



Ġabra tal-ġurisprudenza

SENTENZA TAL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA (Is-Sitt Awla)

25 ta' Ġunju 2020*

“Rinviju għal deċiżjoni preliminari – Protezzjoni tal-konsumaturi – Direttiva 2013/11/UE – Soluzzjoni extragudizzjarja ta' tilwim – Artikolu 13(1) u (2) – Informazzjoni obbligatorja – Aċċessibilità għall-informazzjoni”

Fil-Kawża C-380/19,

li għandha bħala suġġett talba għal deċiżjoni preliminari skont l-Artikolu 267 TFUE, imressqa mill-Oberlandesgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali Superjuri ta' Düsseldorf, il-Ġermanja), permezz ta' deċiżjoni tad-9 ta' Mejju 2019, li waslet fil-Qorti tal-Ġustizzja fil-15 ta' Mejju 2019, fil-proċedura

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV

vs

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

IL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA (Is-Sitt Awla),

komposta minn M. Safjan (Relatur), President tal-Awla, C. Toader u N. Jääskinen, Imħallfin,

Avukat Ġenerali: M. Campos Sánchez-Bordona,

Reġistratur: A. Calot Escobar,

wara li rat il-proċedura bil-miktub,

wara li kkunsidrat l-osservazzjonijiet ippreżentati:

- għall-Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV, minn T. Rader, Rechtsanwalt,
- għal Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, minn M. Alter, Rechtsanwalt,
- għall-Gvern Taljan, minn G. Palmieri, bħala aġent, assistita minn S. Faraci, avvocato dello Stato,
- għall-Gvern Portugiż, minn P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes u T. Paixão, bħala aġenti,
- għall-Kummissjoni Ewropea, minn M. Wilderspin u C. Valero, bħala aġenti,

* Lingwa tal-kawża: il-Ġermaniż.

wara li rat id-deċiżjoni, meħuda wara li nstema' l-Avukat Ġenerali, li l-kawża tinqata' mingħajr konkluzjonijiet,

tagħti l-preżenti

Sentenza

- 1 It-talba għal deċiżjoni preliminari tirrigwarda l-interpretazzjoni tal-Artikolu 13 tad-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) (ĠU 2013, L 165, p. 63).
- 2 Din it-talba tressqet fil-kuntest ta' tilwima bejn il-Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (l-Unjoni Federali taċ-Ċentri u tal-Assoċjazzjonijiet tal-Konsumaturi, il-Ġermanja) (iktar 'il quddiem l-“Unjoni Federali”) u Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (iktar 'il quddiem “DAÄB”) dwar prattiki ta' DAÄB fil-qasam tal-komunikazzjoni ta' informazzjoni lill-konsumaturi dwar is-soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim.

Il-kuntest ġuridiku

Id-dritt tal-Unjoni

Id-Direttiva 2011/83/UE

- 3 L-Artikolu 6 tad-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar drittijiet tal-konsumatur, li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE u d-Direttiva 1999/44/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li thassar id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE u d-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (ĠU 2011, L 304, p. 64), intitolat “Rekwiziti ta' informazzjoni għal kuntratti mill-bogħod u lil hinn mill-post tan-negożju”, jipprevedi, fil-paragrafu 1 tiegħu:

“Qabel ma l-konsumatur jintrabat b' kuntratt mill-bogħod jew lil hinn mill-post tan-negożju, jew bi kwalunkwe offerta korrispondenti, il-kummerċjant għandu jipprovdi lill-konsumatur l-informazzjoni li ġejja b'mod ċar u komprensibbli:

[...]

- (t) fejn applikabbli, il-possibbiltà ta' rikors għal proċedura extraġudizzjarja ta' lment jew ta' rimedju li huwa suġġett għaliha l-kummerċjant kif ukoll il-metodi għall-aċċess għaliha.

[...]”

Id-Direttiva 2013/11

- 4 Il-premessi 1, 2, 5, 7, 47 u 48 tad-Direttiva 2013/11 jipprovdu:

“(1) L-Artikolu 169(1) u (2)(a) [TFUE] jistipula li l-Unjoni [Ewropea] għandha tikkontribwixxi għall-ksib ta' livell għoli ta' ħarsien tal-konsumatur permezz tal-miżuri adottati skont l-Artikolu 114 TFUE. L-Artikolu 38 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea jistipula li l-politiki tal-Unjoni għandhom jiżguraw livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.

(2) [...] Is-suq intern għandu jipprovdi lill-konsumaturi valur miżjud fil-forma ta' kwalità aħjar, varjeta' ikbar, prezzijiet raġonevoli u standards ta' sikurezza għoljin għal oġġetti u servizzi, li għandhom jippromwovu livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.

[...]

(5) Is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) toffri soluzzjoni barra mill-qrati, sempliċi, rapida u bi prezz baxx għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. Madankollu, l-ADR għadha mhijiex żviluppata biżżejjed u b'mod konsistenti fl-Unjoni kollha. [...] Il-konsumaturi u n-negozjanti għadhom mhux konxji mill-eżistenza ta' mekkaniżmi ta' rimedju alternattiv, b'persentaġġ żgħir biss ta' ċittadini li jafu kif iressqu lment ma' entità tal-ADR. [...]

[...]

(7) Sabiex il-konsumaturi jisfruttaw kompletament il-potenzjal tas-suq intern, [...] [i]l-konsumaturi u n-negozjanti għandhom ikunu konxji mill-eżistenza ta' tali proċeduri. [...]

[...]

(47) Meta jinqala' tilwim huwa meħtieġ li l-konsumaturi jkunu jistgħu jidentifikaw malajr liema entitajiet tal-ADR huma kompetenti biex jindirizzaw l-ilment tagħhom u li jkunu jafu jekk in-negozjant ikkonċernat ikunx se jieħu sehem jew le fil-proċedimenti mressqa lil entità tal-ADR. In-negozjanti li jimpenjaw ruħhom li jużaw entitajiet tal-ADR biex isolvu tilwim mal-konsumaturi għandhom jinfurmaw lill-konsumaturi bl-indirizz u l-websajt tal-entità jew l-entitajiet tal-ADR li bihom ikunu koperti. Dik l-informazzjoni għandha tingħata b'mod ċar, li jiftiehem u li wieħed jista' jkollu aċċess għaliha faċilment fuq il-websajt tan-negozjant, jekk ikun hemm waħda, u, jekk ikun il-każ, fit-termini u l-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta' bejgħ jew servizzi bejn in-negozjant u l-konsumatur. In-negozjanti għandu jkollhom il-possibbiltà li jinkludu fil-websajts tagħhom, u fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratti rilevanti, kwalunkwe informazzjoni addizzjonali dwar il-proċeduri interni tagħhom għat-trattament ta' lmenti jew dwar kwalunkwe mod ieħor li jistgħu jiġu kkuntattjati direttament bil-ħsieb li jiġi solvut tilwim ma' konsumaturi mingħajr ma jitressaq quddiem entità tal-ADR. Meta t-tilwim ma jistax jiġi solvut direttament, in-negozjant għandu jipprovdi lill-konsumatur, bil-miktub jew b'mezz durevoli ieħor, bl-informazzjoni dwar l-entitajiet tal-ADR rilevanti u jispeċifika jekk ser jagħmilx użu minnhom.

(48) L-obbligu fuq il-kummerċjanti li jinfurmaw lill-konsumaturi dwar l-entitajiet tal-ADR li huma koperti minnhom dawk il-kummerċjanti għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet dwar l-informazzjoni lill-konsumatur dwar proċeduri ta' rimedju barra mill-qrati li jinsabu f'atti legali oħra tal-Unjoni, li għandhom japplikaw flimkien mal-obbligu tal-informazzjoni rilevanti previst minn din id-Direttiva."

5 Skont l-Artikolu 1 ta' din id-direttiva, intitolat "Suġġett":

"Il-fini ta' din id-Direttiva huwa li, permezz tal-ksib ta' livell għoli ta' protezzjoni għall-konsumatur, tikkontribwixxi għall-funzjonament tajjeb tas-suq intern billi tiżgura li l-konsumaturi jkunu jistgħu, fuq bażi volontarja, jipprezentaw ilmenti kontra negozjanti lil entitajiet li joffru proċeduri indipendenti, imparzjali, trasparenti, effettivi, rapidi u ġusti, ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim. [...]"

- 6 L-Artikolu 3 tal-imsemmija direttiva, intitolat “Relazzjoni ma’ atti legali oħra tal-Unjoni”, jiddisponi, fil-paragrafu 3 tiegħu:

“L-Artikolu 13 ta’ din id-Direttiva għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet dwar informazzjoni dwar il-konsumaturi rigward proċeduri ta’ rimedju barra mill-qorti li jinsabu f’atti legali oħra tal-Unjoni, li għandhom japplikaw flimkien ma’ dak l-Artikolu.”

- 7 Skont l-Artikolu 13 tal-istess direttiva, intitolat “Informazzjoni lill-konsumaturi min-negozjanti”:

“1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li n-negozjanti stabbiliti fit-territorji tagħhom jinformat lill-konsumaturi dwar l-entità tal-ADR jew l-entitajiet tal-ADR li bihom daww il-kummerċjanti huma koperti, meta daww in-negozjanti jimpenjaw ruħhom jew sabiex ikunu obbligati li jużaw daww l-entitajiet għas-soluzzjoni ta’ tilwim mal-konsumaturi. Dik l-informazzjoni għandha tinkludi l-indirizz tas-sit elettroniku tal-entità tal-ADR jew tal-entitajiet tal-ADR rilevanti.

2. L-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1 għandha tingħata b’mod ċar, li jinftiehem u li jkun faċilment aċċessibbli fis-sit elettroniku tan-negozjanti, jekk dan ikun jeżisti u, jekk applikabbli, fit-termini u l-kondizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta’ bejgħ jew servizzi bejn in-negozjant u konsumatur.

3. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, f’każijiet meta tilwima bejn konsumatur u negozjant stabbilit fit-territorju tagħhom ma setgħetx tissolva b’segwitu għal ilment ipprezentat direttament mill-konsumatur lin-negozjant, in-negozjant jipprovdi l-konsumatur bl-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1, u jispeċifika jekk hux ser jagħmel użu mill-entitajiet tal-ADR rilevanti biex tissolva t-tilwima. Dik l-informazzjoni għandha tiġi pprovduta fuq karta jew fuq mezz ieħor li jservi għal żmien twil.”

Id-dritt Germaniż

- 8 L-Artikolu 36 tal-Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (il-Liġi dwar il-Metodi ta’ Soluzzjoni Alternattivi ta’ Tilwim fil-Qasam tal-Konsum) tad-19 ta’ Frar 2016 (BGBl. 2016 I, p. 254, iktar ‘il quddiem il-“VSBG”), intitolat “Obbligu ġenerali ta’ informazzjoni”, jipprevedi:

“1. In-negozjant li jopera sit internet jew juża kundizzjonijiet ġenerali għandu jipprovdi informazzjoni lill-konsumaturi li hija faċilment aċċessibbli, ċara u li tinftiehem li tippermettilhom ikunu jafu:

- 1) sa fejn huwa jissuġġetta ruħu jew ikun suġġett għal proċedura ta’ soluzzjoni ta’ tilwim quddiem entità ta’ medjazzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi u
- 2) l-entità ta’ medjazzjoni ta’ tilwim tal-konsumaturi kompetenti, meta n-negozjant ikun impenja ruħu li jipparteċipa fi proċedura ta’ soluzzjoni ta’ tilwim quddiem tali entità jew meta dan ikun legalment marbut li jipparteċipa fiha; f’dan il-każ, in-negozjant għandu jippreċiża l-indirizz postali u l-indirizz tas-sit internet tal-imsemmija entità u jiddikjara li ser jipparteċipa fi proċedura ta’ soluzzjoni ta’ tilwim quddiem din l-entità.

2. L-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1 għandha:

- 1) tidher fuq is-sit internet tan-negozjant, jekk ikollu wieħed,
- 2) tiġi pprovduta bil-kundizzjonijiet ġenerali tan-negozjant, jekk jużahom.

[...]”

Il-kawża prinċipali u d-domandi preliminari

- 9 DAÄB hija bank kooperattiv li jopera s-sit internet www.apobank.de, li permezz tiegħu ma jista' jiġi konkluz l-ebda kuntratt.
- 10 Fl-indikazzjonijiet legali ta' dan is-sit hemm l-informazzjoni li tgħid li DAÄB tissugġetta ruħha jew hija sugġetta għal proċedura ta' soluzzjoni ta' tilwim quddiem entità ta' medjazzjoni ta' tilwim tal-konsumaturi. Barra minn hekk, huwa possibbli li jitnizzlu minn dan is-sit, fil-format PDF (*Portable Document Format*), il-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti li DAÄB tikkonkludi mal-konsumaturi (iktar 'il quddiem il-“kundizzjonijiet ġenerali inkwistjoni”). Dawn il-kundizzjonijiet ġenerali ma jinkludu l-ebda informazzjoni dwar l-issugġettar ta' DAÄB għal tali proċedura ta' soluzzjoni ta' tilwim.
- 11 Meta DAÄB tikkonkludi ma' konsumatur kuntratt sugġett għall-kundizzjonijiet ġenerali inkwistjoni, dan il-konsumatur jirċievi, minbarra d-dokument li jinkludi l-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali, il-kundizzjonijiet tariffarji, stabbiliti wkoll minn DAÄB, li fuq in-naħa ta' wara tagħhom din tal-aħħar tinforma lill-konsumatur li hija tissugġetta ruħha għal proċedura ta' soluzzjoni ta' tilwim (iktar 'il quddiem il-“kundizzjonijiet tariffarji inkwistjoni”).
- 12 L-Unjoni Federali tqis li l-informazzjoni li tgħid li DAÄB timpenja ruħha li tirrikorri għall-entitajiet ta' medjazzjoni ta' tilwim tal-konsumatur għandha tidher fil-kundizzjonijiet ġenerali inkwistjoni u li, konsegwentement, il-prattika kummerċjali ta' DAÄB deskritta fil-punti 10 u 11 ta' din is-sentenza tmur kontra l-Artikolu 36(2) tal-VSBG.
- 13 F'dawn iċ-ċirkustanzi, l-Unjoni Federali pprezentat rikors quddiem il-Landgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali ta' Düsseldorf, il-Ġermanja) sabiex tordna lil DAÄB, taht piena ta' pagamenti ta' penali, tieqaf milli tindika fil-kundizzjonijiet ġenerali inkwistjoni li hija tissugġetta ruħha jew li hija sugġetta għal proċedura ta' soluzzjoni ta' tilwim quddiem entità ta' medjazzjoni ta' tilwim tal-konsumaturi.
- 14 Il-Landgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali ta' Düsseldorf) ċaħdet dan ir-rikors, minhabba li l-Artikolu 36(2) tal-VSBG jobbliga lin-negozjant li jipprovi lill-konsumatur l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 36(1) tal-VSBG bil-kundizzjonijiet ġenerali biss meta huwa jużaha. Issa, is-sempliċi fatt li jiġu ppubblikati l-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratt fuq sit internet ma jfissirx li dan iwassal sabiex dawn jintużaw, peress li l-użu tagħhom jimplika li waħda mill-partijiet f'dan il-kuntratt tikkomunikahom lill-parti l-oħra meta dan jiġi konkluz.
- 15 Barra minn hekk, il-fatt li jingħata lill-konsumatur, bil-kundizzjonijiet ġenerali, dokument ta' informazzjoni separat, bħall-kundizzjonijiet tariffarji inkwistjoni, waqt il-konkluzjoni ta' kuntratt, jissodisfa r-rekwiziti previsti fil-punt 2 tal-Artikolu 36(2) tal-VSBG. Fil-fatt, il-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratt jistgħu jkopru numru ta' dokumenti u klawżoli separati.
- 16 L-Unjoni Federali appellat mis-sentenza tal-Landgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali ta' Düsseldorf) quddiem il-qorti tar-rinviju, l-Oberlandesgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali Superjuri ta' Düsseldorf, il-Ġermanja).
- 17 Il-qorti tar-rinviju tfakkar li, għalkemm, skont l-Artikolu 36(2) tal-VSBG, l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 36(1) tal-VSBG għandha tiġi pprovduta lill-konsumatur “bil”-kundizzjonijiet ġenerali użati min-negozjant, l-Artikolu 13(2) tad-Direttiva 2013/11 jipprevedi, min-naħa tiegħu, li din l-informazzjoni għandha tidher, “jekk applikabbli”, “fi[l]”-kundizzjonijiet ġenerali.
- 18 F'dan ir-rigward, il-qorti tar-rinviju tistaqsi dwar l-interpretazzjoni tal-espressjoni “jekk applikabbli”, li tinsab fl-Artikolu 13(2) u, b'mod iktar preċiż, dwar jekk l-obbligu ta' informazzjoni, li jaqa' fuq in-negozjant konformement ma' din id-dispożizzjoni, jiddependix mill-komunikazzjoni minn dan

in-negozjant tal-kundizzjonijiet generali tiegħu lill-konsumatur waqt il-konklużjoni ta' kuntratt jew jekk dan l-obbligu huwiex impost fuq in-negozjant minhabba s-sempliċi fatt li l-imsemmija kundizzjonijiet generali redatti minnu huma offruti sabiex jitniżżlu mis-sit internet tiegħu.

- 19 Barra minn hekk, il-qorti tar-rinviju tixtieq tkun taf jekk l-informazzjoni msemmija fl-imsemmija dispożizzjoni għandhiex tkun inkluża fil-kundizzjonijiet generali stabbiliti min-negozjant jew jekk din tistax tirrizulta minn dokument separat bħalma huma l-kundizzjonijiet tariffarji inkwistjoni.
- 20 F'dan ir-rigward, il-qorti tar-rinviju tirrileva li, għalkemm il-konsumaturi ġeneralment jiżguraw li jzommu l-kundizzjonijiet generali ta' kuntratt sabiex ikunu jistgħu jsibu l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 36(1) tal-VSBG, il-kundizzjonijiet tariffarji huma suġġetti, bħala regola ġenerali, għal emendi matul ir-relazzjoni kuntrattwali u, għaldaqstant, ma joffrux lil dawn il-konsumaturi l-istess garanzija ta' aċċess għall-imsemmija informazzjoni.
- 21 Peress li s-soluzzjoni tal-kawża prinċipali tiddependi mill-interpretazzjoni tad-dispożizzjonijiet tad-Direttiva 2013/11, l-Oberlandesgericht Düsseldorf (il-Qorti Reġjonali Superjuri ta' Düsseldorf) iddeċidiet li tissospendi l-proċedura quddiemha u li tagħmel lill-Qorti tal-Ġustizzja d-domandi preliminari li ġejjin:

- “1) L-obbligu ta' informazzjoni stabbilit fl-Artikolu 13(2) tad-Direttiva [2013/11], fis-sens li l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 13(1) [ta' din id-direttiva] għandha tiġi inkluża fil-kundizzjonijiet generali, japplika meta n-negozjant jagħmel it-termini u l-kundizzjonijiet tiegħu disponibbli għat-tniżżil minn fuq is-sit internet tiegħu, li fuqu ma jkun gie konkluż l-ebda kuntratt?
- 2) Fil-każ li r-risposta li tingħata għall-ewwel domanda tkun fl-affermattiv: In-negozjant jikkonforma mal-obbligu tiegħu li jinkludi l-informazzjoni fil-kundizzjonijiet generali f'tali każ anki jekk huwa jipprovdi l-informazzjoni mhux fil-fajl imqiegħed għad-dispożizzjoni għat-tniżżil imma f'post ieħor fuq is-sit internet tal-impriza?
- 3) In-negozjant jissodisfa l-obbligu tiegħu li jinkludi din l-informazzjoni fil-kundizzjonijiet generali jekk, minbarra dokument li jkun fih l-imsemmija kundizzjonijiet generali, huwa jipprovdi lill-konsumatur, permezz ta' dokument separat, b'lista ta' prezzijiet u servizzi li fiha l-informazzjoni msemmija fl-Artikolu 13(1) tad-Direttiva [2013/11]?”

Fuq id-domandi preliminari

- 22 Permezz tad-domandi tagħha, li għandhom jiġu eżaminati flimkien, il-qorti tar-rinviju tistaqsi, essenzjalment, jekk l-Artikolu 13(1) u (2) tad-Direttiva 2013/11 għandux jiġi interpretat fis-sens li negozjant, li jagħmel aċċessibbli fuq is-sit internet tiegħu l-kundizzjonijiet generali ta' kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizz, iżda li ma jikkonkludix kuntratti mal-konsumaturi permezz ta' dan is-sit, huwa obligat li jinkludi f'dawn il-kundizzjonijiet generali l-informazzjoni relatata mal-entità jew mal-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant, meta dan tal-aħħar jimpenja ruħu li jirrikorri għal din l-entità jew għal dawn l-entitajiet jew ikun obligat li jirrikorri għalihom sabiex isolvi t-tilwim mal-konsumaturi, jew jekk huwiex suffiċjenti f'dan ir-rigward li l-imsemmi negozjant jippreżenta din l-informazzjoni f'dokumenti oħra aċċessibbli fuq l-imsemmi sit jew f'tabs oħra tiegħu, jew li nkella jipprovdi l-imsemmija informazzjoni lill-konsumatur waqt il-konklużjoni tal-kuntratt suġġett għall-imsemmija kundizzjonijiet generali permezz ta' dokument separat minnhom.

- 23 Skont l-Artikolu 13(2) ta' din id-direttiva, l-informazzjoni dwar l-entità jew l-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom in-negozjant, imsemmija fil-paragrafu 1 tal-Artikolu 13 ta' din id-direttiva, għandha "tingħata b'mod ċar, li jinftiehem u li jkun faċilment aċċessibbli fis-sit elettroniku tan-negozjanti, jekk dan ikun jeżisti u, jekk applikabbli, fit-termini u l-kondizzjonijiet generali tal-kuntratti ta' bejgħ jew servizzi bejn in-negozjant u konsumatur".
- 24 Il-formulazzjoni ta' din id-dispożizzjoni hija inekwivoka u tippredvi li l-informazzjoni msemmija fil-punt preċedenti għandha tidher "fi[l]"-kundizzjonijiet ġenerali, meta din tintwera fuq is-sit internet tan-negozjant, u mhux f'dokumenti oħra aċċessibbli fuq dan is-sit jew f'tabs oħra tiegħu. Din l-assenza ta' ambigwià hija kkonfermata mill-verżjonijiet lingwistiċi differenti tal-imsemmija dispożizzjoni, b'mod partikolari mill-verżjonijiet tagħha bl-Ispanjol (*en las condiciones generales*), biċ-Ċek (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), bil-Ġermaniż (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), bl-Ingliż (*in the general terms and conditions*), bit-Taljan (*nelle condizioni generali*), bl-Olandiż (*in de algemene voorwaarden*), bil-Pollakk (*w ogólnych warunkach umów*), bil-Portugiż (*nos termos e nas condições gerais*), bil-Finlandiż (*yleisissä ehdoissa*) u bl-Isvediż (*i de allmänna villkoren*).
- 25 Issa, skont ġurisprudenza stabbilita, għall-interpretazzjoni ta' dispożizzjonijiet tad-dritt tal-Unjoni, għandhom jittieħdu inkunsiderazzjoni mhux biss il-kliem tagħhom, iżda wkoll il-kuntest tagħhom u l-għanijiet li għandhom jintlaħqu mil-leġiżlazzjoni li minnha tagħmel parti (ara, f'dan is-sens, is-sentenza tat-8 ta' Mejju 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, punt 29 u l-ġurisprudenza ċċitata).
- 26 Fir-rigward tal-għan tad-Direttiva 2013/11, mill-Artikolu 1 tagħha, moqri fid-dawl tal-premessi 1 u 2 tal-imsemmija direttiva, jirriżulta li din tal-aħħar hija intiża sabiex tiżgura livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumaturi billi tiżgura li dawn ikunu jistgħu, b'mod volontarju, jipprezentaw ilmenti kontra negozjanti quddiem entitajiet li japplikaw proċeduri ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim.
- 27 Sabiex ikunu jistgħu jużaw tali possibbiltà, il-konsumaturi għandhom ikunu informati bil-mekkaniżmi eżistenti fil-qasam ta' rimedji extraġudizzjarji, kif jipprovdu l-premessi 5 u 7 tad-Direttiva 2013/11. F'dan ir-rigward, il-premessa 47 ta' din id-direttiva tippreċiża li, meta jkun hemm tilwima, huwa neċessarju li l-konsumaturi jkunu f'pożizzjoni li jidentifikaw malajr liema huma l-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim kompetenti sabiex jitrattaw l-ilment tagħhom u jekk in-negozjant ikkonċernat jipparteċipax fi proċedura sugġetta għal tali entità.
- 28 Fir-rigward tal-kwistjoni dwar jekk l-informazzjoni dwar l-entità jew l-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant għandhiex tidher fil-kundizzjonijiet ġenerali disponibbli fuq is-sit internet tan-negozjant anki fil-każ fejn dan is-sit ma jintużax sabiex jiġu konklużi l-kuntratti mal-konsumaturi, għandu jiġi osservat li, ċertament, l-Artikolu 13(2) tad-Direttiva 2013/11 jirrigwarda l-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizz bejn negozjant u konsumatur. Madankollu, din id-dispożizzjoni ma tillimitax l-obbligu ta' informazzjoni li hija tippredvi għall-każijiet li fihom in-negozjant jikkonkludi kuntratti ma' konsumaturi permezz tas-sit internet tiegħu.
- 29 Fil-fatt, skont din l-istess dispożizzjoni, l-informazzjoni dwar l-entità jew l-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant għandha tidher fuq is-sit internet tan-negozjant, "jekk dan ikun jeżisti u, jekk applikabbli, fit-termini u l-kondizzjonijiet ġenerali", peress li l-espressjoni "u, jekk applikabbli" tindika li l-imsemmija informazzjoni għandha tidher mhux biss fuq dan is-sit iżda hija għandha wkoll tiġi inkluża fl-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali meta dawn ikunu disponibbli fuq l-imsemmi sit.
- 30 Minn dan isegwi li, konformement mal-Artikolu 13(2) tad-Direttiva 2013/11, l-obbligu ta' informazzjoni previst minn din id-dispożizzjoni ma jkunx issodisfatt jekk in-negozjant li juri l-kundizzjonijiet ġenerali fuq is-sit internet tiegħu jonqos milli jinkludi l-imsemmija informazzjoni fihom iżda jipprezentaha xi mkien ieħor fuq l-imsemmi sit.

- 31 Barra minn hekk, kif jirriżulta mill-Artikolu 3(3) tad-Direttiva 2013/11, moqri fid-dawl tal-premessa 48 ta' din id-direttiva, dan japplika bla hsara għad-dispożizzjonijiet dwar l-informazzjoni tal-konsumaturi dwar il-proċeduri ta' rimedji extraġudizzjarji li jinsabu f'atti legali oħra tal-Unjoni, li japplikaw b'mod parallel mal-obbligu ta' informazzjoni previst mill-imsemmija direttiva.
- 32 Issa, mill-Artikolu 6(1)(t) tad-Direttiva 2011/83 jirriżulta li l-konsumatur għandu jiġi informat bil-possibbiltà li jirrikorri għal proċedura extraġudizzjarja ta' lment u ta' kumpens li huwa sugġett għaliha n-negozjant kif ukoll bil-metodi għall-aċċess għaliha "qabel" ma jkun marbut b'kuntratt mill-bogħod jew b'kuntratt konkluż lil hinn mill-post tan-negozju jew b'offerta tal-istess tip.
- 33 F'dan ir-rigward, il-Qorti tal-Ġustizzja diġà ddecidiet li l-Artikolu 6(1) tad-Direttiva 2011/83 għandu l-għan li jiżgura l-komunikazzjoni lill-konsumatur, qabel il-konklużjoni ta' kuntratt, kemm tal-informazzjoni relatata mal-kundizzjonijiet kuntrattwali u l-konsegwenzi tal-imsemmija konklużjoni, li tippermetti lil dan il-konsumatur li jiddeciedi jekk jixtieqx jintrabat kuntrattwalment ma' negozjant, kif ukoll tal-informazzjoni neċessarja għall-eżekuzzjoni tajba ta' dan il-kuntratt u, b'mod partikolari, għall-eżerċizzju tad-drittijiet tiegħu (sentenza tal-10 ta' Lulju 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punt 43 u l-ġurisprudenza ċċitata).
- 34 Sabiex il-konsumatur ikun jista' jibbenefika mill-imsemmija informazzjoni għal dan l-għan, huwa għandu jirċieviha fi żmien xieraq qabel il-konklużjoni ta' kuntratt u mhux biss fl-istadju tal-konklużjoni tiegħu, peress li l-informazzjoni pprovduta qabel l-imsemmija konklużjoni hija, għall-konsumatur, ta' importanza fundamentali (ara, b'analogija, is-sentenzi tat-18 ta' Diċembru 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, punt 46, u tat-23 ta' Jannar 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punt 36 kif ukoll il-ġurisprudenza ċċitata).
- 35 Għaldaqstant, fir-rigward kemm tal-Artikolu 13(2) tad-Direttiva 2013/11 kif ukoll tal-Artikolu 6(1)(t) tad-Direttiva 2011/83, ma huwiex suffiċjenti li l-konsumatur jirċievi l-informazzjoni dwar is-soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim imsemmija f'dawn id-dispożizzjonijiet biss fil-mument tal-konklużjoni tal-kuntratt man-negozjant, kemm jekk fil-kuntest tal-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratt jew f'dokument separat minnhom.
- 36 Fid-dawl tal-kunsiderazzjonijiet preċedenti kollha, ir-risposta li għandha tingħata għad-domandi magħmula hija li l-Artikolu 13(1) u (2) tad-Direttiva 2013/11 għandu jiġi interpretat fis-sens li negozjant, li jagħmel aċċessibbli fuq is-sit internet tiegħu l-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizz, iżda li ma jikkonkludix kuntratti mal-konsumaturi permezz ta' dan is-sit, huwa obligat li jinkludi f'dawn il-kundizzjonijiet ġenerali l-informazzjoni relatata mal-entità jew mal-entitajiet ta' soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant, meta dan tal-aħhar jimpenja ruħu li jirrikorri għal din l-entità jew għal dawn l-entitajiet jew ikun obligat li jirrikorri għalihom sabiex isolvi t-tilwim mal-konsumaturi. F'dan ir-rigward, la huwa biżżejjed li l-imsemmi negozjant jippreżenta din l-informazzjoni f'dokumenti oħra aċċessibbli fuq l-imsemmi sit jew f'tabs oħra tiegħu, u lanqas li jipprovi l-imsemmija informazzjoni lill-konsumatur waqt il-konklużjoni tal-kuntratt sugġett għall-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali permezz ta' dokument separat minnhom.

Fuq l-ispejjeż

- 37 Peress li l-proċedura għandha, fir-rigward tal-partijiet fil-kawża prinċipali, in-natura ta' kwistjoni mqajma quddiem il-qorti tar-rinviju, hija din il-qorti li tiddeciedi dwar l-ispejjeż. L-ispejjeż sostnuti għas-sottomissjoni tal-osservazzjonijiet lill-Qorti tal-Ġustizzja, minbarra dawk tal-imsemmija partijiet, ma jistgħux jithallsu lura.

Għal dawn il-motivi, Il-Qorti tal-Ġustizzja (Is-Sitt Awla) taqta' u tiddeċiedi:

L-Artikolu 13(1) u (2) tad-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) għandu jiġi interpretat fis-sens li negozjant, li jagħmel aċċessibbli fuq is-sit internet tiegħu l-kundizzjonijiet ġenerali ta' kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizz, iżda li ma jikkonkludix kuntratti mal-konsumaturi permezz ta' dan is-sit, huwa obligat li jinkludi f'dawn il-kundizzjonijiet ġenerali l-informazzjoni relatata mal-entità jew mal-entitajiet ta' soluzzjoni extragudizzjarja ta' tilwim li jaqa' taħthom dan in-negozjant, meta dan tal-aħħar jimpenja ruħu li jirrikorri għal din l-entità jew għal dawn l-entitajiet jew ikun obligat li jirrikorri għalihom sabiex isolvi t-tilwim mal-konsumaturi. F'dan ir-rigward, la huwa biżżejjed li l-imsemmi negozjant jippreżenta din l-informazzjoni f'dokumenti oħra aċċessibbli fuq l-imsemmi sit jew f'tabs oħra tiegħu, u lanqas li jipprovdi l-imsemmija informazzjoni lill-konsumatur waqt il-konkluzjoni tal-kuntratt sugġett għall-imsemmija kundizzjonijiet ġenerali permezz ta' dokument separat minnhom.

Firem