Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (šesto vijeće)

25. lipnja 2020.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva 2013/11/EU – Alternativno rješavanje sporova – Članak 13. stavci 1. i 2. – Obvezne informacije – Dostupnost informacija”

U predmetu C-380/19,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Oberlandesgericht Düsseldorf (Visoki zemaljski sud u Düsseldorfu, Njemačka), odlukom od 9. svibnja 2019., koju je Sud zaprimio 15. svibnja 2019., u postupku

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

protiv

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

SUD (šesto vijeće),

u sastavu: M. Safjan (izvjestitelj), predsjednik vijeća, C. Toader i N. Jääskinen, suci,

nezavisni odvjetnik: M. Campos Sánchez-Bordona,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani postupak,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

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

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

– za talijansku vladu, G. Palmieri, u svojstvu agenta, uz asistenciju S. Faracija, *avvocato dello Stato*,

– za portugalsku vladu, P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes i T. Paixão, u svojstvu agenata,

– za Europsku komisiju, M. Wilderspin i C. Valero, u svojstvu agenata,

odlučivši, nakon što je saslušao nezavisnog odvjetnika, da u predmetu odluči bez mišljenja,

* Jezik postupka: njemački

donosi sljedeću

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 13. Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o ARPS-u) (SL 2013., L 165, str. 63.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 28., str. 214.).

2 Zahtjev je upućen u okviru spora između Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Savezna unija organizacija i udruga potrošača, Njemačka) (u daljnjem tekstu: Savezna unija) i Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (u daljnjem tekstu: DAÄB) u pogledu DAÄB-ove prakse pružanja potrošačima informacija o alternativnom rješavanju sporova.

Pravni okvir

Pravo Unije

Direktiva 2011/83/EU

3 U članku 6. Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL 2011., L 304, str. 64.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 260.), naslovljenom „Obveze informiranja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija”, stavku 1. propisuje se:

„Prije nego što ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:

[…]

(t) kada je to primjenjivo, mogućnost korištenja mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojemu je trgovac podložan i načine pristupa tom mehanizmu.

[…]”

Direktiva 2013/11

4 U uvodnim izjavama 1., 2., 5., 7., 47. i 48. Direktive 2013/11 navodi se:

„(1) Članak 169. stavak 1. i članak 169. stavak 2. točka (a) [UFEU-a] predviđaju da [Europska] Unija mora doprinositi ostvarivanju visoke razine zaštite potrošača pomoću mjera usvojenih u skladu s člankom 114. [UFEU-a]. Članak 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima predviđa da politike Unije moraju osigurati visoku razine zaštite potrošača.

(2) […] Unutarnje tržište trebalo bi potrošačima pružiti dodanu vrijednost u obliku bolje kvalitete, veće raznovrsnosti, razumnih cijena i visokih sigurnosnih standarda za robu i usluge, čime bi trebalo promicati višu razinu zaštite potrošača

[…]

(5) Alternativno rješavanje sporova (ARS) nudi jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvansudsko rješenje sporova između potrošača i trgovaca. Međutim, ARS se još uvijek nije dovoljno i ujednačeno razvio diljem Unije. […] Potrošači i trgovci još uvijek nisu upoznati s postojećim izvansudskim mehanizmima pravne zaštite, a samo mali postotak građana zna kako podnijeti pritužbu subjektu za ARS. […]

[…]

(7) Da bi potrošači iskoristili puni potencijal unutarnjeg tržišta, […] potrošači i trgovci trebali bi znati da takvi postupci postoje. […]

[…]

(47) Kada nastane spor, neophodno je da potrošači mogu brzo prepoznati koji su subjekti za ARS nadležni za rješavanje njihovih pritužbi te hoće li predmetni trgovac sudjelovati u postupku koji je podnesen subjektu za ARS. Trgovci koji se za rješavanje sporova s potrošačima obvežu koristiti subjekte za ARS trebali bi potrošače informirati o adresi i internetskoj stranici subjekta ili subjekata za ARS kojima su obuhvaćeni. Taj podatak treba biti pružen na jasan, razumljiv i lako dostupan način na internetskoj stranici trgovca, kada takva postoji, te prema potrebi u općim uvjetima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača. Trgovci bi trebali imati mogućnost da na svoju internetsku stranicu i u uvjete relevantnih ugovora uključe sve dodatne informacije o svojim unutarnjim postupcima za rješavanje pritužbi ili bilo kojem drugom načinu izravnog kontaktiranja s potrošačima s ciljem da sporove s potrošačima riješe bez upućivanja sporova subjektu za ARS. U slučaju kada se spor ne može izravno riješiti, trgovac bi trebao osigurati potrošaču, na papirnatom ili drugom trajnom nosaču podataka, informacije o relevantnim subjektima za ARS i navesti hoće li ih koristiti.

(48) Obveza trgovaca da informiraju potrošače o subjektima za ARS kojima su ti trgovci obuhvaćeni ne bi trebala dovoditi u pitanje odredbe o informiranju potrošača o postupcima za izvansudsku pravnu zaštitu sadržane u drugim aktima Unije, koje bi se trebale primjenjivati uz obvezu relevantnog informiranja predviđenu ovom Direktivom.”

5 U skladu s člankom 1. te direktive naslovljenim „Predmet”:

„Svrha je ove Direktive ostvarivanjem visoke razine zaštite potrošača doprinositi pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta, osiguravajući da potrošači mogu na dobrovoljnoj osnovi podnositi pritužbe protiv trgovaca subjektima koji nude neovisno, nepristrano, transparentno, učinkovito, brzo i pravedno alternativno rješavanje sporova. […]”

6 Članak 3. navedene direktive, naslovljen „Odnos prema drugim pravnim aktima Unije”, u stavku 3. određuje:

„Člankom 13. ove Direktive ne dovode se u pitanje odredbe o informiranju potrošača o postupcima izvansudske pravne zaštite iz drugih pravnih akta Unije koji se primjenjuju dodatno tom članku.”

7 U skladu s člankom 13. te direktive naslovljenim „Informiranje potrošača od strane trgovaca”:

„1. Države članice osiguravaju da trgovci s poslovnim nastanom na njihovim državnim područjima informiraju potrošače o subjektu ili subjektima za ARS kojima su ti trgovci obuhvaćeni ako se za rješavanje sporova s potrošačima ti trgovci obvežu ili su obvezni koristiti te subjekte za ARS. Ta obavijest uključuje internetsku adresu odgovarajućeg subjekta ili subjekata za ARS.

2. Informacije iz stavka 1. osiguravaju se na jasan, razumljiv i lako dostupan način na internetskoj stranici trgovca, u slučaju kada takva postoji te, prema potrebi, u općim uvjetima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača.

3. Države članice osiguravaju da u slučajevima kada se spor između potrošača i trgovca s prebivalištem odnosno poslovnim nastanom na njihovom državnom području ne može riješiti pritužbom koju je potrošač izravno podnio trgovcu, trgovac osigurava potrošaču informacije iz stavka 1., u kojima navodi hoće li za rješavanje spora koristiti odgovarajuće subjekte za ARS. Te se informacije osiguravaju na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.”

Njemačko pravo

8 U članku 36. Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (Zakon o alternativnim načinima rješavanja potrošačkih sporava) od 19. veljače 2016. (BGBl. 2016. I, str. 254., u daljnjem tekstu: VSBG), naslovljenom „Opća obveza informiranja”, predviđa se:

„(1) Trgovac koji ima internetsku stranicu ili koristi opće uvjete poslovanja dužan je potrošače na lako dostupan način, jasno i razumljivo:

1. obavijestiti o tome u kojoj je mjeri spreman ili dužan sudjelovati u postupku rješavanja sporova pred subjektom za rješavanje potrošačkih sporova, i

2. uputiti na nadležni subjekt za rješavanje potrošačkih sporova ako se trgovac obvezao na sudjelovanje u postupku rješavanja sporova pred takvim subjektom ili ako je zbog propisa dužan sudjelovati u njemu; uputa mora sadržavati podatke o adresi i internetskoj stranici subjekta za rješavanje potrošačkih sporova i izjavu trgovca da će sudjelovati u postupku rješavanja sporova pred tim subjektom.

(2) Informacije iz stavka 1. moraju

1. biti objavljene na internetskoj stranici trgovca ako trgovac ima internetsku stranicu,

2. biti dane zajedno s njegovim općim uvjetima poslovanja ako trgovac koristi opće uvjete poslovanja.

[…]”

Glavni postupak i prethodna pitanja

9 DAÄB je zadružna banka koja upravlja internetskom stranicom www.apobank.de putem koje nije moguće sklopiti nikakav ugovor.

10 U pravnoj obavijesti na toj internetskoj stranici nalazi se informacija prema kojoj je DAÄB spreman ili dužan sudjelovati u postupku rješavanja sporova pred subjektom za mirenje u potrošačkim sporovima. Osim toga, s te stranice je u formatu PDF (*Portable Document Format*) moguće preuzeti opće uvjete

ugovora koje DAÄB sklapa s potrošačima (u daljnjem tekstu: predmetni opći uvjeti). Ti opći uvjeti ne sadržavaju nikakvu informaciju o spremnosti ili dužnosti DAÄB-a da sudjeluje u takvom postupku za rješavanje sporova.

11 Kada DAÄB s potrošačem sklapa ugovor na koji se primjenjuju predmetni opći uvjeti, taj potrošač uz dokument koji sadržava navedene opće uvjete dobiva popis cijena i usluga, koji je također sastavio DAÄB, a na čijoj poleđini on obavještava potrošača o spremnosti da sudjeluje u postupku rješavanja sporova (u daljnjem tekstu: predmetni popis cijena i usluga).

12 Savezna unija smatra da bi informacija da se DAÄB obvezuje obratiti subjektima za mirenje u potrošačkim sporovima morala biti sadržana u predmetnim općim uvjetima i da je stoga DAÄB-ova poslovna praksa opisana u točkama 10. i 11. ove presude protivna članku 36. stavku 2. VSBG-a.

13 U tim je okolnostima Savezna unija podnijela tužbu Landgerichtu Düsseldorf (Zemaljski sud u Düsseldorfu, Njemačka) zahtijevajući da se DAÄB-u, pod prijetnjom novčane kazne, naloži da prestane s praksom da u predmetnim općim uvjetima ne navodi da je spreman ili dužan sudjelovati u postupku rješavanja sporova pred subjektom za mirenje u potrošačkim sporovima.

14 Landgericht Düsseldorf (Zemaljski sud u Düsseldorfu) odbio je tu tužbu s obrazloženjem da članak 36. stavak 2. VSBG-a trgovcu nalaže da potrošaču pruži informacije iz članka 36. stavka 1. VSBG-a zajedno s općim uvjetima samo kada ih koristi. Sama činjenica objavljivanja općih uvjeta ugovora na internetskoj stranici ne znači njihovo korištenje s obzirom na to da njihovo korištenje podrazumijeva da ih jedna ugovorna strana tog ugovora priopćuje drugoj strani u trenutku sklapanja ugovora.

15 Osim toga, davanjem potrošaču, zajedno s općim uvjetima, zasebnog dokumenta s informacijama, kao što je predmetni popis cijena i usluga, prilikom sklapanja ugovora ispunjavaju se zahtjevi predviđeni člankom 36. stavkom 2. točkom 2. VSBG-a. Naime, opći uvjeti ugovora mogu obuhvaćati nekoliko dokumenata i različitih odredbi.

16 Savezna unija podnijela je žalbu protiv presude Landgerichta Düsseldorf (Zemaljski sud u Düsseldorfu) sudu koji je uputio zahtjev, Oberlandesgerichtu Düsseldorf (Visoki zemaljski sud u Düsseldorfu, Njemačka).

17 Sud koji je uputio zahtjev podsjeća da se, iako se u skladu s člankom 36. stavkom 2. VSBG-a informacije iz članka 36. stavka 1. VSBG-a moraju dostaviti potrošaču „zajedno s” općim uvjetima koje koristi trgovac, člankom 13. stavkom 2. Direktive 2013/11 predviđa da se te informacije „prema potrebi” moraju nalaziti „u” općim uvjetima.

18 U tom pogledu sud koji je uputio zahtjev pita se o tumačenju izraza „prema potrebi”, koji se nalazi u navedenom članku 13. stavku 2. i, konkretnije, o tome ovisi li trgovčeva obveza informiranja u skladu s tom odredbom o trgovčevom priopćavanju njegovih općih uvjeta potrošaču prilikom sklapanja ugovora ili se ta obveza nameće trgovcu samo zato što su navedeni opći uvjeti koje je on sastavio dostupni za preuzimanje na njegovoj internetskoj stranici.

19 Osim toga, sud koji je uputio zahtjev želi znati moraju li se informacije iz navedene odredbe nalaziti u općim uvjetima koje je sastavio trgovac ili mogu proizlaziti iz zasebnog dokumenta kao što je predmetni popis cijena i usluga.

20 U tom pogledu sud koji je uputio zahtjev ističe da, iako potrošači općenito paze da sačuvaju opće uvjete ugovora kako bi tamo mogli pronaći informacije iz članka 36. stavka 1. VSBG-a, se popis cijena i usluga u pravilu mijenja tijekom ugovornog odnosa i stoga tim potrošačima ne pruža isto jamstvo pristupa navedenim informacijama.

21 Budući da rješenje spora u glavnom postupku ovisi o tumačenju odredbi Direktive 2013/11, Oberlandesgericht Düsseldorf (Visoki zemaljski sud u Düsseldorfu) odlučio je prekinuti postupak i Sudu uputiti sljedeća prethodna pitanja:

„1. Nastaje li obveza informiranja iz članka 13. stavka 2. Direktive [2013/11], da se u općim uvjetima poslovanja informacije moraju navesti u skladu s člankom 13. stavkom 1. [te] direktive, već kada trgovac na svojoj internetskoj stranici na kojoj se ne sklapaju ugovori stavlja na raspolaganje opće uvjete poslovanja radi preuzimanja?

2. U slučaju potvrdnog odgovora na [prvo pitanje]: ispunjava li trgovac svoju obvezu da navede informacije u općim uvjetima poslovanja u takvom slučaju i ako zahtijevanu informaciju ne daje u datoteci koja je stavljena na raspolaganje radi preuzimanja nego na drugom mjestu na internetskoj stranici poduzeća?

3. Ispunjava li trgovac svoju obvezu da navede te informacije u općim uvjetima poslovanja ako potrošaču uz dokument s navedenim općim uvjetima poslovanja uruči popis cijena i usluga u zasebnom dokumentu koji je također sam sastavio, a koji sadržava informacije u skladu s člankom 13. stavkom 1. Direktive [2013/11]?”

O prethodnim pitanjima

22 Svojim pitanjima, koja valja ispitati zajedno, sud koji je uputio zahtjev, u biti, pita treba li članak 13. stavke 1. i 2. Direktive 2013/11 tumačiti na način da je trgovac, koji na svojoj internetskoj stranici nudi pristup općim uvjetima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama, ali koji ne sklapa ugovore s potrošačima putem te stranice, dužan u tim općim uvjetima navesti informacije o subjektu ili subjektima za alternativno rješavanje sporova kojima je obuhvaćen kada se taj trgovac obvezao obratiti tom subjektu ili tim subjektima ili im se dužan obratiti radi rješavanja potrošačkih sporova, ili je u tom pogledu dovoljno da navedeni trgovac te informacije pruži u drugim dokumentima koji su dostupni na navedenoj stranici ili na drugim karticama te stranice ili pak da navedene informacije pruži potrošaču pri sklapanju ugovora koji podliježe navedenim općim uvjetima putem dokumenta koji je od njih odvojen.

23 U skladu s člankom 13. stavkom 2. te direktive, informacije o subjektu ili subjektima za alternativno rješavanje sporova kojima je trgovac obuhvaćen iz članka 13. stavka 1. te direktive moraju biti osigurane „na jasan, razumljiv i lako dostupan način na internetskoj stranici trgovca, u slučaju kada takva postoji te, prema potrebi, u općim uvjetima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača”.

24 Tekst te odredbe nedvosmislen je i predviđa da se informacije navedene u prethodnoj točki moraju nalaziti „u” općim uvjetima, kada su oni objavljeni na internetskoj stranici trgovca, a ne u drugim dokumentima dostupnima na toj internetskoj stranici ili na drugim karticama te stranice. Tu nedvosmislenost potvrđuju različite jezične verzije navedene odredbe, a osobito njezine jezične verzije na španjolskom (*en las condiciones generales*), češkom (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), njemačkom (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), engleskom (*in the general terms and conditions*), talijanskom (*nelle condizioni generali*), nizozemskom (*in de algemene voorwaarden*), poljskom (*w ogólnych warunkach umów*), portugalskom (*nos termos e nas condições gerais*), finskom (*yleisissä ehdoissa*) i švedskom jeziku (*i de allmänna villkoren*).

25 U skladu s ustaljenom sudskom praksom Suda, kad je riječ o tumačenju odredaba prava Unije, važno je uzeti u obzir ne samo njihov tekst, već i njihov kontekst te ciljeve propisa kojeg su one dio (vidjeti u tom smislu presudu od 8. svibnja 2019., Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, t. 29. i navedenu sudsku praksu).

26 Kad je riječ o cilju Direktive 2013/11, iz njezina članka 1., u vezi s njezinim uvodnim izjavama 1. i 2., proizlazi da je njezin cilj osigurati visoku razinu zaštite potrošača na način da oni mogu dobrovoljno podnositi pritužbe protiv trgovaca subjektima koji provode postupke alternativnog rješavanja sporova.

27 Da bi se takvom mogućnošću mogli koristiti, potrošači moraju biti obaviješteni o mehanizmima koji postoje u području alternativnog rješavanja sporova, kako to proizlazi iz uvodnih izjava 5. i 7. Direktive 2013/11. U tom pogledu u uvodnoj izjavi 47. te direktive pojašnjava se da je, kada nastane spor, neophodno da potrošači mogu brzo prepoznati koji su subjekti za alternativno rješavanje sporova nadležni za rješavanje njihove pritužbe te hoće li predmetni trgovac sudjelovati u postupku koji je pokrenut pred takvim subjektom.

28 Kad je riječ o pitanju moraju li se informacije o subjektu ili subjektima za alternativno rješavanje sporova kojima je taj trgovac obuhvaćen nalaziti u općim uvjetima dostupnima na internetskoj stranici trgovca čak i u slučaju kada se ta stranica ne koristi za sklapanje ugovora s potrošačima, valja primijetiti da se članak 13. stavak 2. Direktive 2013/11 odnosi na opće uvjete ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača. Međutim, ta odredba ne ograničava obvezu informiranja koja je njome predviđena na slučajeve u kojima trgovac s potrošačima sklapa ugovore putem svoje internetske stranice.

29 Naime, u skladu s tom odredbom, informacije o subjektu ili subjektima za alternativno rješavanje sporova kojima je taj trgovac obuhvaćen moraju se nalaziti na internetskoj stranici trgovca „u slučaju kada takva postoji te, prema potrebi, u općim uvjetima”, pri čemu izraz „prema potrebi” ukazuje na to da se navedene informacije moraju ne samo nalaziti na toj stranici, nego i da također moraju biti uključene u navedene opće uvjete kada su oni dostupni na toj stranici.

30 Iz toga slijedi da, u skladu s člankom 13. stavkom 2. Direktive 2013/11, obveza informiranja predviđena tom odredbom nije ispunjena ako trgovac koji je na svojoj internetskoj stranici objavio opće uvjete u njima ne navede te informacije nego ih prikaže drugdje na navedenoj stranici.

31 Nadalje, kao što to proizlazi iz članka 3. stavka 3. Direktive 2013/11, u vezi s njezinom uvodnom izjavom 48., ona se primjenjuje a da pritom ne dovodi u pitanje odredbe o informiranju potrošača o postupcima izvansudske pravne zaštite iz drugih pravnih akata Unije koji se primjenjuju usporedno s obvezom informiranja predviđenom navedenom direktivom.

32 Iz članka 6. stavka 1. točke (t) Direktive 2011/83 proizlazi da potrošač mora biti obaviješten o mogućnosti korištenja mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja kojemu je trgovac podložan i o načinima pristupa tom mehanizmu „prije” negoli je vezan ugovorom na daljinu ili ugovorom sklopljenim izvan poslovnih prostorija ili ponudom iste vrste.

33 U tom pogledu Sud je već presudio da se člankom 6. stavkom 1. Direktive 2011/83 potrošaču nastoji prije sklapanja ugovora pružiti informacije u pogledu ugovornih uvjeta i posljedica navedenog sklapanja, kako bi mu se omogućilo da odluči želi li se ugovorno obvezati prema trgovcu, kao i informacije nužne za pravilno izvršenje tog ugovora i osobito ostvarenje njegovih prava (presuda od 10. srpnja 2019., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, t. 43. i navedena sudska praksa).

34 Da bi se potrošač mogao koristiti navedenim informacijama u tu svrhu, on ih mora pravodobno primiti prije sklapanja ugovora, a ne samo u stadiju njegova sklapanja, s obzirom na to da su informacije pružene prije navedenog sklapanja od temeljne važnosti za potrošača (vidjeti po analogiji presude od 18. prosinca 2014., CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, t. 46. i od 23. siječnja 2019., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 36. i navedenu sudsku praksu).

35 Stoga, s obzirom na članak 13. stavak 2. Direktive 2013/11 i članak 6. stavak 1. točku (t) Direktive 2011/83, nije dovoljno da potrošač dobije informacije o alternativnom rješavanju sporova iz tih odredbi samo u trenutku sklapanja ugovora s trgovcem bilo u okviru općih uvjeta ugovora bilo u dokumentu koji je od njih odvojen.

36 S obzirom na sva prethodna razmatranja, na postavljena pitanja valja odgovoriti tako da članak 13. stavke 1. i 2. Direktive 2013/11 treba tumačiti na način da je trgovac koji na svojoj internetskoj stranici čini dostupnima opće uvjete ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama, ali koji ne sklapa ugovore s potrošačima putem te stranice, dužan u te opće uvjete uključiti informacije o subjektu ili subjektima za alternativno rješavanje sporova kojima je taj trgovac obuhvaćen kad se potonji obvezao obratiti ili je dužan obratiti se tom subjektu ili tim subjektima radi rješavanja potrošačkih sporova. U tom pogledu nije dovoljno da navedeni trgovac te informacije prikaže u drugim dokumentima dostupnima na navedenoj stranici ili na drugim karticama te stranice ili pak da navedene informacije pruži potrošaču pri sklapanju ugovora koji podliježe navedenim općim uvjetima putem dokumenta koji je od njih odvojen.

Troškovi

37 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenog, Sud (šesto vijeće) odlučuje:

Članak 13. stavke 1. i 2. Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o ARPS-u) treba tumačiti na način da je trgovac, koji na svojoj internetskoj stranici nudi pristup općim uvjetima o prodaji ili ugovora o uslugama, ali koji ne sklapa ugovore s potrošačima putem te stranice, dužan u te opće uvjete uključiti informacije o subjektu ili subjektima za alternativno rješavanje sporova kojima je taj trgovac obuhvaćen kad se potonji obvezao obratiti ili je dužan obratiti se tom subjektu ili tim subjektima radi rješavanja potrošačkih sporova. U tom pogledu nije dovoljno da navedeni trgovac te informacije prikaže u drugim dokumentima dostupnima na navedenoj stranici ili na drugim karticama te stranice ili pak da navedene informacije pruži potrošaču pri sklapanju ugovora koji podliježe navedenim općim uvjetima putem dokumenta koji je od njih odvojen.

Potpisi