Sbírka soudních rozhodnutí

ROZSUDEK SOUDNÍHO DVORA (šestého senátu)

25. června 2020*

„Řízení o předběžné otázce – Ochrana spotřebitelů – Směrnice 2013/11/EU – Alternativní řešení sporů – Článek 13 odst. 1 a 2 – Povinné informace – Dostupnost informací“

Ve věci C-380/19,

jejímž předmětem je žádost o rozhodnutí o předběžné otázce na základě článku 267 SFEU, podaná rozhodnutím Oberlandesgericht Düsseldorf (Vrchní zemský soud v Düsseldorfu, Německo) ze dne 9. května 2019, došlým Soudnímu dvoru dne 15. května 2019, v řízení

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

proti

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

SOUDNÍ DVŮR (šestý senát),

ve složení M. Safjan (zpravodaj), předseda senátu, C. Toader a N. Jääskinen, soudci,

generální advokát: M. Campos Sánchez-Bordona,

vedoucí soudní kanceláře: A. Calot Escobar,

s přihlédnutím k písemné části řízení,

s ohledem na vyjádření předložená:

– za Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV T. Raderem, Rechtsanwalt,

– za Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG M. Alterem, Rechtsanwalt,

– za italskou vládu G. Palmieri, jako zmocněnkyní, ve spolupráci s S. Faracim, avvocato dello Stato,

– za portugalskou vládu P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandesem a T. Paixãem, jako zmocněnci,

– za Evropskou komisi M. Wilderspinem a C. Valero, jako zmocněnci,

* Jednací jazyk: němčina.

s přihlédnutím k rozhodnutí, přijatému po vyslechnutí generálního advokáta, rozhodnout věc bez stanoviska,

vydává tento

Rozsudek

1 Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týká výkladu článku 13 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. 2013, L 165, s. 63).

2 Tato žádost byla předložena v rámci sporu mezi Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Spolková unie center a sdružení na ochranu spotřebitele, Německo) (dále jen „Spolková unie“) a Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (dále jen „DAÄB“) ve věci praktik DAÄB v oblasti poskytování informací týkajících se alternativního řešení sporů spotřebitelům.

Právní rámec

Unijní právo

Směrnice 2011/83/EU

3 Článek 6 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. 2011, L 304, s. 64), nadepsaný „Požadavky na informace v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory“, v odstavci 1 stanoví:

„Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem tyto informace:

[…]

t) případně možnost přístupu k mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a prostředků nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a způsob přístupu k tomuto mechanismu.

[…]“

Směrnice 2013/11

4 Body 1, 2, 5, 7, 47 a 48 odůvodnění směrnice 2013/11 uvádějí:

„(1) V článku 169 odst. 1 a v čl. 169 odst. 2 písm. a) [SFEU] se stanoví, že [Evropská u]nie přispívá k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 [SFEU]. Článek 38 Listiny základních práv Evropské unie stanoví, že v politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.

(2) […] Vnitřní trh by měl spotřebitelům přinášet přidanou hodnotu v podobě vyšší kvality, větší rozmanitosti, přiměřených cen a vysoké úrovně bezpečnostních norem pro zboží a služby, čímž by se měla podpořit vyšší úroveň ochrany spotřebitele.

[…]

(5) Alternativní řešení sporů nabízí jednoduché, rychlé a levné mimosoudní urovnání sporů mezi spotřebiteli a obchodníky. Alternativní řešení sporů však není v Unii dosud dostatečně a jednotně vyvinuté. […] Spotřebitelé a obchodníci dosud nemají povědomí o existujících mimosoudních mechanismech ke zjednání nápravy, přičemž jen velmi malé procento občanů ví, jak podat stížnost k subjektu alternativního řešení sporů. […]

[…]

(7) Mají-li spotřebitelé plně využívat potenciálu vnitřního trhu, […] spotřebitelé a obchodníci by měli mít o existenci takovýchto postupů povědomí. […]

[…]

(47) Jakmile vznikne spor, je nezbytné, aby byli spotřebitelé schopni rychle určit, které subjekty alternativního řešení sporů jsou příslušné pro vyřízení jejich stížnosti, a aby věděli, zda se dotčený obchodník bude účastnit řízení předloženého subjektu alternativního řešení sporů. Obchodníci, kteří se zavážou využívat při řešení [spotřebitelských] sporů subjektů alternativního řešení sporů, by měli spotřebitele informovat o internetové adrese a stránkách subjektu či subjektů alternativního řešení sporů, jež jsou pro ně příslušné. Tyto informace by měly být uvedeny na internetových stránkách obchodníka jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem, pokud tyto internetové stránky existují, a případně ve všeobecných obchodních podmínkách u kupních smluv nebo u smluv o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem. Obchodníci by měli mít možnost uvádět na svých internetových stránkách i ve všeobecných obchodních podmínkách u příslušných smluv veškeré dodatečné informace o svých vnitřních postupech pro vyřizování stížností nebo o veškerých dalších způsobech navázání přímého kontaktu v zájmu urovnání sporů se spotřebiteli, aniž by je odkazovali na subjekt alternativního řešení sporů. Jestliže nemůže být spor vyřešen přímo, obchodník by měl spotřebiteli poskytnout, na papíře nebo jiném trvalém nosiči, informace týkající se příslušných subjektů alternativního řešení sporů a upřesnit, jestli jich chce využít.

(48) Povinností obchodníků informovat spotřebitele o subjektech alternativního řešení sporů, jež jsou pro tyto obchodníky příslušné, by neměla být dotčena ustanovení o informacích pro spotřebitele o mimosoudních postupech pro zjednání nápravy obsažených v jiných právních aktech Unie, která by se měla uplatňovat spolu s ustanoveními této směrnice o povinnosti poskytovat informace.“

5 Článek 1 této směrnice, nadepsaný „Předmět“, uvádí:

„Účelem této směrnice je přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu tím, že zajistí, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů. […]“

6 Článek 3 uvedené směrnice, nadepsaný „Vztah k jiným právním aktům Unie“, v odstavci 3 uvádí:

„Článkem 13 této směrnice nejsou dotčena ustanovení o informacích pro spotřebitele o postupech mimosoudního zjednání nápravy obsažených v jiných právních aktech Unie, která se použijí spolu s uvedeným článkem.“

7 Článek 13 téže směrnice, nadepsaný „Informace pro spotřebitele poskytované obchodníky“, uvádí:

„1. Členské státy zajistí, aby obchodníci usazení na jejich území, kteří se zavázali k tomu, že k řešení sporů se spotřebiteli budou využívat subjekty alternativního řešení sporů, nebo jsou povinni jich využívat, informovali spotřebitele o subjektu či subjektech alternativního řešení sporů, jež jsou pro ně příslušné. Tyto informace musí zahrnovat internetovou adresu příslušného subjektu nebo subjektů alternativního řešení sporů.

2. Informace uvedené v odstavci 1 musí být poskytnuty jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem na internetových stránkách obchodníka, pokud tyto internetové stránky existují, a případně ve všeobecných obchodních podmínkách kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem.

3. Členské státy zajistí, aby v případech, kdy spor mezi spotřebitelem a obchodníkem usazeným na jejich území nemůže být urovnán na základě stížnosti předložené spotřebitelem přímo obchodníkovi, obchodník poskytl spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 a upřesnil, zda využije k řešení sporu příslušných subjektů alternativního řešení sporů. Tyto informace se poskytují na papíře nebo na jiném trvalém nosiči.“

Německé právo

8 Článek 36 Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (zákon o alternativním řešení spotřebitelských sporů), ze dne 19. února 2016 (BGBl. 2016 I, s. 254, dále jen „VSBG“), nadepsaný „Obecná informační povinnost“, stanoví:

„1. Obchodník, který provozuje internetové stránky nebo používá všeobecné obchodní podmínky, musí spotřebitelům poskytnout snadno dostupné, jasné a srozumitelné informace, které jim umožní informovat se:

1) o tom, v jakém rozsahu je ochoten či povinen účastnit se postupu řešení sporů před orgánem pro smírné řešení spotřebitelských sporů a

2) o příslušném orgánu pro smírné řešení spotřebitelských sporů, pokud se obchodník zavázal účastnit se postupu řešení sporů před takovým orgánem nebo pokud je ze zákona povinen se jej účastnit; obchodník musí poskytnout informace o poštovní a internetové adrese uvedeného orgánu a prohlášení o účasti na postupu řešení sporů před tímto orgánem.

2. Informace podle odstavce 1 musí

1) být uvedeny na internetových stránkách obchodníka, pokud tyto internetové stránky existují,

2) být poskytnuty společně s všeobecnými obchodními podmínkami obchodníka, pokud je používá.

[…]“

Spor v původním řízení a předběžné otázky

9 DAÄB je družstevní banka, která provozuje internetové stránky www.apobank.de, prostřednictvím kterých nelze uzavřít žádnou smlouvu.

10 V rámci údajů požadovaných zákonem je na těchto internetových stránkách uvedena informace o ochotě nebo povinnosti DAÄB účastnit se postupu řešení sporů před orgánem pro smírné řešení spotřebitelských sporů. Mimoto je možné si na těchto internetových stránkách stáhnout ve formátu PDF (*Portable Document Format*) všeobecné obchodní podmínky smluv, které DAÄB uzavírá se spotřebiteli (dále jen „dotčené všeobecné obchodní podmínky“). Tyto všeobecné obchodní podmínky neobsahují žádnou informaci týkající se ochoty nebo povinnosti DAÄB účastnit se takového postupu řešení sporů.

11 Když DAÄB uzavře se spotřebitelem smlouvu, na kterou se vztahují dotčené všeobecné obchodní podmínky, obdrží tento spotřebitel kromě dokumentu obsahujícího uvedené všeobecné obchodní podmínky i seznam cen a služeb, který rovněž vypracovala DAÄB a na jehož zadní straně informuje spotřebitele o tom, že je ochotna účastnit se postupu řešení sporů (dále jen „dotčený seznam cen a služeb“).

12 Spolková unie má za to, že informace, že se DAÄB zavazuje využívat orgány pro smírné řešení spotřebitelských sporů, by měla být uvedena v dotčených všeobecných obchodních podmínkách, a že v důsledku toho obchodní praktika DAÄB popsaná v bodech 10 a 11 tohoto rozsudku je v rozporu s čl. 36 odst. 2 VSBG.

13 Za těchto podmínek Spolková unie podala k Landgericht Düsseldorf (zemský soud v Düsseldorfu, Německo) žalobu znějící na to, aby byla DAÄB pod hrozbou uložení pokuty uložena povinnost, aby v dotčených všeobecných obchodních podmínkách začala uvádět, že je ochotna či povinna účastnit se postupu řešení sporů před orgánem pro smírné řešení spotřebitelských sporů.

14 Landgericht Düsseldorf (zemský soud v Düsseldorfu) tuto žalobu zamítl z důvodu, že čl. 36 odst. 2 VSBG vyžaduje, aby obchodník poskytl spotřebiteli informace uvedené v čl. 36 odst. 1 VSBG společně se všeobecnými obchodními podmínkami pouze v případě, že je používá. Pouhé zveřejnění všeobecných obchodních podmínek smluv na internetových stránkách však nepředstavuje jejich použití, jelikož jejich použití předpokládá, že jedna ze smluvních stran je při uzavření smlouvy předá druhé smluvní straně.

15 Mimoto předání takového samostatného informačního dokumentu, jakým je dotčený seznam cen a služeb, společně s všeobecnými obchodními podmínkami spotřebiteli při uzavření smlouvy splňuje podle uvedeného soudu požadavky stanovené v čl. 36 odst. 2 bodě 2 VSBG. Všeobecné obchodní podmínky smluv totiž mohou zahrnovat několik samostatných dokumentů a doložek.

16 Spolková unie podala proti rozsudku Landgericht Düsseldorf (zemský soud v Düsseldorfu) odvolání k předkládajícímu soudu, kterým je Oberlandesgericht Düsseldorf (vrchní zemský soud v Düsseldorfu, Německo).

17 Předkládající soud připomíná, že i když podle čl. 36 odst. 2 VSBG musí být informace uvedené v čl. 36 odst. 1 VSBG poskytnuty spotřebiteli „s“ všeobecnými obchodními podmínkami používanými obchodníkem, čl. 13 odst. 2 směrnice 2013/11 stanoví, že tyto informace musí být „případně“ uvedeny „ve“ všeobecných obchodních podmínkách.

18 V tomto ohledu se předkládající soud zamýšlí nad výkladem výrazu „případně“, který je uveden v daném čl. 13 odst. 2, a konkrétně nad otázkou, zda informační povinnost, kterou má obchodník podle tohoto ustanovení, závisí na tom, zda tento obchodník sdělí spotřebiteli své všeobecné obchodní podmínky při uzavření smlouvy, nebo zda má obchodník tuto povinnost pouze z toho důvodu, že uvedené všeobecné obchodní podmínky, které vypracoval, jsou k dispozici ke stažení na jeho internetových stránkách.

19 Mimoto se předkládající soud táže, zda informace uvedené v daném ustanovení musí být uvedeny ve všeobecných obchodních podmínkách vypracovaných podnikatelem, nebo zda mohou vyplývat z takového samostatného dokumentu, jakým je dotčený seznam cen a služeb.

20 V tomto ohledu předkládající soud uvádí, že i když spotřebitelé zpravidla dbají na to, aby dobře uschovali všeobecné obchodní podmínky smluv, aby v nich mohli nalézt informace uvedené v čl. 36 odst. 1 VSBG, seznam cen a služeb je obvykle v průběhu smluvního vztahu měněn, a neposkytuje tudíž těmto spotřebitelům stejnou záruku přístupu k uvedeným informacím.

21 Vzhledem k tomu, že Oberlandesgericht Düsseldorf (vrchní zemský soud v Düsseldorfu) měl za to, že řešení sporu v původním řízení závisí na výkladu ustanovení směrnice 2013/11, rozhodl se přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:

„1) Vzniká informační povinnost podle čl. 13 odst. 2 směrnice [2013/11], která spočívá v uvádění informací podle čl. 13 odst. 1 této směrnice ve všeobecných obchodních podmínkách, již tehdy, jakmile obchodník na svých internetových stránkách, na kterých nejsou uzavírány smlouvy, poskytne své všeobecné obchodní podmínky ke stažení?

2) V případě kladné odpovědi na [první] otázku: Splní obchodník svou povinnost uvádět tyto informace ve všeobecných obchodních podmínkách i tehdy, pokud informace neuvádí v souboru poskytnutém ke stažení, ale jinde na internetových stránkách podniku?

3) Splní obchodník svou povinnost uvádět tyto informace ve všeobecných obchodních podmínkách, pokud spotřebiteli kromě dokumentu se všeobecnými obchodními podmínkami předá seznam cen a služeb, který rovněž vypracoval, nachází se v samostatném dokumentu a obsahuje informace podle čl. 13 odst. 1 směrnice [2013/11]?“

K předběžným otázkám

22 Podstatou otázek předkládajícího soudu, které je třeba zkoumat společně, je, zda čl. 13 odst. 1 a 2 směrnice 2013/11 musí být vykládán v tom smyslu, že obchodník, který na svých internetových stránkách zpřístupní všeobecné obchodní podmínky kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb, ale který neuzavírá se spotřebiteli smlouvy prostřednictvím těchto internetových stránek, musí v těchto všeobecných obchodních podmínkách uvádět informace týkající se subjektu nebo subjektů alternativního řešení sporů, jež jsou pro tohoto obchodníka příslušné, pokud se tento obchodník zavázal k tomu, že k řešení sporů se spotřebiteli bude využívat tento subjekt nebo tyto subjekty alternativního řešení sporů, nebo je povinen jich využívat, nebo zda je v tomto ohledu dostačující, že daný obchodník buď uvede tyto informace v jiných dokumentech dostupných na uvedených internetových stránkách či v jiných záložkách na těchto internetových stránkách, nebo uvedené informace poskytne spotřebiteli při uzavření smlouvy, na kterou se vztahují uvedené všeobecné obchodní podmínky, v dokumentu odlišném od uvedených podmínek.

23 Podle čl. 13 odst. 2 této směrnice musí být informace, které se týkají subjektu nebo subjektů alternativního řešení sporů, jež jsou pro obchodníka příslušné, a jsou uvedeny v čl. 13 odst. 1 této směrnice, „poskytnuty jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem na internetových stránkách obchodníka, pokud tyto internetové stránky existují, a případně ve všeobecných obchodních podmínkách kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem“.

24 Znění tohoto ustanovení je jednoznačné a stanoví, že informace uvedené v předchozím bodě musí být uvedeny „ve“ všeobecných obchodních podmínkách, jsou-li vyvěšeny na internetových stránkách obchodníka, a nikoli v jiných dokumentech dostupných na těchto internetových stránkách nebo v jiných záložkách těchto internetových stránek. Tato jednoznačnost je potvrzena různými jazykovými

verzemi uvedeného ustanovení, zejména verzemi v jazyce španělském (*en las condiciones generales*), českém (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), německém *(in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), anglickém (*in the general terms and conditions*), italském (*nelle condizioni generali*), nizozemském (*in de algemene voorwaarden*), polském (*w ogólnych warunkach umów*), portugalském (*nos termos e nas condições gerais*), finském (*yleisissä ehdoissa*) a švédském (i *de allmänna villkoren*).

25 Podle ustálené judikatury je přitom pro výklad ustanovení unijního práva třeba vzít v úvahu nejen jejich znění, ale i jejich kontext a cíle sledované právní úpravou, jejíž jsou součástí (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 8. května 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, bod 29 a citovaná judikatura).

26 Pokud jde o cíl směrnice 2013/11, z jejího článku 1 ve spojení s body 1 a 2 jejího odůvodnění vyplývá, že cílem této směrnice je dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitele tím, že zajistí, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím postupy alternativního řešení sporů.

27 K tomu, aby mohli spotřebitelé využít takové možnosti, musí být informováni o existujících mimosoudních mechanismech ke zjednání nápravy, jak uvádějí body 5 a 7 odůvodnění směrnice 2013/11. Bod 47 odůvodnění této směrnice v tomto ohledu upřesňuje, že jakmile vznikne spor, je nezbytné, aby byli spotřebitelé schopni rychle určit, které subjekty alternativního řešení sporů jsou příslušné pro vyřízení jejich stížnosti, a aby věděli, zda se dotčený obchodník bude účastnit řízení předloženého takovému subjektu.

28 Pokud jde o otázku, zda informace týkající se subjektu či subjektů alternativního řešení sporů, jež jsou pro tohoto obchodníka příslušné, musí být uvedeny ve všeobecných obchodních podmínkách dostupných na internetových stránkách obchodníka i v případě, kdy tyto internetové stránky nejsou využívány k uzavírání smluv se spotřebiteli, je třeba poznamenat, že je pravda, že čl. 13 odst. 2 směrnice 2013/11 odkazuje na všeobecné obchodní podmínky kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem a spotřebitelem. Toto ustanovení však informační povinnost, kterou stanoví, neomezuje na případy, kdy obchodník uzavírá se spotřebiteli smlouvu prostřednictvím svých internetových stránek.

29 Podle téhož ustanovení totiž musí být informace týkající se subjektu či subjektů alternativního řešení sporů, jež jsou pro tohoto obchodníka příslušné, uvedeny na internetových stránkách obchodníka, „pokud tyto internetové stránky existují, a případně ve všeobecných obchodních podmínkách“, přičemž výraz „a případně“ svědčí o tom, že dané informace musí být uvedeny nejen na těchto internetových stránkách, ale musí být rovněž zahrnuty do uvedených všeobecných obchodních podmínek, jsou-li dostupné na uvedených internetových stránkách.

30 Z toho plyne, že podle čl. 13 odst. 2 směrnice 2013/11 není informační povinnost stanovená v tomto ustanovení splněna, pokud obchodník, který na svých internetových stránkách vyvěsí všeobecné obchodní podmínky, v nich neuvede dané informace, ale zveřejní je jinde na uvedených internetových stránkách.

31 Kromě toho, jak vyplývá z čl. 3 odst. 3 směrnice 2013/11 ve spojení s bodem 48 jejího odůvodnění, tato směrnice se uplatní, aniž jsou dotčena ustanovení o informacích pro spotřebitele o postupech mimosoudního zjednání nápravy obsažených v jiných právních aktech Unie, která se použijí souběžně s informační povinností stanovenou v uvedené směrnici.

32 Z článku 6 odst. 1 písm. t) směrnice 2011/83 přitom vyplývá, že spotřebitel musí být informován o možnosti přístupu k mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a prostředků nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a způsobu přístupu k tomuto mechanismu „před tím“, než je vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou.

33 V tomto ohledu již Soudní dvůr rozhodl, že čl. 6 odst. 1 směrnice 2011/83 má zajistit, aby spotřebiteli byly před uzavřením smlouvy sděleny jak informace, které se týkají smluvních podmínek a důsledků uzavření smlouvy, umožňující spotřebiteli rozhodnout se, zda s obchodníkem smlouvu uzavře, tak informace nezbytné pro řádné plnění této smlouvy, a především pro výkon jeho práv (rozsudek ze dne 10. července 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, bod 43 a citovaná judikatura).

34 K tomu, aby spotřebitel mohl využít uvedené informace za tímto účelem, musí mu být poskytnuty včas před uzavřením smlouvy, a nikoli pouze ve fázi jejího uzavírání, neboť informace poskytnuté před uvedeným uzavřením smlouvy mají pro spotřebitele zásadní význam (obdobně viz rozsudek ze dne 18. prosince 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, bod 46, a rozsudek ze dne 23. ledna 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, bod 36 a citovaná judikatura).

35 Z hlediska čl. 13 odst. 2 směrnice 2013/11 i čl. 6 odst. 1 písm. t) směrnice 2011/83 není tudíž dostačující, aby spotřebitel obdržel informace o alternativním řešení sporů uvedené v těchto ustanoveních až v okamžiku uzavření smlouvy s obchodníkem, a to ať již v rámci všeobecných obchodních podmínek smluv nebo v dokumentu odlišném od těchto podmínek.

36 S ohledem na výše uvedené je třeba na položené otázky odpovědět, že čl. 13 odst. 1 a 2 směrnice 2013/11 musí být vykládán v tom smyslu, že obchodník, který na svých internetových stránkách zpřístupní všeobecné obchodní podmínky kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb, ale který neuzavírá se spotřebiteli smlouvy prostřednictvím těchto internetových stránek, musí v těchto všeobecných obchodních podmínkách uvádět informace týkající se subjektu nebo subjektů alternativního řešení sporů, jež jsou pro tohoto obchodníka příslušné, pokud se tento obchodník zavázal k tomu, že k řešení sporů se spotřebiteli bude využívat tento subjekt nebo tyto subjekty alternativního řešení sporů, nebo je povinen jich využívat. V tomto ohledu není dostačující, že daný obchodník buď uvede tyto informace v jiných dokumentech dostupných na uvedených internetových stránkách či v jiných záložkách na těchto internetových stránkách, nebo uvedené informace poskytne spotřebiteli při uzavření smlouvy, na kterou se vztahují uvedené všeobecné obchodní podmínky, v dokumentu odlišném od uvedených podmínek.

K nákladům řízení

37 Vzhledem k tomu, že řízení má, pokud jde o účastníky původního řízení, povahu incidenčního řízení ve vztahu ke sporu probíhajícímu před předkládajícím soudem, je k rozhodnutí o nákladech řízení příslušný uvedený soud. Výdaje vzniklé předložením jiných vyjádření Soudnímu dvoru než vyjádření uvedených účastníků řízení se nenahrazují.

Z těchto důvodů Soudní dvůr (šestý senát) rozhodl takto:

Článek 13 odst. 1 a 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) musí být vykládán v tom smyslu, že obchodník, který na svých internetových stránkách zpřístupní všeobecné obchodní podmínky kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb, ale který neuzavírá se spotřebiteli smlouvy prostřednictvím těchto internetových stránek, musí v těchto všeobecných obchodních podmínkách uvádět informace týkající se subjektu nebo subjektů alternativního řešení sporů, jež jsou pro tohoto obchodníka příslušné, pokud se tento obchodník

zavázal k tomu, že k řešení sporů se spotřebiteli bude využívat tento subjekt nebo tyto subjekty alternativního řešení sporů, nebo je povinen jich využívat. V tomto ohledu není dostačující, že daný obchodník buď uvede tyto informace v jiných dokumentech dostupných na uvedených internetových stránkách či v jiných záložkách na těchto internetových stránkách, nebo uvedené informace poskytne spotřebiteli při uzavření smlouvy, na kterou se vztahují uvedené všeobecné obchodní podmínky, v dokumentu odlišném od uvedených podmínek.

Podpisy.