Zbierka súdnych rozhodnutí

ROZSUDOK SÚDNEHO DVORA (šiesta komora)

z 25. júna 2020*

„Návrh na začatie prejudiciálneho konania – Ochrana spotrebiteľa – Smernica 2013/11/EÚ – Alternatívne riešenie sporov – Článok 13 ods. 1 a 2 – Povinné informácie – Dostupnosť informácií“

Vo veci C-380/19,

ktorej predmetom je návrh na začatie prejudiciálneho konania podľa článku 267 ZFEÚ, podaný rozhodnutím Oberlandesgericht Düsseldorf (Vyšší krajinský súd Düsseldorf, Nemecko) z 9. mája 2019 a doručený Súdnemu dvoru 15. mája 2019, ktorý súvisí s konaním:

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

proti

**Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,**

SÚDNY DVOR (šiesta komora),

v zložení: predseda šiestej komory M. Safjan (spravodajca), sudcovia C. Toader a N. Jääskinen,

generálny advokát: M. Campos Sánchez-Bordona,

tajomník: A. Calot Escobar,

so zreteľom na písomnú časť konania,

so zreteľom na pripomienky, ktoré predložili:

– Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, v zastúpení: T. Rader, Rechtsanwalt,

– Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, v zastúpení: M. Alter, Rechtsanwalt,

– talianska vláda, v zastúpení: G. Palmieri, splnomocnená zástupkyňa, za právnej pomoci S. Faraci, avvocato dello Stato,

– portugalská vláda, v zastúpení: P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes a T. Paixão, splnomocnení zástupcovia,

– Európska komisia, v zastúpení: M. Wilderspin a C. Valero, splnomocnení zástupcovia,

* Jazyk konania: nemčina.

so zreteľom na rozhodnutie prijaté po vypočutí generálneho advokáta, že vec bude prejednaná bez jeho návrhov,

vyhlásil tento

## Rozsudok

1 Návrh na začatie prejudiciálneho konania sa týka výkladu článku 13 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 2013, s. 63).

2 Tento návrh bol podaný v rámci sporu medzi združením Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Spolková únia spotrebiteľských centrál a združení, Nemecko) (ďalej len „Spolková únia“) na jednej strane a bankou Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (ďalej len „DAÄB“) na druhej strane vo veci praxe, ktorú vykonáva DAÄB v oblasti oznamovania informácií týkajúcich sa alternatívneho riešenia sporov.

### Právny rámec

#### *Právo Únie*

*Smernica 2011/83/EÚ*

3 Článok 6 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 2011, s. 64), nazvaný „Požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov“, v odseku 1 stanovuje:

„Predtým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov či akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník mu jasným a zrozumiteľným spôsobom poskytne tieto informácie:

…

t) prípadne informáciu o možnosti pristúpiť k postupu riešenia sporov a k náprave mimosúdnou cestou, ktorému podlieha obchodník, a o podmienkach možnosti využitia tohto postupu.

…“

*Smernica 2013/11*

4 Odôvodnenia 1, 2, 5, 7, 47 a 48 smernice 2013/11 uvádzajú:

„(1) V článku 169 ods. 1 a ods. 2 písm. a) [ZFEÚ] sa stanovuje, že Únia má prispievať k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa opatreniami, ktoré prijíma podľa článku 114 ZFEÚ. V článku 38 Charty základných práv Európskej únie sa stanovuje, že Únia svojimi politikami zabezpečí vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.

(2) … Vnútorný trh by mal spotrebiteľom poskytovať pridanú hodnotu v podobe vyššej kvality, väčšej rozmanitosti, primeraných cien a vysokých bezpečnostných požiadaviek na tovar a služby, čo by malo podporiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.

…

(5) Alternatívne riešenie sporov (ARS) ponúka jednoduché, rýchle a nízkonákladné mimosúdne riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Nie je však ešte dostatočne a rovnomerne rozvinuté v celej Únii. … Spotrebitelia a obchodníci ešte stále nie sú informovaní o existujúcich alternatívnych mechanizmoch nápravy a len malé percento občanov vie, ako podať sťažnosť subjektu ARS. …

…

(7) Aby mohli spotrebitelia plne využívať potenciál vnútorného trhu… spotrebitelia a obchodníci by mali byť informovaní o existencii týchto postupov. …

…

(47) Keď dôjde k sporu, je potrebné, aby spotrebitelia dokázali rýchlo identifikovať, ktoré subjekty ARS sú príslušné na riešenie ich sťažnosti, a aby vedeli, či sa dotknutý obchodník zúčastní na postupe riešenia sporu predloženého subjektu ARS. Obchodníci, ktorí sa zaviažu využívať na riešenie sporov so spotrebiteľmi subjekty ARS, by mali spotrebiteľov informovať o adrese a webovej stránke subjektu alebo subjektov ARS, do ktorých pôsobnosti patria. Uvedené informácie by sa mali poskytovať jasným, zrozumiteľným a jednoducho prístupným spôsobom, a to na obchodníkovej webovej stránke, ak takáto stránka existuje a ak je to možné vo všeobecných podmienkach kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách medzi obchodníkom a spotrebiteľom. Obchodníci by mali mať možnosť uviesť na svojich webových stránkach a v podmienkach príslušných zmlúv akékoľvek ďalšie informácie o svojich vnútorných postupoch vybavovania sťažností alebo o iných spôsoboch, ako ich možno priamo kontaktovať s cieľom urovnať spory so spotrebiteľmi bez toho, aby sa postúpili subjektu ARS. Keď nemožno spor vyriešiť priamo, obchodník by mal informácie o príslušných subjektoch ARS spotrebiteľovi poskytnúť písomne alebo na inom trvalom nosiči a mal by uviesť, či subjekty ARS využije.

(48) Povinnosťou obchodníkov informovať spotrebiteľov o subjektoch ARS, do ktorých pôsobnosti títo obchodníci patria, by nemali byť dotknuté ustanovenia týkajúce sa informácií pre spotrebiteľov o postupoch mimosúdneho urovnania uvedené v iných právnych aktoch Únie, ktoré by sa mali uplatňovať popri príslušnej povinnosti poskytovať informácie ustanovenej v tejto smernici.“

5 Podľa článku 1 tejto smernice s názvom „Predmet úpravy“:

„Cieľom tejto smernice je dosiahnutím vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že sa zabezpečí, aby spotrebitelia mohli na dobrovoľnom základe predkladať sťažnosti na obchodníkov subjektom, ktoré ponúkajú nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia sporov. …“

6 Článok 3 uvedenej smernice s názvom „Vzťah k iným právnym aktom Únie“ v odseku 3 stanovuje:

„Článkom 13 tejto smernice nie sú dotknuté ustanovenia o informáciách pre spotrebiteľov o postupoch mimosúdneho urovnania uvedené v iných právnych aktoch Únie, ktoré sa uplatňujú popri uvedenom článku.“

7 Podľa článku 13 tejto istej smernice s názvom „Informovanie spotrebiteľov obchodníkmi“:

„1. Členské štáty zabezpečia, aby obchodníci so sídlom na ich území informovali spotrebiteľov o subjekte alebo subjektoch ARS, do ktorých pôsobnosti títo obchodníci patria, v prípade, že sa títo obchodníci zaviažu alebo sú povinní využívať tieto subjekty na riešenie sporov so spotrebiteľmi. Tieto informácie zahŕňajú adresu webovej stránky príslušného subjektu alebo subjektov ARS.

2. Informácie uvedené v odseku 1 sa uvádzajú jasným, zrozumiteľným a ľahko prístupným spôsobom na obchodníkovej webovej stránke, ak takáto stránka existuje, a prípadne vo všeobecných podmienkach kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách medzi obchodníkom a spotrebiteľom.

3. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, že spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom so sídlom na ich území nemožno urovnať na základe sťažnosti, ktorú spotrebiteľ predložil priamo obchodníkovi, obchodník spotrebiteľovi poskytol informácie uvedené v odseku 1 a uviedol, či na urovnanie sporu využije príslušné subjekty ARS. Tieto informácie sa poskytnú písomne alebo na inom trvalom nosiči.“

### *Nemecké právo*

8 § 36 Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) – VSBG) (zákon o alternatívnych spôsoboch riešenia spotrebiteľských sporov) z 19. februára 2016 (BGBl. 2016 I, s. 254, ďalej len „VSBG“) s názvom „Všeobecná informačná povinnosť“ stanovuje:

„1. Obchodník, ktorý spravuje webovú stránku alebo používa všeobecné podmienky, musí spotrebiteľom poskytnúť ľahko dostupné, jasné a zrozumiteľné informácie, na základe ktorých sa môžu dozvedieť:

(1) do akej miery sa podriadi alebo podlieha postupu riešenia sporov pred subjektom na mimosúdne urovnanie spotrebiteľských sporov, a

(2) ktorý subjekt na mimosúdne urovnanie spotrebiteľských sporov je príslušný, ak sa obchodník zaviazal, že sa zúčastní na postupe riešenia sporov pred takýmto subjektom, alebo ak mu zo zákona vyplýva povinnosť zúčastniť sa na takomto postupe, pričom obchodník musí spresniť údaje týkajúce sa poštovej adresy a webovej stránky uvedeného subjektu a prehlásiť, že sa zúčastní na postupe riešenia sporov pred týmto subjektom.

2. Informácie uvedené v odseku 1 musia byť:

(1) uvedené na webovej stránke obchodníka, ak obchodník disponuje takouto webovou stránkou,

(2) odovzdané spolu so všeobecnými podmienkami obchodníka v prípade, že ich používa.

…“

## Spor vo veci samej a prejudiciálne otázky

9 DAÄB je družstevná banka, ktorá prevádzkuje webovú stránku www.apobank.de, prostredníctvom ktorej nemožno uzavrieť nijakú zmluvu.

10 V zákonných údajoch tejto stránky sa uvádza informácia, podľa ktorej sa DAÄB podriadi alebo podlieha postupu riešenia sporov pred subjektom na mimosúdne urovnanie spotrebiteľských sporov. Z tejto stránky navyše možno stiahnuť vo formáte PDF (Portable Document Format) všeobecné

podmienky zmlúv, ktoré DAÄB uzatvára so spotrebiteľmi (ďalej len „dotknuté všeobecné podmienky“). Tieto všeobecné podmienky neobsahujú nijakú informáciu týkajúcu sa toho, že DAÄB podlieha takémuto postupu riešenia sporov.

11 Ak DAÄB uzatvorí so spotrebiteľom zmluvu podliehajúcu predmetným všeobecným podmienkam, tento spotrebiteľ dostane okrem dokumentu obsahujúceho uvedené všeobecné podmienky aj cenové podmienky stanovené bankou DAÄB, na opačnej strane ktorých DAÄB informuje spotrebiteľa, že sa podriadi postupu riešenia sporov (ďalej len „dotknuté cenové podmienky“).

12 Spolková únia sa domnieva, že informácia, podľa ktorej sa DAÄB zaväzuje využiť subjekty na mimosúdne urovnanie spotrebiteľských sporov, by mala byť uvedená v dotknutých všeobecných podmienkach a že v dôsledku toho obchodná prax DAÄB opísaná v bodoch 10 a 11 tohto rozsudku je v rozpore s § 36 ods. 2 VSBG.

13 Za týchto podmienok Spolková únia podala na Landgericht Düsseldorf (Krajinský súd Düsseldorf, Nemecko) žalobu, ktorou sa domáhala, aby bolo DAÄB nariadené, že sa zdrží svojej praxe spočívajúcej v neuvádzaní informácie v dotknutých všeobecných podmienkach, či sa podriadi alebo podlieha postupu riešenia sporov pred subjektom na mimosúdne urovnanie spotrebiteľských sporov, inak jej bude uložená pokuta.

14 Landgericht Düsseldorf (Krajinský súd Düsseldorf) túto žalobu zamietol z dôvodu, že § 36 ods. 2 VSBG ukladá obchodníkovi povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi informácie uvedené v § 36 ods. 1 VSBG so všeobecnými podmienkami výlučne vtedy, ak ich používa. Samotné uverejnenie všeobecných podmienok zmluvy na webovej stránke však neznamená ich používanie, keďže ich používanie treba chápať tak, že jedna zo zmluvných strán zmluvy ich pri uzavretí tejto zmluvy poskytne druhej zmluvnej strane.

15 Okrem toho skutočnosť, že sa pri uzatváraní zmluvy spotrebiteľovi spolu so všeobecnými podmienkami odovzdá iný informačný dokument, akým sú dotknuté cenové podmienky, spĺňa požiadavky stanovené v § 36 ods. 2 bode 2 VSBG. Všeobecné zmluvné podmienky by sa totiž mohli vzťahovať na všetky iné dokumenty a doložky.

16 Spolková únia podala proti rozsudku Landgericht Düsseldorf (Krajinský súd Düsseldorf) odvolanie na vnútroštátny súd, a to Oberlandesgericht Düsseldorf (Vyšší krajinský súd Düsseldorf, Nemecko).

17 Vnútroštátny súd pripomína, že hoci podľa § 36 ods. 2 VSBG musia byť informácie uvedené v § 36 ods. 1 VSBG spotrebiteľovi poskytnuté „spolu“ so všeobecnými podmienkami, ktoré používa obchodník, článok 13 ods. 2 smernice 2013/11 stanovuje, že tieto informácie musia byť „prípadne“ uvedené „vo“ všeobecných podmienkach.

18 V tejto súvislosti si vnútroštátny súd kladie otázku v súvislosti s výkladom výrazu „prípadne“, ktorý sa nachádza v uvedenom článku 13 ods. 2, a konkrétne v súvislosti s tým, či informačná povinnosť, ktorá prislúcha obchodníkovi v súlade s týmto ustanovením, závisí od toho, či obchodník pri uzatváraní zmluvy oznámi spotrebiteľovi svoje všeobecné podmienky alebo či sa táto povinnosť vzťahuje na obchodníka len z jediného dôvodu, že uvedené všeobecné podmienky, ktoré obchodník vypracuje, sú k dispozícii na stiahnutie na jeho webovej stránke.

19 Vnútroštátny súd sa okrem toho pýta, či informácie uvedené v tomto ustanovení majú byť obsiahnuté vo všeobecných podmienkach vypracovaných obchodníkom alebo či môžu vyplývať z iného dokumentu, akým sú dotknuté cenové podmienky.

20 V tejto súvislosti vnútroštátny súd uvádza, že hoci spotrebitelia spravidla dbajú na riadne uchovanie všeobecných zmluvných podmienok, aby v nich mohli nájsť informácie uvedené v § 36 ods. 1 VSBG, cenové podmienky sa zvyčajne v priebehu zmluvného vzťahu menia, a teda neponúkajú týmto spotrebiteľom rovnakú záruku prístupu k uvedeným informáciám.

21 Keďže Oberlandesgericht Düsseldorf (Vyšší krajinský súd Düsseldorf) sa domnieva, že rozhodnutie sporu vo veci samej závisí od výkladu ustanovení smernice 2013/11, rozhodol prerušiť konanie a položiť Súdnemu dvoru tieto prejudiciálne otázky:

„1. Vzniká informačná povinnosť stanovená v článku 13 ods. 2 smernice [2013/11], ktorá spočíva v tom, že vo všeobecných podmienkach sa musia uviesť informácie podľa článku 13 ods. 1 [tejto] smernice, už vtedy, ak obchodník na svojej webovej stránke, na ktorej nedochádza k uzavretiu nijakej zmluvy, umožňuje stiahnuť si jeho všeobecné obchodné podmienky?

2. V prípade kladnej odpovede na [prvú otázku] splní si obchodník svoju povinnosť uviesť tieto informácie vo všeobecných podmienkach, aj keď požadovaná informácia nie je k dispozícii v databáze, ktorú ponúka na stiahnutie, ale ju poskytuje na inom mieste na webovej stránke podniku?

3. Splní si obchodník svoju povinnosť uviesť tieto informácie vo všeobecných podmienkach, ak spotrebiteľovi okrem dokumentu, ktorý obsahuje uvedené všeobecné podmienky, odovzdá aj cenové podmienky, ktoré vypracoval, v podobe samostatného dokumentu a ktoré obsahujú informácie uvedené v článku 13 ods. 1 smernice [2013/11]?“

## O prejudiciálnych otázkach

22 Svojimi otázkami, ktoré treba preskúmať spoločne, sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či sa má článok 13 ods. 1 a 2 smernice 2013/11 vykladať v tom zmysle, že obchodník, ktorý na svojej webovej stránke sprístupní všeobecné podmienky kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách, ale ktorý neuzatvára zmluvy so spotrebiteľmi prostredníctvom tejto stránky, je povinný uviesť v týchto všeobecných podmienkach informácie týkajúce sa subjektu alebo subjektov alternatívneho riešenia sporov, do ktorých pôsobnosti tento obchodník patrí, v prípade, že sa tento obchodník zaviaže alebo je povinný využívať tieto subjekty na riešenie sporov so spotrebiteľmi, alebo v tejto súvislosti postačuje, že uvedený obchodník buď uvedie tieto informácie v iných dokumentoch dostupných na uvedenej stránke alebo v iných záložkách tejto stránky, alebo poskytne spotrebiteľovi uvedené informácie pri uzatvorení zmluvy, na ktorú sa vzťahujú uvedené všeobecné podmienky, a to na základe iného dokumentu, než sú tieto podmienky.

23 Podľa článku 13 ods. 2 tejto smernice informácie týkajúce sa subjektu alebo subjektov alternatívneho riešenia sporov, do ktorých pôsobnosti tento obchodník patrí, uvedené v článku 13 ods. 1 tejto smernice, sa uvádzajú „jasným, zrozumiteľným a ľahko prístupným spôsobom na obchodníkovej webovej stránke, ak takáto stránka existuje, a prípadne vo všeobecných podmienkach kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách medzi obchodníkom a spotrebiteľom“.

24 Znenie tohto ustanovenia je jednoznačné a stanovuje, že informácie uvedené v predchádzajúcom bode musia byť obsiahnuté „vo“ všeobecných podmienkach, ak sú uvedené na webovej stránke obchodníka, a nie v iných dokumentoch dostupných na tejto stránke alebo v iných záložkách tejto stránky. Túto jednoznačnosť potvrdzujú rôzne jazykové verzie uvedeného ustanovenia, najmä jeho verzie v španielskom (*en las condiciones generales*), českom (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), nemeckom (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), anglickom (*in the general terms and conditions*), talianskom (*nelle condizioni generali*), holandskom (*in de algemene voorwaarden*), poľskom (*w ogólnych warunkach umów*), portugalskom (*nos termos e nas condições gerais*), vo fínskom (*yleisissä ehdoissa*) a švédskom jazyku (*i de allmänna villkoren*).

25 Z ustálenej judikatúry pritom vyplýva, že pri výklade ustanovení práva Únie je nutné vziať do úvahy nielen jeho doslovné znenie, ale aj jeho kontext a ciele sledované právnou úpravou, ktorej je súčasťou (pozri v tomto zmysle rozsudok z 8. mája 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, bod 29 a citovanú judikatúru).

26 Pokiaľ ide o cieľ smernice 2013/11, z jej článku 1 v spojení s odôvodneniami 1 a 2 uvedenej smernice vyplýva, že cieľom tejto smernice je dosiahnuť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že sa zabezpečí, aby spotrebitelia mohli na dobrovoľnom základe predkladať sťažnosti na obchodníkov subjektom, ktoré ponúkajú postupy alternatívneho riešenia sporov.

27 Na to, aby bolo možné využiť takúto možnosť, musia byť spotrebitelia informovaní o existujúcich mechanizmoch v oblasti postupov alternatívneho riešenia sporov. V tejto súvislosti odôvodnenie 47 tejto smernice spresňuje, že keď dôjde k sporu, je potrebné, aby spotrebitelia dokázali rýchlo identifikovať, ktoré subjekty alternatívneho riešenia sporov sú príslušné na riešenie ich sťažnosti, a aby vedeli, či sa dotknutý obchodník zúčastní na postupe riešenia sporu predloženého takémuto subjektu.

28 Pokiaľ ide o otázku, či informácie týkajúce sa subjektu alebo subjektov alternatívneho riešenia sporov, do ktorých pôsobnosti tento obchodník patrí, musia byť uvedené vo všeobecných podmienkach dostupných na webovej stránke obchodníka aj v prípade, ak sa táto stránka nepoužíva na uzatváranie zmlúv so spotrebiteľmi, treba poznamenať, že je nesporné, že článok 13 ods. 2 smernice 2013/11 odkazuje na všeobecné podmienky kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách medzi obchodníkom a spotrebiteľom. Toto ustanovenie však neobmedzuje informačnú povinnosť, ktorú stanovuje, na prípady, v ktorých obchodník uzatvára so spotrebiteľmi zmluvy prostredníctvom svojej webovej stránky.

29 Podľa toho istého ustanovenia totiž informácie týkajúce sa subjektu alebo subjektov alternatívneho riešenia sporov, do ktorých pôsobnosti tento obchodník patrí, musia byť uvedené na webovej stránke obchodníka „ak takáto stránka existuje, a prípadne vo všeobecných podmienkach“, pričom výraz „a prípadne“ naznačuje, že uvedené informácie musia byť uvedené nielen na tejto stránke, ale musia byť tiež zahrnuté do uvedených všeobecných podmienok, ak sú dostupné na uvedenej stránke.

30 Z toho vyplýva, že v súlade s článkom 13 ods. 2 smernice 2013/11 informačná povinnosť, ktorú toto ustanovenie stanovuje, nie je splnená, ak obchodník, ktorý uverejní všeobecné obchodné podmienky na svojej webovej stránke, v nich neuvedie uvedené informácie, ale ich na uvedenej stránke uverejní inde.

31 Okrem toho, ako vyplýva z článku 3 ods. 3 smernice 2013/11 v spojení s odôvodnením 48 tejto smernice, táto sa uplatňuje bez toho, aby tým boli dotknuté ustanovenia o informáciách pre spotrebiteľov o postupoch mimosúdneho urovnania nachádzajúcich sa v iných právnych aktoch Únie, ktoré sa uplatňujú súbežne s informačnou povinnosťou stanovenou uvedenou smernicou.

32 Z článku 6 ods. 1 písm. t) smernice 2011/83 pritom vyplýva, že spotrebiteľ musí byť informovaný o možnosti pristúpiť k postupu riešenia sporov a k náprave mimosúdnou cestou, ktorému podlieha obchodník, a o podmienkach možnosti využitia tohto postupu „predtým“, ako sa zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, či akákoľvek zodpovedajúca ponuka, stane pre spotrebiteľa záväznou.

33 V tejto súvislosti Súdny dvor už rozhodol, že článok 6 ods. 1 smernice 2011/83 má za cieľ zabezpečiť, aby boli spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy oznámené tak informácie o zmluvných podmienkach a dôsledkoch tohto uzavretia, čo umožní tomuto spotrebiteľovi, aby sa rozhodol, či sa chce zmluvne zaviazať obchodníkovi, ako aj informácie potrebné na riadne plnenie danej zmluvy a predovšetkým na výkon jeho práv (rozsudok z 10. júla 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, bod 43 a citovaná judikatúra).

34 Aby mohol spotrebiteľ na tieto účely využiť uvedené informácie, musí ich dostať včas pred uzavretím zmluvy a nie až v štádiu jej uzavretia, keďže informácie poskytnuté pred uvedeným uzavretím majú pre spotrebiteľa zásadný význam (pozri analogicky rozsudky z 18. decembra 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, bod 46, a z 23. januára 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, bod 36, ako aj citovanú judikatúru).

35 Preto tak z hľadiska článku 13 ods. 2 smernice 2013/11, ako aj článku 6 ods. 1 písm. t) smernice 2011/83 nepostačuje, aby spotrebiteľ dostal informácie o alternatívnom riešení sporov uvedených v týchto ustanoveniach až v čase uzavretia zmluvy s obchodníkom, či už v rámci všeobecných zmluvných podmienok alebo v inom dokumente, než sú tieto podmienky.

36 Vzhľadom na všetky predchádzajúce úvahy treba na položené otázky odpovedať tak, že článok 13 ods. 1 a 2 smernice 2013/11 sa má vykladať v tom zmysle, že obchodník, ktorý na svojej webovej stránke sprístupní všeobecné podmienky kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách, ale ktorý neuzatvára zmluvy so spotrebiteľmi prostredníctvom tejto stránky, je povinný uviesť v týchto všeobecných podmienkach informácie týkajúce sa subjektu alebo subjektov alternatívneho riešenia sporov, do ktorých pôsobnosti tento obchodník patrí, v prípade, že sa tento obchodník zaviaže alebo je povinný využívať tieto subjekty na riešenie sporov so spotrebiteľmi. V tejto súvislosti nepostačuje, že uvedený obchodník buď uvedie tieto informácie v iných dokumentoch dostupných na uvedenej stránke alebo v iných záložkách tejto stránky, alebo poskytne spotrebiteľovi uvedené informácie pri uzatvorení zmluvy, na ktorú sa vzťahujú uvedené všeobecné podmienky, a to na základe iného dokumentu, než sú tieto podmienky.

## O trovách

37 Vzhľadom na to, že konanie pred Súdnym dvorom má vo vzťahu k účastníkom konania vo veci samej incidenčný charakter a bolo začaté v súvislosti s prekážkou postupu v konaní pred vnútroštátnym súdom, o trovách konania rozhodne tento vnútroštátny súd. Iné trovy konania, ktoré vznikli v súvislosti s predložením pripomienok Súdnemu dvoru a nie sú trovami uvedených účastníkov konania, nemôžu byť nahradené.

Z týchto dôvodov Súdny dvor (šiesta komora) rozhodol takto:

**Článok 13 ods. 1 a 2 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov), sa má vykladať v tom zmysle, že obchodník, ktorý na svojej webovej stránke sprístupní všeobecné podmienky kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách, ale ktorý neuzatvára zmluvy so spotrebiteľmi prostredníctvom tejto stránky, je povinný uviesť v týchto všeobecných podmienkach informácie týkajúce sa subjektu alebo subjektov alternatívneho riešenia sporov, do ktorých pôsobnosti tento obchodník patrí, v prípade, že sa tento obchodník zaviaže alebo je povinný využívať tieto subjekty na riešenie sporov so spotrebiteľmi. V tejto súvislosti nepostačuje, že uvedený obchodník buď uvedie tieto informácie v iných dokumentoch dostupných na uvedenej stránke alebo v iných záložkách tejto stránky, alebo poskytne spotrebiteľovi uvedené informácie pri uzatvorení zmluvy, na ktorú sa vzťahujú uvedené všeobecné podmienky, a to na základe iného dokumentu, než sú tieto podmienky.**

Podpisy