ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ (έκτο τμήμα)

της 25ης Ιουνίου 2020*

«Προδικαστική παραπομπή – Προστασία των καταναλωτών – Οδηγία 2013/11/ΕΕ – Εναλλακτική επίλυση διαφορών – Άρθρο 13, παράγραφοι 1 και 2 – Υποχρεωτικές πληροφορίες – Δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες»

Στην υπόθεση C-380/19,

με αντικείμενο αίτηση προδικαστικής αποφάσεως δυνάμει του άρθρου 267 ΣΛΕΕ, που υπέβαλε το Oberlandesgericht Düsseldorf (εφετείο Ντίσελντορφ, Γερμανία) με απόφαση της 9ης Μαΐου 2019, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 15 Μαΐου 2019, στο πλαίσιο της δίκης

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

κατά

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ (έκτο τμήμα),

συγκείμενο από τους M. Safjan (εισηγητή), πρόεδρο τμήματος, C. Toader και N. Jääskinen, δικαστές,

γενικός εισαγγελέας: M. Campos Sánchez-Bordona

γραμματέας: A. Calot Escobar

έχοντας υπόψη την έγγραφη διαδικασία,

λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν:

– η Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, εκπροσωπούμενη από τον T. Rader, Rechtsanwalt,

– η Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, εκπροσωπούμενη από τον M. Alter, Rechtsanwalt,

– η Ιταλική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από την G. Palmieri, επικουρούμενη από τον S. Faraci, avvocato dello Stato,

– η Πορτογαλική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τις P. Barros da Costa και C. Farto, καθώς και από τους L. Inez Fernandes και T. Paixão,

– η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εκπροσωπούμενη από τον M. Wilderspin και την C. Valero,

* Γλώσσα διαδικασίας: η γερμανική.

κατόπιν της αποφάσεως που έλαβε, αφού άκουσε τον γενικό εισαγγελέα, να εκδικάσει την υπόθεση χωρίς ανάπτυξη προτάσεων,

εκδίδει την ακόλουθη

Απόφαση

1 Η αίτηση προδικαστικής αποφάσεως αφορά την ερμηνεία του άρθρου 13 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ 2013, L 165, σ. 63).

2 Η αίτηση αυτή υποβλήθηκε στο πλαίσιο ένδικης διαφοράς μεταξύ της Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (ομοσπονδιακής ένωσης των συνδέσμων και των ενώσεων καταναλωτών, Γερμανία) (στο εξής: ομοσπονδιακή ένωση) και της Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (στο εξής: DAÄB) σχετικά με τις πρακτικές που ακολουθεί η DAÄB όσον αφορά τη γνωστοποίηση στους καταναλωτές πληροφοριών σχετικών με την εναλλακτική επίλυση διαφορών.

Το νομικό πλαίσιο

Το δίκαιο της Ένωσης

Η οδηγία 2011/83/ΕΕ

3 Το άρθρο 6 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ 2011, L 304, σ. 64), με τίτλο «Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος», προβλέπει στην παράγραφο 1 τα εξής:

«Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:

[…]

κ) κατά περίπτωση, τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν.

[…]»

Η οδηγία 2013/11

4 Οι αιτιολογικές σκέψεις 1, 2, 5, 7, 47 και 48 της οδηγίας 2013/11 έχουν ως εξής:

«(1) Το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) [ΣΛΕΕ] προβλέπουν ότι η [Ευρωπαϊκή] Ένωση πρέπει να συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με μέτρα που θεσπίζει σύμφωνα με το άρθρο 114 [ΣΛΕΕ]. Το άρθρο 38 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπει ότι οι πολιτικές της Ένωσης πρέπει να διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.

(2) […] Η εσωτερική αγορά θα πρέπει να παρέχει στους καταναλωτές προστιθέμενη αξία υπό μορφή καλύτερης ποιότητας, μεγαλύτερης ποικιλίας, λογικών τιμών και υψηλών προτύπων ασφάλειας για τα αγαθά και τις υπηρεσίες, στοιχεία που θα προωθήσουν ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών.

[…]

(5) Η εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) προσφέρει εύκολη, γρήγορη και χαμηλού κόστους εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που αναφύονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων. Ωστόσο, η ΕΕΔ δεν είναι ακόμη επαρκώς ανεπτυγμένη και συστηματική σε ολόκληρη την Ένωση. […] Οι καταναλωτές και οι έμποροι εξακολουθούν να μη γνωρίζουν τους υπάρχοντες εξωδικαστικούς μηχανισμούς προσφυγής και μικρό μόνο ποσοστό πολιτών γνωρίζει πώς να υποβάλλει καταγγελία σε φορέα ΕΕΔ. […]

[…]

(7) Για να μπορούν οι καταναλωτές να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρει η εσωτερική αγορά, […] οι καταναλωτές και οι έμποροι θα πρέπει να γνωρίζουν την ύπαρξη των εν λόγω διαδικασιών. […]

[…]

(47) Όταν προκύπτει διαφορά, είναι αναγκαίο οι καταναλωτές να είναι σε θέση να εντοπίζουν γρήγορα τους φορείς ΕΕΔ που είναι αρμόδιοι για την εξέταση της διαφοράς τους και να γνωρίζουν αν ο έμπορος θα συμμετάσχει ή όχι στις διαδικασίες ενώπιον του φορέα ΕΕΔ. Οι έμποροι που δεσμεύονται να χρησιμοποιούν φορείς ΕΕΔ για την επίλυση των διαφορών τους με τους καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τη διεύθυνση και τον ιστότοπο του σχετικού φορέα ή φορέων ΕΕΔ. Οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του εμπόρου, εφόσον υπάρχει, και ενδεχομένως στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων αγαθών ή υπηρεσιών μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή. Οι έμποροι θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να περιλαμβάνουν στους ιστότοπούς τους και στους όρους και τις προϋποθέσεις των σχετικών συμβάσεων, οποιαδήποτε πρόσθετη πληροφορία σχετικά με τις εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης καταγγελιών ή άλλους τρόπους απευθείας επικοινωνίας με σκοπό την επίλυση των διαφορών με τους καταναλωτές, χωρίς να τους παραπέμπουν σε φορέα ΕΕΔ. Όταν η διαφορά δεν δύναται να διευθετηθεί άμεσα, ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή, σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο, τις πληροφορίες σχετικά με τους σχετικούς φορείς ΕΕΔ και να προσδιορίζει κατά πόσον σκοπεύει να τους χρησιμοποιήσει.

(48) Η υποχρέωση του εμπόρου να ενημερώσει τους καταναλωτές σχετικά με τους φορείς ΕΕΔ που τον καλύπτουν δεν θα πρέπει να θίγει τις διατάξεις για την ενημέρωση των καταναλωτών κατά την εξωδικαστική διαδικασία προσφυγής δυνάμει άλλων νομοθετικών πράξεων της Ένωσης, οι οποίες θα πρέπει να εφαρμόζονται παράλληλα με την υποχρέωση ενημέρωσης δυνάμει της παρούσας οδηγίας.»

5 Κατά το άρθρο 1 της ως άνω οδηγίας, το οποίο φέρει τον τίτλο «Αντικείμενο»:

«Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι να συμβάλει, με την επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς εξασφαλίζοντας ότι οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν προαιρετικά καταγγελίες κατά εμπόρων σε φορείς που παρέχουν ανεξάρτητες, αμερόληπτες, διαφανείς, αποτελεσματικές, ταχείες και δίκαιες διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. […]»

6 Το άρθρο 3 της εν λόγω οδηγίας, το οποίο φέρει τον τίτλο «Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις της Ένωσης», ορίζει στην παράγραφο 3 τα εξής:

«Το άρθρο 13 της παρούσας οδηγίας δεν θίγει τις διατάξεις για την ενημέρωση των καταναλωτών κατά την εξωδικαστική διαδικασία προσφυγής δυνάμει άλλων νομοθετικών πράξεων της Ένωσης, η οποία εφαρμόζεται επιπροσθέτως του εν λόγω άρθρου.»

7 Κατά το άρθρο 13 της ίδιας οδηγίας, το οποίο φέρει τον τίτλο «Ενημέρωση των καταναλωτών από τους εμπόρους»:

«1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στο έδαφός τους ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτονται οι εν λόγω έμποροι, όταν οι έμποροι αυτοί αναλαμβάνουν τη δέσμευση ή είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσουν αυτούς τους φορείς για την επίλυση διαφορών με καταναλωτές. Στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνεται η διεύθυνση του ιστότοπου του αρμόδιου φορέα ή φορέων ΕΕΔ.

2. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 αναγράφονται με σαφή, ευνόητο και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του εμπόρου, αν υπάρχει, και, αν συντρέχει περίπτωση, στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι, όταν η διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και ενός εμπόρου εγκατεστημένων στο έδαφός τους δεν μπορεί να διευθετηθεί με την άμεση υποβολή καταγγελίας από τον καταναλωτή προς τον έμπορο, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1, διευκρινίζοντας εάν θα κάνει χρήση των σχετικών φορέων ΕΕΔ για να επιλύσει τη διαφορά. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται επί χάρτου ή επί άλλου σταθερού μέσου.»

Το γερμανικό δίκαιο

8 Το άρθρο 36 του Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (νόμου για τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης καταναλωτικών διαφορών), της 19ης Φεβρουαρίου 2016 (BGBl. 2016 I, σ. 254, στο εξής: VSBG), το οποίο φέρει τον τίτλο «Γενική υποχρέωση ενημέρωσης», προβλέπει τα εξής:

«1. Ο έμπορος που διαχειρίζεται ιστότοπο ή χρησιμοποιεί γενικούς όρους συναλλαγών οφείλει να παρέχει στους καταναλωτές εύκολα προσβάσιμες, σαφείς και κατανοητές πληροφορίες που τους παρέχουν τη δυνατότητα να λάβουν γνώση:

1) του αν ο ως άνω έμπορος υπόκειται ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία επίλυσης διαφορών ενώπιον φορέα διαμεσολάβησης σχετικά με καταναλωτικές διαφορές και

2) του αρμόδιου φορέα διαμεσολάβησης σχετικά με καταναλωτικές διαφορές, όταν ο έμπορος έχει δεσμευθεί να συμμετέχει σε διαδικασία επίλυσης διαφορών ενώπιον τέτοιου φορέα ή όταν υποχρεούται να συμμετέχει στην εν λόγω διαδικασία εκ του νόμου· προς τούτο, ο έμπορος οφείλει να παραθέσει την ταχυδρομική διεύθυνση και τη διεύθυνση του ιστοτόπου του εν λόγω φορέα και να δηλώσει ότι συμμετέχει σε διαδικασία επίλυσης διαφορών ενώπιον του εν λόγω φορέα.

2. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 πρέπει να

1) εμφαίνονται στον ιστότοπο του εμπόρου, όταν ο έμπορος διατηρεί ιστότοπο,

2) παρέχονται μαζί με τους γενικούς όρους συναλλαγών του εμπόρου, όταν ο έμπορος χρησιμοποιεί τέτοιους όρους.

[…]»

Η διαφορά της κύριας δίκης και τα προδικαστικά ερωτήματα

9 Η DAÄB είναι συνεταιριστική τράπεζα η οποία είναι υπεύθυνη για την εκμετάλλευση του ιστοτόπου www.apobank.de, μέσω του οποίου δεν είναι δυνατόν να συναφθεί καμία σύμβαση.

10 Στα εκ του νόμου αναγραφόμενα στοιχεία του ιστοτόπου αυτού περιλαμβάνεται η πληροφορία ότι η DAÄB υπόκειται ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία επίλυσης διαφορών ενώπιον φορέα διαμεσολάβησης σχετικά με καταναλωτικές διαφορές. Επιπλέον, είναι δυνατή η μεταφόρτωση από τον ιστότοπο αυτόν, υπό τη μορφή PDF (Portable Document Format), των γενικών όρων των συμβάσεων που συνάπτει η DAÄB με τους καταναλωτές (στο εξής: επίμαχοι γενικοί όροι). Οι εν λόγω γενικοί όροι δεν περιέχουν καμία πληροφορία σχετικά με την υπαγωγή της DAÄB σε μια τέτοια διαδικασία επίλυσης διαφορών.

11 Όταν η DAÄB συνάπτει με καταναλωτή σύμβαση που υπάγεται στους επίμαχους γενικούς όρους, ο καταναλωτής λαμβάνει, εκτός από το έγγραφο που περιέχει τους εν λόγω γενικούς όρους, και έγγραφο με τους όρους τιμολόγησης, που επίσης έχουν καταρτισθεί από την DAÄB, στην οπίσθια όψη του οποίου η DAÄB ενημερώνει τον καταναλωτή ότι η ίδια υπόκειται σε διαδικασία επίλυσης διαφορών (στο εξής: επίμαχοι όροι τιμολόγησης).

12 Η ομοσπονδιακή ένωση φρονεί ότι η πληροφορία ότι η DAÄB δεσμεύεται να προσφύγει στους φορείς διαμεσολάβησης σχετικά με καταναλωτικές διαφορές θα πρέπει να περιλαμβάνεται στους επίμαχους γενικούς όρους και ότι, κατά συνέπεια, η συναλλακτική πρακτική της DAÄB περί της οποίας γίνεται λόγος στις σκέψεις 10 και 11 της παρούσας αποφάσεως αντιβαίνει στο άρθρο 36, παράγραφος 2, του VSBG.

13 Υπό τις συνθήκες αυτές, η ομοσπονδιακή ένωση άσκησε ενώπιον του Landgericht Düsseldorf (πρωτοβάθμιου δικαστηρίου Ντίσελντορφ, Γερμανία) αγωγή με αίτημα να υποχρεωθεί η DAÄB, επ' απειλή χρηματικής ποινής, να περιλαμβάνει στους επίμαχους γενικούς όρους το ότι υπόκειται ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία επίλυσης διαφορών ενώπιον φορέα διαμεσολάβησης σχετικά με καταναλωτικές διαφορές.

14 Το Landgericht Düsseldorf (πρωτοβάθμιο δικαστήριο Ντίσελντορφ) απέρριψε την ως άνω αγωγή, με το σκεπτικό ότι το άρθρο 36, παράγραφος 2, του VSBG επιβάλλει στον έμπορο να παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες του άρθρου 36, παράγραφος 1, του VSBG μαζί με τους γενικούς όρους συναλλαγών μόνον όταν ο εν λόγω έμπορος χρησιμοποιεί τέτοιους όρους. Το γεγονός και μόνον, όμως, ότι οι γενικοί όροι μιας συμβάσεως δημοσιεύονται σε ιστότοπο δεν συνεπάγεται ότι οι εν λόγω όροι χρησιμοποιούνται, στο μέτρο που η χρήση τους προϋποθέτει ότι το ένα συμβαλλόμενο μέρος τους γνωστοποιεί κατά τη σύναψη της εν λόγω συμβάσεως στο άλλο συμβαλλόμενο μέρος.

15 Επιπλέον, κατά το ως άνω δικαστήριο, η παράδοση στον καταναλωτή, μαζί με τους γενικούς όρους συναλλαγών, χωριστού ενημερωτικού εγγράφου, όπως οι επίμαχοι όροι τιμολόγησης, κατά τη σύναψη συμβάσεως, πληροί τις απαιτήσεις του άρθρου 36, παράγραφος 2, σημείο 2, του VSBG. Συγκεκριμένα, οι γενικοί όροι μιας συμβάσεως θα μπορούσαν να καλύπτουν ένα σύνολο χωριστών εγγράφων και ρητρών.

16 Η ομοσπονδιακή ένωση άσκησε έφεση κατά της αποφάσεως του Landgericht Düsseldorf (πρωτοβάθμιου δικαστηρίου Ντίσελντορφ) ενώπιον του αιτούντος δικαστηρίου, του Oberlandesgericht Düsseldorf (εφετείου Ντίσελντορφ, Γερμανία).

17 Το αιτούν δικαστήριο υπενθυμίζει ότι, μολονότι, κατά το άρθρο 36, παράγραφος 2, του VSBG, οι πληροφορίες του άρθρου 36, παράγραφος 1, του VSBG πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή «μαζί με» τους γενικούς όρους συναλλαγών που χρησιμοποιεί ο έμπορος, το άρθρο 13, παράγραφος 2, της οδηγίας 2013/11 προβλέπει ότι οι πληροφορίες αυτές πρέπει να αναγράφονται, «αν συντρέχει περίπτωση», «στους» γενικούς όρους.

18 Συναφώς, το αιτούν δικαστήριο διερωτάται ως προς την ερμηνεία της εκφράσεως «αν συντρέχει περίπτωση» που διαλαμβάνεται στο εν λόγω άρθρο 13, παράγραφος 2, και, ειδικότερα, ως προς το ζήτημα αν η υποχρέωση ενημέρωσης την οποία υπέχει ο έμπορος σύμφωνα με τη διάταξη αυτή εξαρτάται από την εκ μέρους του εμπόρου γνωστοποίηση των γενικών όρων συναλλαγών του στον καταναλωτή κατά τη σύναψη σύμβασης ή αν η ως άνω υποχρέωση επιβάλλεται στον έμπορο απλώς και μόνον επειδή ο έμπορος παρέχει, μέσω του ιστοτόπου του, δυνατότητα μεταφόρτωσης των γενικών όρων συναλλαγών που έχει καταρτίσει.

19 Επιπλέον, το αιτούν δικαστήριο ζητεί να διευκρινισθεί αν οι πληροφορίες περί των οποίων γίνεται λόγος στην εν λόγω διάταξη πρέπει να περιλαμβάνονται στους γενικούς όρους συναλλαγών που καταρτίζει ο έμπορος ή αν οι εν λόγω πληροφορίες μπορούν να συνάγονται από χωριστό έγγραφο όπως είναι οι επίμαχοι όροι τιμολόγησης.

20 Συναφώς, το αιτούν δικαστήριο επισημαίνει ότι, μολονότι οι καταναλωτές μεριμνούν εν γένει για την επιμελή φύλαξη των γενικών όρων μιας συμβάσεως, προκειμένου να είναι σε θέση να ανεύρουν τις πληροφορίες του άρθρου 36, παράγραφος 1, του VSBG, οι όροι τιμολόγησης υπόκεινται, κατά κανόνα, σε τροποποιήσεις κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσεως και, ως εκ τούτου, δεν προσφέρουν στους ως άνω καταναλωτές την ίδια εγγύηση προσβάσεως στις εν λόγω πληροφορίες.

21 Το Oberlandesgericht Düsseldorf (εφετείο Ντίσελντορφ), εκτιμώντας ότι η επίλυση της διαφοράς της κύριας δίκης εξαρτάται από την ερμηνεία των διατάξεων της οδηγίας 2013/11, αποφάσισε να αναστείλει την ενώπιόν του διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο τα ακόλουθα προδικαστικά ερωτήματα:

«1) Γεννάται η προβλεπόμενη στο άρθρο 13, παράγραφος 2, της οδηγίας [2013/11] υποχρέωση ενημέρωσης υπό τη μορφή της αναγραφής των πληροφοριών του άρθρου 13, παράγραφος 1, στους γενικούς όρους συναλλαγών, ακόμη και σε περίπτωση που ο έμπορος διαθέτει τους γενικούς όρους συναλλαγών προς μεταφόρτωση σε ιστότοπό του, στον οποίο δεν συνάπτονται συμβάσεις;

2) Σε περίπτωση καταφατικής απάντησης στο πρώτο ερώτημα, συμμορφώνεται ο έμπορος προς την υποχρέωσή του να παραθέτει τις πληροφορίες στους γενικούς όρους συναλλαγών ακόμη και αν η απαιτούμενη πληροφόρηση δεν περιλαμβάνεται στο προς μεταφόρτωση αρχείο, αλλά γνωστοποιείται εντός άλλου σημείου του ιστοτόπου της επιχείρησης;

3) Συμμορφώνεται ο έμπορος προς την υποχρέωσή του να παραθέτει τις πληροφορίες στους γενικούς όρους συναλλαγών όταν, εκτός από έγγραφο με τους γενικούς όρους συναλλαγών, καταρτισμένους από τον ίδιο, παραδίδει στον καταναλωτή σε χωριστό έγγραφο όρους τιμολόγησης οι οποίοι περιέχουν τις πληροφορίες του άρθρου 13, παράγραφος 1, της οδηγίας [2013/11];»

Επί των προδικαστικών ερωτημάτων

22 Με τα προδικαστικά ερωτήματα, τα οποία πρέπει να εξετασθούν από κοινού, το αιτούν δικαστήριο ζητεί, κατ' ουσίαν, να διευκρινισθεί αν το άρθρο 13, παράγραφοι 1 και 2, της οδηγίας 2013/11 έχει την έννοια ότι έμπορος ο οποίος καθιστά προσβάσιμους στον ιστότοπό του τους γενικούς όρους των συμβάσεων πωλήσεως ή παροχής υπηρεσιών, αλλά δεν συνάπτει συμβάσεις με τους καταναλωτές μέσω του ιστοτόπου αυτού, οφείλει να αναγράφει στους εν λόγω γενικούς όρους τις πληροφορίες σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από τους οποίους καλύπτεται ο εν λόγω έμπορος, όταν ο τελευταίος δεσμεύεται να προσφύγει στον εν λόγω φορέα ή στους εν λόγω φορείς ή υποχρεούται να προσφύγει σε αυτούς προκειμένου να επιλυθούν οι διαφορές με τους καταναλωτές, ή αν αρκεί συναφώς το ότι ο εν λόγω έμπορος είτε παραθέτει τις πληροφορίες αυτές σε άλλα έγγραφα που είναι προσβάσιμα εντός του εν λόγω ιστοτόπου ή σε άλλα επιμέρους σημεία του ιστοτόπου αυτού, είτε παρέχει στον καταναλωτή τις εν λόγω πληροφορίες κατά τη σύναψη της διεπόμενης από τους εν λόγω γενικούς όρους συμβάσεως μέσω χωριστού σε σχέση με τους γενικούς όρους εγγράφου.

23 Κατά το άρθρο 13, παράγραφος 2, της ως άνω οδηγίας, οι πληροφορίες σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από τους οποίους καλύπτεται ο έμπορος, οι οποίες μνημονεύονται στην παράγραφο 1 του άρθρου 13 της ως άνω οδηγίας, πρέπει να αναγράφονται με «σαφή, ευνόητο και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του εμπόρου, αν υπάρχει, και, αν συντρέχει περίπτωση, στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή».

24 Το γράμμα της ως άνω διατάξεως δεν είναι δεκτικό αμφισημίας και προβλέπει ότι οι πληροφορίες περί των οποίων γίνεται λόγος στην προηγούμενη σκέψη πρέπει να περιλαμβάνονται «στους» γενικούς όρους, όταν αναρτώνται στον ιστότοπο του εμπόρου, και όχι σε άλλα έγγραφα που είναι προσβάσιμα εντός του εν λόγω ιστοτόπου ή σε άλλα επιμέρους σημεία του ιστοτόπου αυτού. Η έλλειψη αμφισημίας επιβεβαιώνεται από τις διάφορες γλωσσικές αποδόσεις της εν λόγω διατάξεως, ιδίως από την απόδοσή της στην ισπανική (en las condiciones generales), στην τσεχική (ve všeobecných obchodních podmínkách), στη γερμανική (in den allgemeinen Geschäftsbedingungen), στην αγγλική (in the general terms and conditions), στην ιταλική (nelle condizioni generali), στην ολλανδική (in de algemene voorwaarden), στην πολωνική (w ogólnych warunkach umów), στην πορτογαλική (nos termos e nas condições gerais), στη φινλανδική (yleisissä ehdoissa) και στη σουηδική γλώσσα (i de allmänna villkoren).

25 Κατά πάγια, όμως, νομολογία, για την ερμηνεία των διατάξεων του ενωσιακού δικαίου πρέπει να λαμβάνεται υπόψη όχι μόνον το γράμμα τους, αλλά και το πλαίσιο στο οποίο εντάσσεται η οικεία διάταξη και οι σκοποί που επιδιώκονται με τη ρύθμιση στην οποία περιλαμβάνεται η διάταξη αυτή (πρβλ. απόφαση της 8ης Μαΐου 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, σκέψη 29 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία).

26 Όσον αφορά τον σκοπό της οδηγίας 2013/11, από το άρθρο 1 της οδηγίας, ερμηνευόμενο υπό το πρίσμα των αιτιολογικών σκέψεων 1 και 2 της εν λόγω οδηγίας, προκύπτει ότι η τελευταία αυτή οδηγία αποσκοπεί στη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, μεριμνώντας ώστε οι εν λόγω καταναλωτές να μπορούν, σε εθελούσια βάση, να υποβάλλουν καταγγελίες κατά εμπόρων ενώπιον φορέων που εφαρμόζουν διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

27 Για να μπορούν να κάνουν χρήση μιας τέτοιας δυνατότητας, οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται για τους υπάρχοντες εξωδικαστικούς μηχανισμούς προσφυγής, όπως εκτίθεται στις αιτιολογικές σκέψεις 5 και 7 της οδηγίας 2013/11. Συναφώς, η αιτιολογική σκέψη 47 της ως άνω οδηγίας διευκρινίζει ότι, όταν ανακύπτει διαφορά, είναι αναγκαίο οι καταναλωτές να είναι σε θέση να εντοπίζουν γρήγορα τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που είναι αρμόδιοι για την εξέταση της διαφοράς τους και να γνωρίζουν αν ο έμπορος θα συμμετάσχει ή όχι σε διαδικασία που διεξάγεται ενώπιον ενός τέτοιου φορέα.

28 Όσον αφορά το ζήτημα αν οι πληροφορίες σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από τους οποίους καλύπτεται ο εν λόγω έμπορος πρέπει να περιλαμβάνονται στους γενικούς όρους συναλλαγών που είναι διαθέσιμοι στον ιστότοπο του εμπόρου ακόμη και στην περίπτωση που ο εν λόγω ιστότοπος δεν χρησιμοποιείται για τη σύναψη συμβάσεων με τους καταναλωτές, επισημαίνεται ότι, βεβαίως, το άρθρο 13, παράγραφος 2, της οδηγίας 2013/11 αφορά τους γενικούς όρους των συμβάσεων πωλήσεως ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή. Εντούτοις, η εν λόγω διάταξη δεν περιορίζει την προβλεπόμενη από αυτήν υποχρέωση ενημέρωσης κατά τρόπον ώστε η εν λόγω υποχρέωση να αφορά μόνο τις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο έμπορος συνάπτει συμβάσεις με καταναλωτές μέσω του ιστοτόπου του.

29 Πράγματι, κατά την ίδια διάταξη, οι πληροφορίες σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από τους οποίους καλύπτεται ο εν λόγω έμπορος πρέπει να περιλαμβάνονται στον ιστότοπο του εμπόρου, «αν υπάρχει, και, αν συντρέχει περίπτωση, στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις», ενώ η έκφραση «και, αν συντρέχει περίπτωση» υποδηλώνει ότι οι εν λόγω πληροφορίες πρέπει όχι μόνο να αναγράφονται στον ιστότοπο αυτό, αλλά και να περιλαμβάνονται στους εν λόγω γενικούς όρους οσάκις αυτοί είναι διαθέσιμοι στον εν λόγω ιστότοπο.

30 Επομένως, σύμφωνα με το άρθρο 13, παράγραφος 2, της οδηγίας 2013/11, η υποχρέωση ενημέρωσης που προβλέπει η διάταξη αυτή δεν πληρούται εάν ο έμπορος που αναγράφει τους γενικούς όρους συναλλαγών στον ιστότοπό του παραλείπει να συμπεριλάβει τις εν λόγω πληροφορίες στους ως άνω γενικούς όρους, αλλά τις παραθέτει αλλού εντός του εν λόγω ιστοτόπου.

31 Εξάλλου, όπως προκύπτει από το άρθρο 3, παράγραφος 3, της οδηγίας 2013/11, ερμηνευόμενο υπό το πρίσμα της αιτιολογικής σκέψης 48 της οδηγίας αυτής, η οδηγία εφαρμόζεται χωρίς να θίγονται οι διατάξεις σχετικά με την ενημέρωση των καταναλωτών για τις εξωδικαστικές διαδικασίες προσφυγής οι οποίες περιλαμβάνονται σε άλλες νομοθετικές πράξεις της Ένωσης, που εφαρμόζονται παράλληλα με την προβλεπόμενη από την εν λόγω οδηγία υποχρέωση ενημέρωσης.

32 Από το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο κ', της οδηγίας 2011/83 προκύπτει, όμως, ότι ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, καθώς και σχετικά με τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν «πριν» ο εν λόγω καταναλωτής δεσμευθεί με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά.

33 Συναφώς, το Δικαστήριο έχει κρίνει ότι το άρθρο 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83 έχει σκοπό να διασφαλίσει ότι, πριν από τη σύναψη της συμβάσεως θα παρέχονται στους καταναλωτές τόσο πληροφορίες σχετικά με τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες της εν λόγω συνάψεως, βάσει των οποίων αυτοί θα είναι σε θέση να αποφασίσουν εάν επιθυμούν να δεσμευθούν συμβατικά με τον έμπορο, όσο και οι αναγκαίες πληροφορίες για την καλή εκτέλεση της συμβάσεως και, κυρίως, για την άσκηση των δικαιωμάτων τους (απόφαση της 10ης Ιουλίου 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, σκέψη 43 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία).

34 Προκειμένου ο καταναλωτής να είναι σε θέση να επωφεληθεί των εν λόγω πληροφοριών προς τον σκοπό αυτόν, πρέπει να τις λαμβάνει σε εύθετο χρόνο πριν από τη σύναψη συμβάσεως και όχι μόνο στο στάδιο της συνάψεως της συμβάσεως, δεδομένου ότι η παροχή πληροφοριών πριν από την εν λόγω σύναψη είναι ουσιώδους σημασίας για τον καταναλωτή (βλ., κατ' αναλογίαν, αποφάσεις της

18ης Δεκεμβρίου 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, σκέψη 46, και της 23ης Ιανουαρίου 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, σκέψη 36 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία).

35 Ως εκ τούτου, υπό το πρίσμα τόσο του άρθρου 13, παράγραφος 2, της οδηγίας 2013/11 όσο και του άρθρου 6, παράγραφος 1, στοιχείο κ', της οδηγίας 2011/83, δεν αρκεί να λαμβάνει ο καταναλωτής μόνον κατά το χρονικό σημείο συνάψεως της συμβάσεως με τον έμπορο τις σχετικές με την εναλλακτική επίλυση διαφορών πληροφορίες περί των οποίων γίνεται λόγος στις εν λόγω διατάξεις, είτε με τους γενικούς όρους της συμβάσεως είτε με χωριστό σε σχέση με τους εν λόγω γενικούς όρους έγγραφο.

36 Κατόπιν όλων των ανωτέρω σκέψεων, στα υποβληθέντα προδικαστικά ερωτήματα πρέπει να δοθεί η απάντηση ότι το άρθρο 13, παράγραφοι 1 και 2, της οδηγίας 2013/11 έχει την έννοια ότι έμπορος ο οποίος καθιστά προσβάσιμους στον ιστότοπό του τους γενικούς όρους των συμβάσεων πωλήσεως ή παροχής υπηρεσιών, αλλά δεν συνάπτει συμβάσεις με τους καταναλωτές μέσω του ιστοτόπου αυτού, οφείλει να αναγράφει στους εν λόγω γενικούς όρους τις πληροφορίες σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από τους οποίους καλύπτεται ο εν λόγω έμπορος, όταν ο τελευταίος δεσμεύεται να προσφύγει στον εν λόγω φορέα ή στους εν λόγω φορείς ή υποχρεούται να προσφύγει σε αυτούς προκειμένου να επιλυθούν οι διαφορές με τους καταναλωτές. Δεν αρκεί συναφώς το ότι ο εν λόγω έμπορος είτε παραθέτει τις πληροφορίες αυτές σε άλλα έγγραφα που είναι προσβάσιμα εντός του ιστοτόπου ή σε άλλα επιμέρους σημεία του ιστοτόπου αυτού, είτε παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες αυτές κατά τη σύναψη της διεπόμενης από τους γενικούς όρους συμβάσεως μέσω χωριστού σε σχέση με τους εν λόγω γενικούς όρους εγγράφου.

Επί των δικαστικών εξόδων

37 Δεδομένου ότι η παρούσα διαδικασία έχει ως προς τους διαδίκους της κύριας δίκης τον χαρακτήρα παρεμπίπτοντος που ανέκυψε ενώπιον του αιτούντος δικαστηρίου, σ' αυτό εναπόκειται να αποφανθεί επί των δικαστικών εξόδων. Τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκαν όσοι υπέβαλαν παρατηρήσεις στο Δικαστήριο, πλην των ως άνω διαδίκων, δεν αποδίδονται.

Για τους λόγους αυτούς, το Δικαστήριο (έκτο τμήμα) αποφαίνεται:

Το άρθρο 13, παράγραφοι 1 και 2, της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ), έχει την έννοια ότι έμπορος ο οποίος καθιστά προσβάσιμους στον ιστότοπό του τους γενικούς όρους των συμβάσεων πωλήσεως ή παροχής υπηρεσιών, αλλά δεν συνάπτει συμβάσεις με τους καταναλωτές μέσω του ιστοτόπου αυτού, οφείλει να αναγράφει στους εν λόγω γενικούς όρους τις πληροφορίες σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από τους οποίους καλύπτεται ο έμπορος, όταν ο τελευταίος δεσμεύεται να προσφύγει στον εν λόγω φορέα ή στους εν λόγω φορείς ή υποχρεούται να προσφύγει σε αυτούς προκειμένου να επιλυθούν οι διαφορές με τους καταναλωτές. Δεν αρκεί συναφώς το ότι ο εν λόγω έμπορος είτε παραθέτει τις πληροφορίες αυτές σε άλλα έγγραφα που είναι προσβάσιμα εντός του ιστοτόπου ή σε άλλα επιμέρους σημεία του ιστοτόπου αυτού, είτε παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες αυτές κατά τη σύναψη της διεπόμενης από τους γενικούς όρους συμβάσεως μέσω χωριστού σε σχέση με τους εν λόγω γενικούς όρους εγγράφου.

(υπογραφές)