Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Sexta)

de 25 de junio de 2020*

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 2013/11/UE — Resolución alternativa de litigios — Artículo 13, apartados 1 y 2 — Información obligatoria — Accesibilidad de la información»

En el asunto C-380/19,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Superior Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania), mediante resolución de 9 de mayo de 2019, recibida en el Tribunal de Justicia el 15 de mayo de 2019, en el procedimiento entre

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

y

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Sexta),

integrado por el Sr. M. Safjan (Ponente), Presidente de Sala, y la Sra. C. Toader y el Sr. N. Jääskinen, Jueces;

Abogado General: Sr. M. Campos Sánchez-Bordona;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

– en nombre del Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, por el Sr. T. Rader, Rechtsanwalt;

– en nombre de Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, por el Sr. M. Alter, Rechtsanwalt;

– en nombre del Gobierno italiano, por la Sra. G. Palmieri, en calidad de agente, asistida por el Sr. S. Faraci, avvocato dello Stato;

– en nombre del Gobierno portugués, por las Sras. P. Barros da Costa y C. Farto y los Sres. L. Inez Fernandes y T. Paixão, en calidad de agentes;

* Lengua de procedimiento: alemán.

– en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. M. Wilderspin y la Sra. C. Valero, en calidad de agentes;

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, de que el asunto sea juzgado sin conclusiones;

dicta la siguiente

Sentencia

1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 13 de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO 2013, L 165, p. 63).

2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre el Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Federación de Organizaciones y Asociaciones de Consumidores — Federación de Organizaciones de Consumidores, Alemania) (en lo sucesivo, «Bundesverband») y Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (en lo sucesivo, «DAÄB») en relación con las prácticas de DAÄB en materia de comunicación a los consumidores de información sobre la resolución alternativa de litigios.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

Directiva 2011/83/UE

3 El artículo 6 de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO 2011, L 304, p. 64), titulado «Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento», dispone en su apartado 1:

«Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

[…]

t) cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo no judicial de reclamación y recurso al que esté sujeto el comerciante y los métodos para tener acceso al mismo.

[…]»

Directiva 2013/11

4 Los considerandos 1, 2, 5, 7, 47 y 48 de la Directiva 2013/11 enuncian lo siguiente:

«(1) En el artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del [TFUE] se establece que la Unión [Europea] debe contribuir a lograr un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud del artículo 114 [TFUE]. En el artículo 38 de la Carta de [los] Derechos Fundamentales de la Unión Europea se dispone que en las políticas de la Unión ha de garantizarse un nivel elevado de protección de los consumidores.

(2) […] El mercado interior debe proporcionar a los consumidores un valor añadido en forma de mejor calidad, mayor variedad, precios razonables y normas elevadas de seguridad para mercancías y servicios, contribuyendo así a un alto nivel de protección de los consumidores.

[…]

(5) La resolución alternativa de litigios ofrece una solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible para los litigios entre los consumidores y los comerciantes. Sin embargo, la resolución alternativa de litigios no está desarrollada todavía de manera suficiente y coherente en toda la Unión. […] Los consumidores y los comerciantes siguen sin conocer las vías de recurso extrajudicial, ya que solo un pequeño porcentaje de ciudadanos sabe cómo presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de litigios (“entidad de resolución alternativa”). […]

[…]

(7) Para que los consumidores puedan aprovechar plenamente el potencial del mercado interior, es necesario que […] los consumidores y los comerciantes conozcan la existencia de dichos procedimientos. […]

[…]

(47) Cuando surge un conflicto, es necesario que los consumidores puedan identificar rápidamente qué entidades de resolución alternativa son competentes para tratar su reclamación y saber si el comerciante afectado participará o no en el procedimiento sometido a una entidad de resolución alternativa. Los comerciantes que se comprometan a recurrir a tales entidades para la resolución de litigios con los consumidores deben informar a los consumidores sobre la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa que les amparen. La información se facilitará de forma clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante cuando exista y, en su caso, en las condiciones generales de los contratos de compraventa de mercancías o prestación de servicios entre el comerciante y los consumidores. Los comerciantes deben tener la posibilidad de incluir en sus sitios web, y en las condiciones generales del contrato de que se trate, cualquier información complementaria sobre sus procedimientos internos de tramitación de reclamaciones, o sobre cualesquiera otros modos de entrar en contacto directo con ellos con miras a la resolución de litigios con los consumidores sin remitirlos a una entidad de resolución alternativa. Si un litigio no puede resolverse de forma directa, el comerciante debe facilitar al consumidor, en papel o en cualquier otro soporte duradero, información sobre las entidades de resolución alternativa correspondientes y precisar si recurrirá a ellas.

(48) La obligación de los comerciantes de informar a los consumidores acerca de las entidades de resolución alternativa que amparan a dichos comerciantes debe entenderse sin perjuicio de la obligación de información a los consumidores acerca de los procedimientos de recurso extrajudicial establecidos en otros actos jurídicos de la Unión que deban aplicarse además de la correspondiente obligación de información establecida en la presente Directiva.»

5 A tenor del artículo 1 de dicha Directiva, con el epígrafe «Objeto»:

«El objetivo de la presente Directiva es contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando que los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, "procedimientos de resolución alternativa") que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. […]»

6 El artículo 3 de la referida Directiva, titulado «Relación con otros actos jurídicos de la Unión», dispone en su apartado 3 lo siguiente:

«El artículo 13 de la presente Directiva se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre información al consumidor relativa a procedimientos extrajudiciales de recurso contenidos en otros actos jurídicos de la Unión, que se aplicarán por añadidura a lo dispuesto en dicho artículo.»

7 A tenor del artículo 13 de la misma Directiva, con la rúbrica «Información a los consumidores por parte de los comerciantes»:

«1. Los Estados miembros velarán por que los comerciantes establecidos en sus territorios informen a los consumidores acerca de la entidad o entidades de resolución alternativa que den cobertura a dichos comerciantes, cuando estos se comprometan o estén obligados a recurrir a dichas entidades para resolver litigios con los consumidores. La información incluirá la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa pertinentes.

2. La información a que se refiere el apartado 1 se prestará de manera clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante, si lo hubiere, y, si procede, en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios [celebrados] entre el comerciante y el consumidor.

3. Los Estados miembros velarán por que, en los casos en que no pueda resolverse un litigio entre un consumidor y un comerciante establecidos en su territorio tras una reclamación presentada directamente por el consumidor al comerciante, el comerciante facilite al consumidor la información contemplada en el apartado 1 en la que especifique si recurrirá a las entidades de resolución alternativa pertinentes para resolver el litigio. Esta información se facilitará en papel o en cualquier otro soporte duradero.»

Derecho alemán

8 El artículo 36 de la Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz — VSBG) (Ley de Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo), de 19 de febrero de 2016 (BGBl. 2016 I, p. 254; en lo sucesivo, «VSBG»), con el epígrafe «Obligación general de información», prevé:

«1. El comerciante que mantenga un sitio web o utilice condiciones generales de la contratación deberá proporcionar a los consumidores información de manera fácilmente accesible, clara y comprensible que les permita conocer:

1) en qué medida se compromete o está obligado a participar en procedimientos de resolución de litigios ante una entidad de mediación en materia de consumo y

2) la entidad de mediación en materia de consumo competente, si el comerciante se ha comprometido a participar en un procedimiento de resolución de litigios ante una entidad de mediación en materia de consumo o si está obligado a participar en él en virtud de la normativa; la información

incluirá detalles de la dirección y del sitio web de la entidad de mediación en materia de consumo, así como una declaración del comerciante de que participará en un procedimiento de resolución de litigios ante dicha entidad de mediación en materia de consumo.

2. La información a que se refiere el apartado 1:

1) deberá aparecer en el sitio web del comerciante, si el comerciante dispone de él;

2) deberá ser facilitada junto con sus condiciones generales, si el comerciante las utiliza.

[…]»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

9 DAÄB es un banco cooperativo que explota el sitio web www.apobank.de, a través del cual no es posible celebrar contrato alguno.

10 En el aviso legal de dicho sitio figura la información de que DAÄB se compromete o está obligado a participar en un procedimiento de resolución de litigios ante una entidad de mediación en materia de consumo. Además, es posible descargar desde ese sitio, en formato PDF (*Portable Document Format*), las condiciones generales de los contratos que DAÄB celebra con los consumidores (en lo sucesivo, «condiciones generales controvertidas»). Dichas condiciones generales no contienen ninguna información sobre la sujeción de DAÄB a tal procedimiento de resolución de litigios.

11 Cuando DAÄB celebra con un consumidor un contrato sujeto a las condiciones generales controvertidas, dicho consumidor recibe, además del documento con las referidas condiciones generales, las condiciones tarifarias, también establecidas por DAÄB, al dorso de las cuales este informa al consumidor de que se compromete a someterse a un procedimiento de resolución de litigios (en lo sucesivo, «condiciones tarifarias controvertidas»).

12 La Bundesverband considera que la información de que DAÄB se compromete a acudir a las entidades de mediación en materia de consumo debería figurar en las condiciones generales controvertidas, por lo que la práctica comercial de DAÄB descrita en los apartados 10 y 11 de la presente sentencia es contraria al artículo 36, apartado 2, de la VSBG.

13 En estas circunstancias, la Bundesverband interpuso ante el Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania) un recurso por el que solicitaba que se ordenase a DAÄB, bajo pena de multa, cesar en su práctica de no indicar en las condiciones generales controvertidas que se compromete o está obligada a someterse a un procedimiento de resolución de litigios ante una entidad de mediación en materia de consumo.

14 El Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf) desestimó dicho recurso, por entender que el artículo 36, apartado 2, de la VSBG exige al comerciante que facilite al consumidor la información contemplada en el artículo 36, apartado 1, de la VSBG junto con las condiciones generales de los contratos únicamente si las utiliza. Ahora bien, el mero hecho de publicar las condiciones generales del contrato en un sitio web no equivale a utilizarlas, puesto que su utilización supone que una de las partes contratantes las comunique a la otra parte al celebrar el contrato.

15 Además, según el Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf), el hecho de entregar al consumidor en el momento de celebrar un contrato, junto con las condiciones generales, un documento de información distinto, como las condiciones tarifarias controvertidas,

cumple los requisitos previstos en el artículo 36, apartado 2, punto 2, de la VSBG. En efecto, en su opinión, las condiciones generales de un contrato pueden englobar un conjunto de documentos y de cláusulas distintas.

16 La Bundesverband apeló la sentencia del Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf) ante el órgano jurisdiccional remitente, el Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Superior Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania).

17 El órgano jurisdiccional remitente recuerda que, si bien, a tenor del artículo 36, apartado 2, de la VSBG, la información a que se refiere el artículo 36, apartado 1, de la VSBG debe facilitarse al consumidor «junto con» las condiciones generales utilizadas por el comerciante, el artículo 13, apartado 2, de la Directiva 2013/11 prevé que tal información debe figurar, «si procede», «en» las condiciones generales.

18 A este respecto, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta sobre la interpretación de la expresión «si procede», que figura en el referido artículo 13, apartado 2, y, más concretamente, sobre si la obligación de información, que incumbe al comerciante en virtud de la referida disposición, depende de que dicho comerciante comunique sus condiciones generales al consumidor en el momento de celebrar un contrato o si dicha obligación se impone al comerciante por el mero hecho de que las referidas condiciones generales redactadas por este se ofrezcan para su descarga en su sitio web.

19 Por otra parte, el órgano jurisdiccional remitente pretende que se dilucide si la información a que se refiere dicha disposición ha de figurar en las condiciones generales establecidas por el comerciante o si puede desprenderse de un documento distinto, como las condiciones tarifarias controvertidas.

20 A este respecto, el órgano jurisdiccional remitente señala que, si bien los consumidores se asegurarán, en general, de que conservan las condiciones generales de un contrato para poder encontrar la información a que se refiere el artículo 36, apartado 1, de la VSBG, por regla general, las condiciones tarifarias son objeto de modificación durante la relación contractual, por lo que no ofrecen a los consumidores la misma garantía de acceso a la referida información.

21 Al considerar que la resolución del litigio principal depende de la interpretación de las disposiciones de la Directiva 2013/11, el Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Superior Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) ¿Nace la obligación de información establecida en el artículo 13, apartado 2, de la Directiva [2013/11], consistente en prestar en las condiciones generales la información a que se refiere el artículo 13, apartado 1, cuando el comerciante ofrece las condiciones generales para su descarga en su sitio web, a través del cual no se celebran contratos?

2) En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión, ¿cumple el comerciante en tal supuesto con su obligación de prestar la información en las condiciones generales si no facilita la información en el fichero ofrecido para su descarga, pero sí en otro lugar del sitio web de la empresa?

3) ¿Cumple el comerciante con su obligación de prestar la información en las condiciones generales si entrega al consumidor, además de un documento con las condiciones generales, una lista de precios y prestaciones, también elaborada por él, en un documento separado que contiene la información prevista en el artículo 13, apartado 1, de la Directiva [2013/11]?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

22 Mediante sus cuestiones prejudiciales, que procede analizar conjuntamente, el órgano jurisdiccional remitente pide esencialmente que se dilucide si el artículo 13, apartados 1 y 2, de la Directiva 2013/11 debe interpretarse en el sentido de que un comerciante, que en su sitio web pone a disposición de los consumidores las condiciones generales de los contratos de compraventa o de servicios, pero que no celebra contratos con consumidores por medio de dicho sitio, está obligado a hacer constar en esas condiciones generales la información relativa a la entidad o las entidades de resolución alternativa que den cobertura a dicho comerciante, cuando este se comprometa a acudir a tal entidad o entidades o esté obligado a acudir a ellas para resolver los litigios con consumidores, o si basta a este respecto que dicho comerciante presente esa información en otros documentos accesibles en el referido sitio o en otras pestañas de este o facilite al consumidor tal información en el momento de la celebración del contrato sujeto a las referidas condiciones generales mediante un documento distinto de estas.

23 A tenor del artículo 13, apartado 2, de la misma Directiva, la información relativa a la entidad o las entidades de resolución alternativa que den cobertura a dicho comerciante, a que se refiere el artículo 13, apartado 1, de esa Directiva, deberá ser «clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante, si lo hubiere, y, si procede, en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios [celebrados] entre el comerciante y el consumidor».

24 El tenor de dicha disposición es claro y prevé que la información a que se refiere el apartado anterior debe figurar «en» las condiciones generales, cuando estas se muestran en el sitio web del comerciante, y no en otros documentos accesibles en dicho sitio o en otras pestañas de este. Esta claridad viene corroborada por las distintas versiones lingüísticas de la referida disposición, en particular por sus versiones en checo (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), alemán (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), inglés (*in the general terms and conditions*), francés (*dans les conditions générales*), italiano (*nelle condizioni generali*), neerlandés (*in de algemene voorwaarden*), polaco (*w ogólnych warunkach umów*), portugués (*nos termos e nas condições gerais*), finés (*yleisissä ehdoissa*) y sueco (*i de allmänna villkoren*).

25 Ahora bien, conforme a reiterada jurisprudencia, para interpretar una disposición del Derecho de la Unión procede tener en cuenta, no solo su tenor literal, sino también su contexto y los objetivos perseguidos por la normativa de la que forma parte (véase, en este sentido, la sentencia de 8 de mayo de 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, apartado 29 y jurisprudencia citada).

26 En lo que atañe al objetivo de la Directiva 2013/11, se desprende de su artículo 1, interpretado a la luz de los considerandos 1 y 2 de la misma Directiva, que esta tiene por objeto lograr un alto nivel de protección del consumidor, garantizando que los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios.

27 Para poder hacer uso de tal posibilidad, los consumidores deben estar informados de las vías de recurso extrajudicial, como enuncian los considerandos 5 y 7 de la Directiva 2013/11. A este respecto, el considerando 47 de dicha Directiva precisa que, cuando surge un conflicto, es necesario que los consumidores puedan identificar rápidamente qué entidades de resolución alternativa son competentes para tratar su reclamación y saber si el comerciante afectado participará o no en el procedimiento sometido a una de estas entidades.

28 Por lo que respecta a la cuestión de si la información relativa a la entidad o las entidades de resolución alternativa que den cobertura a dicho comerciante debe figurar en las condiciones generales disponibles en el sitio web del comerciante incluso en el supuesto de que ese sitio no se utilice para celebrar contratos con los consumidores, procede observar que es cierto que el artículo 13, apartado 2, de la Directiva 2013/11 se refiere a las condiciones generales aplicables a los contratos de

compraventa o de servicios entre el comerciante y el consumidor. Sin embargo, esta disposición no limita la obligación de información que establece a los casos en los que el comerciante celebre con los consumidores contratos a través de su sitio web.

29 En efecto, a tenor de esa misma disposición, la información relativa a la entidad o entidades de resolución alternativa que den cobertura a dicho comerciante debe figurar en el sitio web del comerciante, «si lo hubiere, y, si procede, en las condiciones generales», indicando la expresión «y, si procede» que la referida información no solo debe figurar en ese sitio, sino que debe estar incluida también en dichas condiciones generales, si están disponibles en el sitio web.

30 Por lo tanto, de conformidad con el artículo 13, apartado 2, de la Directiva 2013/11, la obligación de información que dicha disposición establece no se cumple si el comerciante que muestra las condiciones generales en su sitio web no hace constar en ellas la referida información, sino que la presenta en otro lugar en dicho sitio.

31 Además, tal como se desprende del artículo 3, apartado 3, de la Directiva 2013/11, en relación con el considerando 48 de dicha Directiva, esta es aplicable sin perjuicio de las disposiciones sobre información al consumidor relativa a procedimientos extrajudiciales de recurso contenidos en otros actos jurídicos de la Unión, que se aplicarán por añadidura a la obligación de información establecida en dicha Directiva.

32 Pues bien, del artículo 6, apartado 1, letra t), de la Directiva 2011/83 se desprende que, «antes» de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, debe ser informado de la posibilidad de recurrir a un mecanismo no judicial de reclamación y recurso al que esté sujeto el comerciante y los métodos para tener acceso al mismo.

33 A este respecto, el Tribunal de Justicia ya ha declarado que el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83 tiene por objeto garantizar que se comunique al consumidor, antes de la celebración del contrato, tanto la información relativa a las condiciones contractuales y a las consecuencias de dicha celebración, lo que le permitirá decidir si desea vincularse contractualmente con un comerciante, como la información necesaria para la correcta ejecución del contrato y, sobre todo, para el ejercicio de sus derechos (sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 43 y jurisprudencia citada).

34 Para que al consumidor pueda servirle dicha información con este fin, debe recibirla en tiempo oportuno antes de celebrar un contrato y no solo en el momento de la celebración de este, ya que la información facilitada antes de la referida celebración tiene una importancia fundamental para el consumidor (véanse, por analogía, las sentencias de 18 de diciembre de 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, apartado 46, y de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 36 y jurisprudencia citada).

35 Por consiguiente, a la luz tanto del artículo 13, apartado 2, de la Directiva 2013/11 como del artículo 6, apartado 1, letra t), de la Directiva 2011/83, no basta que el consumidor reciba la información sobre la resolución alternativa de litigios a que se refieren dichas disposiciones únicamente en el momento de la celebración del contrato con el comerciante, ya sea en las condiciones generales del contrato o en un documento distinto de estas.

36 Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a las cuestiones prejudiciales planteadas que el artículo 13, apartados 1 y 2, de la Directiva 2013/11 debe interpretarse en el sentido de que un comerciante que pone a disposición de los consumidores en su sitio web las condiciones generales de los contratos de compraventa o de servicios, pero que no celebra contratos con consumidores a través de dicho sitio, está obligado a hacer constar en esas condiciones generales la información relativa a la entidad o entidades de resolución alternativa de litigios que den cobertura a

ese comerciante, cuando este se comprometa a recurrir a dicha entidad o entidades o esté obligado a recurrir a ellas para resolver los litigios con consumidores. A este respecto no basta que dicho comerciante presente esa información en otros documentos accesibles en el referido sitio o en otros desplegables de este o facilite al consumidor tal información en el momento de la celebración del contrato sujeto a las referidas condiciones generales a través de un documento distinto de estas.

Costas

37 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional nacional, corresponde a este resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Sexta) declara:

El artículo 13, apartados 1 y 2, de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), debe interpretarse en el sentido de que un comerciante que pone a disposición de los consumidores en su sitio web las condiciones generales de los contratos de compraventa o de servicios, pero que no celebra contratos con consumidores a través de dicho sitio, está obligado a hacer constar en esas condiciones generales la información relativa a la entidad o entidades de resolución alternativa de litigios que den cobertura a ese comerciante, cuando este se comprometa a recurrir a dicha entidad o entidades o esté obligado a recurrir a ellas para resolver los litigios con consumidores. A este respecto no basta que dicho comerciante presente esa información en otros documentos accesibles en el referido sitio o en otros desplegables de este o facilite al consumidor tal información en el momento de la celebración del contrato sujeto a las referidas condiciones generales a través de un documento distinto de estas.

Firmas