskaidrot, vai Direktīvas 2013/11 13. panta 1. un 2. punkts ir jāinterpretē tādējādi, ka tirgotājam, kas savā tīmekļvietnē padara pieejamus pirkumu vai pakalpojumu līgumu vispārīgos noteikumus, bet kas neizmanto šo vietni līgumu noslēgšanai ar patērētājiem, ir pienākums šajos vispārīgajos noteikumos ietvert informāciju par strīdu alternatīvas izšķiršanas vienību vai vienībām, kuras attiecas uz šo tirgotāju, ja pēdējais minētais apņemas izmantot vai tam ir jāizmanto šī vienība vai vienības, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem, vai arī šajā ziņā pietiek ar to, ka tirgotājs šo informāciju vai nu norāda citos dokumentos, kas ir pieejami minētajā tīmekļvietnē, vai citās tās cilnēs, vai arī sniedz patērētājam minēto informāciju brīdī, kad tiek noslēgts līgums, uz kuru attiecas minētie vispārīgie noteikumi, no tiem atsevišķā dokumentā.

23 Saskaņā ar šīs direktīvas 13. panta 2. punktu ir nepieciešams, lai tās 13. panta 1. punktā minētā informācija par strīdu alternatīvas izšķiršanas vienību vai vienībām, kuras attiecas uz tirgotāju, ir "skaidri, saprotami un viegli pieejami sniegta tirgotāja tīmekļa vietnē, ja viņam tāda ir, un attiecīgā gadījumā tā ir minēta vispārīgajos noteikumos pārdošanas vai pakalpojumu līgumos starp tirgotāju un patērētāju".

24 Šīs tiesību normas formulējums ir nepārprotams, un tajā ir paredzēts, ka iepriekšējā punktā minētajai informācijai ir jābūt ietvertai "vispārīgajos noteikumos", ja tie ir attēloti tirgotāja tīmekļvietnē, nevis citos dokumentos, kas ir pieejami šajā vietnē, vai citās tās cilnēs. Šo nepārprotamību apstiprina minētās tiesību normas dažādās valodu versijas, tostarp versijas spāņu (*en las condiciones generales*), čehu (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), vācu (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), angļu (*in the general terms and conditions*), itāļu (*nelle condizioni generali*), holandiešu (*in de algemene voorwaarden*), poļu (*w ogólnych warunkach umów*), portugāļu (*nos termos e nas condições gerais*), somu (*yleisissä ehdoissa*) un zviedru (*i de allmänna villkoren*) valodā.

25 Saskaņā ar pastāvīgo judikatūru, interpretējot Savienības tiesību normas, ir jāņem vērā ne tikai to formulējums, bet arī konteksts un tiesiskajā regulējumā, kurā tās ir ietvertas, izvirzītie mērķi (šajā nozīmē skat. spriedumu, 2019. gada 8. maijs, *Inspecteur van de Belastingdienst*, C-631/17, EU:C:2019:381, 29. punkts un tajā minētā judikatūra).

26 Runājot par Direktīvas 2013/11 mērķi, no tās 1. panta, lasot to kopā ar minētās direktīvas 1. un 2. apsvērumu, izriet, ka ar to ir paredzēts panākt augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, nodrošinot, ka viņi var brīvprātīgi iesniegt sūdzības pret tirgotājiem vienībās, kas piemēro strīdu alternatīvas izšķiršanas procedūras.

27 Lai varētu izmantot šādu iespēju, patērētāji ir jāinformē par pastāvošajiem mehānismiem ārpustiesas tiesiskās aizsardzības jomā, kā ir noteikts Direktīvas 2013/11 5. un 7. apsvērumā. Šajā ziņā šīs direktīvas 47. apsvērumā ir precizēts, ka tad, ja izceļas strīds, ir nepieciešams, lai patērētāji var ātri noteikt, kuru strīdu alternatīvas izšķiršanas vienību kompetencē ir izskatīt viņu sūdzību, un uzzināt, vai attiecīgais tirgotājs piedalīsies procedūrā, ko izskata šāda iestāde.

28 Runājot par jautājumu, vai informācija par strīdu alternatīvas izšķiršanas vienību vai vienībām, kas attiecas uz šo tirgotāju, ir jānorāda tirgotāja tīmekļvietnē pieejamajos vispārīgajos noteikumos pat tad, ja šī vietne netiek izmantota, lai noslēgtu līgumus ar patērētājiem, jānorāda – ir tiesa, ka Direktīvas 2013/11 13. panta 2. punkts attiecas uz pirkumu vai pakalpojumu līgumos starp tirgotāju un patērētāju ietvertajiem vispārīgajiem noteikumiem. Tomēr šajā tiesību normā paredzētais informēšanas pienākums nav attiecināts tikai uz gadījumiem, kad tirgotājs ar patērētājiem līgumus noslēdz, izmantojot savu tīmekļvietni.

29 Proti, saskaņā ar šo pašu tiesību normu informācijai par strīdu alternatīvas izšķiršanas vienību vai vienībām, kas attiecas uz šo tirgotāju, ir jābūt ietvertai tirgotāja tīmekļvietnē, "ja viņam tāda ir, un attiecīgā gadījumā tā ir minēta vispārīgajos noteikumos", turklāt formulējums "un attiecīgā gadījumā" norāda uz to, ka minētajai informācijai ir jābūt ne tikai ietvertai šajā vietnē, bet arī – ka tai ir jābūt iekļautai minētajos vispārīgajos noteikumos, ja tie ir pieejami minētajā vietnē.

30 No tā izriet, ka atbilstoši Direktīvas 2013/11 13. panta 2. punktam šajā tiesību normā paredzētais informēšanas pienākums nav izpildīts, ja tirgotājs, kurš attēlo vispārīgos noteikumus savā tīmekļvietnē, tajos neietver minēto informāciju, bet to norāda citur minētajā vietnē.

31 Turklāt, kā izriet no Direktīvas 2013/11 3. panta 3. punkta, to lasot šīs direktīvas 48. apsvēruma gaismā, tā ir piemērojama, neskarot citos Savienības tiesību aktos ietvertos noteikumus, kas attiecas uz patērētāju informēšanu par ārpustiesas tiesiskās aizsardzības procedūrām un kas ir piemērojami līdztekus minētajā direktīvā paredzētajam informēšanas pienākumam.

32 Tomēr no Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta t) apakšpunkta izriet, ka par iespēju izmantot uz tirgotāju attiecināmu ārpustiesas sūdzību un tiesiskās aizsardzības mehānismu un metodes un par to, kā tiem piekļūt, patērētājs ir jāinformē, "pirms" viņš ir uzņēmies ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma vai distances līguma, vai arī jebkāda tamlīdzīga piedāvājuma saistības.

33 Šajā ziņā Tiesa jau ir atzinusi, ka Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta mērķis ir nodrošināt, lai patērētājam pirms līguma noslēgšanas tiktu sniegta gan informācija par līguma noteikumiem un līguma noslēgšanas sekām, kas ļautu patērētājam izlemt, vai viņš vēlas uzņemties līgumiskas saistības ar tirgotāju, gan informācija, kura ir nepieciešama šī līguma pienācīgai izpildei un it īpaši viņa tiesību īstenošanai (spriedums, 2019. gada 10. jūlijs, *Amazon EU*, C-649/17, EU:C:2019:576, 43. punkts un tajā minētā judikatūra).

34 Lai patērētājs varētu izmantot minēto informāciju šajā nolūkā, viņam tā ir jāsaņem laikus pirms līguma noslēgšanas, nevis tikai tā noslēgšanas stadijā, ievērojot, ka pirms minētās noslēgšanas sniegtā informācija patērētājam ir principiāli svarīga (skat. pēc analoģijas spriedumus, 2014. gada 18. decembris, *CA Consumer Finance*, C-449/13, EU:C:2014:2464, 46. punkts, un 2019. gada 23. janvāris, *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, 36. punkts, kā arī tajā minētā judikatūra).

35 Līdz ar to ne no Direktīvas 2013/11 13. panta 2. punkta, ne Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta t) apakšpunkta viedokļa nepietiek ar to, ka patērētājs šajās tiesību normās minēto informāciju par strīdu alternatīvu izšķiršanu saņem tikai brīdī, kad tiek noslēgts līgums ar tirgotāju, neatkarīgi no tā, vai informācija ir ietverta vispārīgajos līguma noteikumos vai no tiem atsevišķā dokumentā.

36 Ņemot vērā visus iepriekš minētos apsvērumus, uz uzdotajiem jautājumiem ir jāatbild, ka Direktīvas 2013/11 13. panta 1. un 2. punkts ir jāinterpretē tādējādi, ka tirgotājam, kas savā tīmekļvietnē padara pieejamus pirkumu vai pakalpojumu līgumu vispārīgos noteikumus, bet kas neizmanto šo vietni līgumu noslēgšanai ar patērētājiem, ir pienākums šajos vispārīgajos noteikumos ietvert informāciju par strīdu alternatīvas izšķiršanas vienību vai vienībām, kuras attiecas uz šo tirgotāju, ja pēdējais minētais apņemas izmantot vai tam ir jāizmanto šī vienība vai vienības, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem. Šajā ziņā nepietiek ar to, ka tirgotājs šo informāciju vai nu norāda citos dokumentos, kas ir pieejami minētajā tīmekļvietnē, vai citās tās cilnēs, vai arī sniedz patērētājam minēto informāciju brīdī, kad tiek noslēgts līgums, uz kuru attiecas minētie vispārīgie noteikumi, no tiem atsevišķā dokumentā.

Par tiesāšanās izdevumiem

37 Attiecībā uz pamatlietas pusēm šī tiesvedība ir stadija procesā, kuru izskata iesniedzējtiesa, un tā lemj par tiesāšanās izdevumiem. Izdevumi, kas radušies, iesniedzot apsvērumus Tiesai, un kas nav minēto pušu izdevumi, nav atlīdzināmi.

Ar šādu pamatojumu Tiesa (sestā palāta) nospriež:

Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI), 13. panta 1. un 2. punkts ir jāinterpretē tādējādi, ka tirgotājam, kas savā tīmekļvietnē padara pieejamus pirkumu vai pakalpojumu līgumu vispārīgos noteikumus, bet kas neizmanto šo vietni līgumu noslēgšanai ar patērētājiem, ir pienākums šajos vispārīgajos noteikumos ietvert informāciju par strīdu alternatīvas izšķiršanas vienību vai vienībām, kuras attiecas uz šo tirgotāju, ja pēdējais minētais apņemas izmantot vai tam ir jāizmanto šī vienība vai vienības, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem. Šajā ziņā nepietiek ar to, ka tirgotājs šo informāciju vai nu norāda citos dokumentos, kas ir pieejami minētajā tīmekļvietnē, vai citās tās cilnēs, vai arī sniedz patērētājam minēto informāciju brīdī, kad tiek noslēgts līgums, uz kuru attiecas minētie vispārīgie noteikumi, no tiem atsevišķā dokumentā.

[Paraksti]