WYROK TRYBUNAŁU (trzecia izba)

z dnia 13 października 2011 r. *

W sprawie C-148/10

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 267 TFUE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Hof van Beroep te Brussel (Belgia) postanowieniem z dnia 23 marca 2010 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 29 marca 2010 r., w postępowaniu:

DHL International NV, dawniej Express Line NV

przeciwko

Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie,

TRYBUNAŁ (trzecia izba),

w składzie: K. Lenaerts, prezes izby, J. Malenovský, R. Silva de Lapuerta (sprawozdawca), E. Juhász i D. Šváby, sędziowie,

rzecznik generalny: N. Jääskinen,
sekretarz: M. Ferreira, główny administrator,

* Język postępowania: niderlandzki.

uwzględniając procedurę pisemną i po przeprowadzeniu rozprawy w dniu 17 marca 2011 r.,

rozważywszy uwagi przedstawione:

— w imieniu DHL International NV, dawniej Express Line NV, przez F. Vandendriesscha oraz J. Roetsa, advocaten,

— w imieniu rządu belgijskiego przez M. Jacobs, działającą w charakterze pełnomocnika, wspieraną przez adwokata F. Petilliona oraz J. Jansena, advocaat,

— w imieniu rządu polskiego przez M. Szpunara, działającego w charakterze pełnomocnika,

— w imieniu Komisji Europejskiej przez L. Lozano Palacios oraz P. Van Nuffela, działających w charakterze pełnomocników,

po zapoznaniu się z opinią rzecznika generalnego na posiedzeniu w dniu 26 maja 2011 r.,

wydaje następujący

Wyrok

1 Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni dyrektywy 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług (Dz.U. 1998, L 15, s. 14), a w szczególności jej art. 19, wykładni

owej dyrektywy zmienionej dyrektywą 2002/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 10 czerwca 2002 r. (Dz.U. L 176, s. 21) oraz wykładni owej dyrektywy zmienionej dyrektywą 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 lutego 2008 r. (Dz.U. L 52, s. 3), a także wykładni art. 49 TFUE.

2 Wniosek ten został przedstawiony w ramach sporu pomiędzy DHL International NV, dawniej Express Line NV (zwanej dalej „Express Line"), a Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (belgijskim instytutem usług pocztowych i telekomunikacji, zwanym dalej „IBPT") w przedmiocie uiszczenia opłaty na rzecz służby mediacji sektora pocztowego, do czego ma być zobowiązana Express Line.

Ramy prawne

Prawo Unii

3 Motywy 10 i 35 dyrektywy 97/67 stanowią:

„(10) Zgodnie z zasadą subsydiarności na szczeblu Wspólnoty należy przyjąć pewien zestaw ogólnych zasad, natomiast wybór szczegółowych procedur powinien zależeć od państw członkowskich, które powinny mieć swobodę wyboru systemu najlepiej pasującego do ich własnych warunków;

[…]

(35) Potrzeba poprawy jakości usług oznacza, że spory muszą być rozstrzygane szybko i efektywnie; poza formami prawnego zadośćuczynienia dostępnego [poza procedurami odwoławczymi dostępnymi] na podstawie prawa krajowego i prawa Wspólnoty należy udostępnić procedurę postępowania w przypadku reklamacji, która powinna być przejrzysta, prosta i niekosztowna, a także powinna umożliwiać uczestnictwo wszystkim stronom, których sprawa dotyczy".

4 Artykuł 2 pkt 1, 14 i 17 dyrektywy 97/67 stanowi:

„Do celów niniejszej dyrektywy będą stosowane następujące definicje:

1) „usługi pocztowe": usługi obejmujące przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek pocztowych;

[…]

14) „zezwolenia": oznaczają jakiekolwiek pozwolenie określające prawa i obowiązki charakterystyczne dla sektora pocztowego i zezwalające przedsiębiorstwom na świadczenie usług pocztowych oraz, tam, gdzie ma to zastosowanie, na budowę i/lub eksploatację sieci pocztowych w celu świadczenia takich usług, w formie „zezwolenia ogólnego" lub „koncesji indywidualnej", zgodnie z poniższymi definicjami:

— „zezwolenie ogólne" oznacza zezwolenie, niezależnie od tego, czy jest ono regulowane „koncesją według klasy", czy na podstawie ogólnego prawa, i nie-

zależnie od tego, czy uregulowanie takie wymaga procedur rejestracji lub deklaracji, co nie wymaga od danego przedsiębiorstwa otrzymania konkretnej decyzji krajowego organu regulacyjnego przed przystąpieniem do egzekwowania praw wynikających z zezwolenia,

— „koncesja indywidualna" oznacza zezwolenie wydawane przez krajowy organ regulacyjny, które nadaje przedsiębiorstwu konkretne prawa lub które uzależnia działalność tego przedsiębiorstwa od konkretnych zobowiązań wykraczających poza zezwolenie ogólne, tam, gdzie ma to zastosowanie, w przypadku którego przedsiębiorstwo nie jest uprawnione do przystąpienia do egzekwowania praw do momentu otrzymania decyzji krajowego organu regulacyjnego;

[…]

17) „użytkownicy": jakakolwiek osoba fizyczna lub prawna korzystająca z usług powszechnych jako nadawca lub adresat;

5 Zgodnie z art. 3 i 4 dyrektywy 97/67 państwa członkowskie wyznaczają jednego lub wielu operatorów świadczących usługi powszechne obejmujące ciągłe świadczenie usług pocztowych o określonej jakości we wszystkich punktach na swoich obszarach, po przystępnych cenach dla wszystkich użytkowników. W zakresie dotyczącym operatorów niewyznaczonych państwa członkowskie mogą zgodnie z art. 9 dyrektywy 97/67 wprowadzić w przypadku usług pocztowych, które wykraczają poza obszar usług powszechnych, zezwolenia ogólne, a w przypadku usług pocztowych, które należą do obszaru usług powszechnych – procedury zezwoleń, w tym koncesje indywidualne.

6 Ponadto, zgodnie z art. 7 dyrektywy 97/67, w zakresie koniecznym do utrzymywania usług powszechnych państwa członkowskie zasadniczo mogą zastrzec do dnia 31 grudnia 2010 r. usługi pocztowe dla operatorów świadczących usługi powszechne.

7 Zgodnie z art. 19 dyrektywy 97/67:

„Państwa członkowskie zapewnią, że zostaną opracowane przejrzyste, proste i niekosztowne procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników, szczególnie w przypadkach dotyczących zaginięcia, kradzieży, uszkodzenia lub braku zgodności z normami jakości usług.

Państwa członkowskie podejmą działania w celu zapewnienia, że procedury te umożliwią rozstrzyganie sporów w sposób sprawiedliwy i szybki wraz z ustanowieniem, tam gdzie uznano to za właściwe, systemu zwrotu kosztów i/lub rekompensaty.

Z zastrzeżeniem innych możliwości odwołania dostępnych na podstawie ustawodawstwa krajowego i ustawodawstwa Wspólnoty państwa członkowskie zapewnią, by użytkownicy, działając indywidualnie lub – tam gdzie zezwala na to prawo krajowe – wspólnie z organizacjami reprezentującymi interesy użytkowników i/lub konsumentów, mogli wnosić sprawy przed właściwe organy władz krajowych, jeżeli reklamacje użytkowników złożone u operatora świadczącego usługi powszechne nie zostały rozpatrzone w sposób satysfakcjonujący.

Zgodnie z art. 16 państwa członkowskie zapewnią, by operatorzy świadczący usługi powszechne publikowali, wraz z raportem rocznym w sprawie monitorowania osiągniętych norm jakości, informacje o liczbie reklamacji i sposobie ich rozpatrzenia".

8 Motyw 28 dyrektywy 2002/39 stanowi:

„Krajowe organy regulacyjne mogą połączyć wprowadzenie koncesji z wymogami, by odbiorcy usług mieli do dyspozycji przejrzyste, proste i niekosztowne procedury w celu składania reklamacji, niezależnie od tego czy dotyczą one usług świadczonych przez operatorów świadczących usługi powszechne, czy usług świadczonych przez operatorów posiadających zezwolenia, w tym posiadaczy indywidualnych koncesji. Może okazać się właściwe, by takie procedury były do dyspozycji użytkowników wszystkich usług pocztowych, powszechnych i innych. Takie procedury powinny zawierać procedury służące do określenia odpowiedzialności w przypadku zaginięcia lub uszkodzenia przesyłanych przesyłek".

9 Artykuł 19 dyrektywy 97/67 zmieniony dyrektywą 2002/39 stanowi:

„Państwa członkowskie zapewnią przejrzyste, proste i niekosztowne procedury, które zostaną sporządzone w celu postępowania z reklamacjami użytkowników, w szczególności w przypadkach dotyczących zaginięcia, kradzieży, uszkodzenia lub braku zgodności z normami jakości usługi (w tym procedury określające odpowiedzialność w sprawach, w których występuje więcej niż jeden operator).

Państwa członkowskie mogą postanowić, że zasada ta jest również stosowana do osób korzystających z usługi, która jest:

— poza zakresem usług powszechnych określonych w art. 3, oraz

— w zakresie usług powszechnych określonych w art. 3, […] które nie są świadczone przez operatora świadczącego usługi powszechne.

Państwa członkowskie podejmą działania w celu zapewnienia, że procedury określone w akapicie pierwszym umożliwią rozstrzyganie sporów w sposób sprawiedliwy i szybki, wraz z ustanowieniem, tam, gdzie uznano to za właściwe, systemu zwrotu kosztów i/lub rekompensaty.

Z zastrzeżeniem innych możliwości odwołania dostępnych na podstawie ustawodawstwa krajowego i ustawodawstwa Wspólnoty państwa członkowskie zapewnią, by użytkownicy, działając indywidualnie lub, tam, gdzie zezwala na to prawo krajowe, wspólnie z organizacjami reprezentującymi interesy użytkowników i/lub konsumentów, mogli wnosić sprawy przed właściwe organy władz krajowych, jeżeli reklamacje użytkowników złożone u operatora świadczącego usługi powszechne nie zostały rozpatrzone w sposób satysfakcjonujący.

Zgodnie z art. 16 państwa członkowskie zapewnią, by operatorzy świadczący usługi powszechne publikowali, wraz z raportem rocznym w sprawie monitorowania osiągniętych norm jakości, informacje o liczbie reklamacji i sposobie ich rozpatrzenia".

10 Motyw 42 dyrektywy 2008/6 stanowi:

„(42) Zgodnie z zasadami obowiązującymi w innych obszarach usług i w celu wzmocnienia ochrony konsumenta właściwe jest rozszerzenie zastosowania minimalnych zasad dotyczących procedur reklamacyjnych poza operatorów świadczących usługę powszechną. W celu zwiększenia efektywności procedur rozpatrywania reklamacji właściwe jest zachęcanie do stosowania procedur ugody pozasądowej, określonych w zaleceniu Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich [Dz.U. L 115, s. 31] oraz w zaleceniu Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad mających zastosowanie do organów pozasądowych zaangażowanych

w polubowne rozstrzyganie sporów konsumenckich [Dz.U. L 109, s. 56]. Interesom konsumentów służyłaby także zwiększona interoperacyjność między operatorami, wynikająca z dostępu do niektórych elementów infrastruktury i usług, a także wymóg współpracy krajowych organów regulacyjnych z jednostkami zajmującymi się ochroną konsumenta.

W celu ochrony interesów użytkowników w przypadku zaginięcia, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłek państwa członkowskie powinny wprowadzić, w uzasadnionych przypadkach, system zwrotu kosztów lub rekompensaty".

11 Artykuł 2 pkt 17 dyrektywy 97/67, zmieniony przez dyrektywę 2008/6, stanowi:

„Do celów niniejszej dyrektywy będą stosowane następujące definicje:

[…]

17) »użytkownik«: jakakolwiek osoba fizyczna lub prawna korzystająca z usług pocztowych jako nadawca lub adresat".

12 Artykuł 19 dyrektywy 97/67, zmieniony dyrektywą 2008/6, stanowi:

„1. Państwa członkowskie zapewniają udostępnienie przez wszystkich operatorów świadczących usługi pocztowe przejrzystych, prostych i niekosztownych procedur rozpatrywania reklamacji użytkowników usług pocztowych, w szczególności w przypadkach wiążących się z zaginięciem, kradzieżą, uszkodzeniem lub brakiem zgodności z normami jakości usługi (w tym procedur określających, kto ponosi

odpowiedzialność w sprawach, w których występuje więcej niż jeden operator), nie naruszając odpowiednich międzynarodowych i krajowych przepisów dotyczących systemów rekompensat.

Państwa członkowskie przyjmują środki, aby dopilnować, że procedury, o których mowa w akapicie pierwszym, umożliwią rozstrzyganie sporów w sposób sprawiedliwy i szybki, wraz z ustanowieniem w razie potrzeby systemu zwrotu kosztów lub rekompensaty.

Państwa członkowskie promują także rozwój niezależnych programów pozasądowego rozstrzygania sporów między operatorami świadczącymi usługi pocztowe a użytkownikami.

2. Bez uszczerbku dla innych możliwości odwołania się lub środków naprawczych określonych ustawodawstwem krajowym i prawodawstwem wspólnotowym państwa członkowskie zapewniają użytkownikom, działającym indywidualnie lub, gdy zezwala na to prawo krajowe, wspólnie z organizacjami reprezentującymi interesy użytkowników lub konsumentów, możliwość wnoszenia przed właściwe organy krajowe spraw, w których reklamacje użytkowników przedstawiane przedsiębiorstwom świadczącym usługi pocztowe wchodzące w zakres usługi powszechnej nie zostały rozpatrzone w sposób zadowalający.

Zgodnie z art. 16 państwa członkowskie zapewniają, by operatorzy świadczący usługę powszechną, a także, w odpowiednich przypadkach, przedsiębiorstwa świadczące usługi wchodzące w zakres usługi powszechnej publikowali, wraz ze sprawozdaniem rocznym dotyczącym monitorowania ich wyników, informacje o liczbie reklamacji i sposobie ich rozpatrzenia".

Prawo krajowe

13 Na mocy ustawy z dnia 21 marca 1991 r. w sprawie reformy niektórych przedsiębiorstw publicznych (*Belgisch Staatsblad z* dnia 27 marca 1991 r., s. 6155), zmienionej rozporządzeniem królewskim z dnia 9 czerwca 1999 r. (*Belgisch Staatsblad* z dnia 18 sierpnia 1999 r., s. 30697), dokonano transpozycji dyrektywy 97/67 do belgijskiego systemu prawnego.

14 Ustawa ta wyznacza operatora usług powszechnych i zastrzega na jego rzecz świadczenie niektórych usług pocztowych. Świadczenie usługi pocztowej, która nie jest zastrzeżona, ale należy do zakresu usług powszechnych, uzależnione jest od uzyskania koncesji indywidualnej. Natomiast świadczenie usługi pocztowej, która nie należy do zakresu usług powszechnych, podlega – poza innymi warunkami – zgłoszeniu do IBPT.

15 Wskazana ustawa, w brzmieniu nadanym jej ustawą z dnia 21 grudnia 2006 r. w sprawie różnorodnych przepisów zmierzających do utworzenia służby mediacji sektora pocztowego i zmieniającej ustawę z dnia 13 czerwca 2005 r. w sprawie komunikacji elektronicznej (*Belgisch Staatsblad* z dnia 23 stycznia 2007 r., s. 2965) (zwana dalej „ustawą z 1991 r."), stanowi w art. 43b:

„§ 1 Przy [IBPT] ustanawia się służbę mediacji sektora pocztowego właściwą do rozpoznawania spraw dotyczących klientów następujących przedsiębiorstw:

1° [operator usług powszechnych];

2° przedsiębiorstwa świadczące usługi pocztowe […], których świadczenie wymaga koncesji […];

3° przedsiębiorstwa świadczące usługi pocztowe […], których świadczenie wymaga zgłoszenia […].

Sprawy dotyczące klientów oznaczają sprawy, które dotyczą interesów klientów, którzy sami nie świadczą usług pocztowych.

[…]

§ 3. Służbie mediacji sektora pocztowego powierza się następujące zadania:

1° rozpatrywanie wszystkich skarg klientów związanych z:

a) czynnościami [operatora usług powszechnych] […];

b) czynnościami pocztowymi przedsiębiorstw, o których mowa w § 1, ust. 2 i 3 niniejszego artykułu.

2° Pod pojęciem czynności pocztowych należy rozumieć dla celów stosowania niniejszego rozdziału:

[…]

3° pośredniczenie w celu ułatwienia ugodowego rozwiązywania sporów między przedsiębiorstwami, o których mowa w § 1 niniejszego artykułu, i klientami;

4° kierowanie zalecenia do przedsiębiorstw, o których mowa w § 1 niniejszego artykułu, w przypadku gdy nie można było osiągnąć ugodowego rozwiązania sporu. Strona składająca reklamację otrzymuje egzemplarz zalecenia;

5° informowanie klientów, którzy zwrócą się do niej pisemnie lub ustnie, o przysługujących im prawach i sposobach obrony ich interesów […];

6° wydawanie opinii na wniosek ministra właściwego w zakresie sektora pocztowego lub ministra właściwego w zakresie ochrony konsumentów lub [IBPT] i telekomunikacji lub na wniosek komitetu konsultacyjnego usług pocztowych w ramach ich zadań;

7° współpraca z:

a) innymi niezależnymi komisjami sektorowymi właściwymi w zakresie sporów lub z niezależnymi mediatorami […];

b) zagranicznymi mediatorami lub organami o równorzędnej funkcji, którzy działają jako organy odwoławcze w zakresie rozpatrywania skarg objętych właściwością służby mediacji sektora pocztowego.

W danym przypadku protokoły współpracy mogą być sporządzone przez ministra właściwego w zakresie ochrony konsumentów.

§ 4. Reklamacje użytkowników końcowych są dopuszczalne jedynie wówczas, gdy w pierwszej kolejności złożono reklamację w procedurze wewnętrznej danego przedsiębiorstwa. Reklamacje klientów końcowych są niedopuszczalne, w przypadku gdy zostały złożone anonimowo lub nie zostały złożone na piśmie w służbie mediacji sektora pocztowego.

[…]

§ 5. Służba mediacji sektora pocztowego może w ramach wniesionej do niej reklamacji zapoznać się z księgami, korespondencją, protokołami i ogólnie z wszelkimi dokumentami i pismami danego przedsiębiorstwa lub przedsiębiorstw odnoszących się bezpośrednio do przedmiotu reklamacji, z wyjątkiem dokumentów objętych tajemnicą korespondencji. Służba ta może zażądać od organów przedsiębiorstwa lub organów reprezentacji pracowników przedstawienia wyjaśnień lub informacji i dokonać wszelkich weryfikacji koniecznych dla przeprowadzenia oceny.

Uzyskane w ten sposób informacje są przetwarzane w sposób poufny, gdy ich ujawnienie mogłoby ogólnie zaszkodzić przedsiębiorstwu.

W granicach swych kompetencji służba mediacji sektora pocztowego nie jest związana wytycznymi władz.

Rozpoznanie reklamacji jest zakończone, gdy staje się ona przedmiotem skargi przed sądem.

§ 6. Przedsiębiorstwo dysponuje terminem 20 dni roboczych na uzasadnienie swej decyzji, w przypadku gdy nie zastosuje się do zalecenia, o którym mowa w § 3 pkt 4° niniejszego artykułu. Uzasadniona decyzja jest doręczana stronie składającej reklamację oraz służbie mediacji.

Po wygaśnięciu terminu wskazanego w poprzednim akapicie służba mediacji kieruje do przedsiębiorstwa pismo monitujące. Dysponuje ono ponownie terminem 20 dni roboczych na uzasadnienie swej decyzji, w przypadku gdy nie zastosuje się do zalecenia, o którym mowa w § 3 pkt 4° niniejszego artykułu. Uzasadniona decyzja jest doręczana stronie składającej reklamację oraz służbie mediacji.

W braku dochowania wskazanego terminu dane przedsiębiorstwo zobowiązuje się do zastosowania opinii względem strony składającej reklamację w zakresie dotyczącym szczególnej i osobistej szkody.

§ 7. Jeśli służba mediacji sektora pocztowego uzna reklamację klienta za dopuszczalną, operator zawiesza postępowanie windykacyjne na okres nieprzekraczający 4 miesięcy od złożenia reklamacji w służbie mediacji lub do czasu wydania zalecenia przez służbę mediacji sektora pocztowego lub do czasu ugodowego rozwiązania sporu".

16 Artykuł 45 ustawy z 1991 r. reguluje finansowanie służby mediacji sektora pocztowego, ustanawiając „opłatę mediacyjną", uiszczaną co roku na rzecz IBPT przez przedsiębiorstwa wskazane w art. 43b § 1 owej ustawy, o ile osiągnęły obrót przekraczający 500000 EUR.

17 Wysokość należnej opłaty jest ustalana co roku przez IBPT za pomocą wzoru, który co do zasady uwzględnia, po pierwsze, wysokość obrotów danego przedsiębiorstwa osiągniętych w roku poprzednim z działalności należącej do właściwości służby mediacji, i po drugie, liczbę reklamacji dotyczących tego przedsiębiorstwa, które zostały rozpatrzone przez służbę mediacji w roku poprzednim. Opłaty nieuiszczone w wyznaczonym terminie podlegają z mocy ustawy oprocentowaniu według stopy ustawowej powiększonej o 2%.

Postępowanie przed sądem krajowym i pytania prejudycjalne

18 Express Line należy do grupy przedsiębiorstw DHL, której siedziba znajduje się w Bonn (Niemcy). Działalność Express Line polega w szczególności na świadczeniu ekspresowych usług kurierskich, a mianowicie, według jej wyjaśnień, na zindywidualizowanym transporcie dokumentów, paczek, palet lub pełnych ładunków drogą lotniczą lub transportem drogowym.

19 Na początku roku 2006 IBPT wezwała Express Line i kilka przedsiębiorstw świadczących usługi ekspresowe i kurierskie do złożenia wniosku o indywidualne koncesje lub zgłoszenia, zgodnie z przepisami ustawy z 1991 r. w zakresie świadczenia usług, które IBPT uznała za niezastrzeżone usługi pocztowe należące do usług powszechnych lub za usługi pocztowe nienależące do usług powszechnych.

20 W dniu 23 listopada 2006 r. Express Line dokonała w odniesieniu do niektórych świadczonych przez siebie usług zgłoszenia wykonywania usług pocztowych nienależących do zakresu usługi powszechnej, zgodnie z przepisami ustawy z 1991 r. Opatrzyła jednak swoje zgłoszenie zastrzeżeniem, że nie zgadza się z zakwalifikowaniem oferowanych przezeń ekspresowych usług kurierskich jako „usług pocztowych".

21 Pismem z dnia 11 lipca 2007 r. IBPT poinformował Express Line, że podlega ona właściwości służby mediacji sektora pocztowego i że zobowiązana jest do uiszczenia opłaty mediacyjnej. Ponadto IBPT zażądał od owej spółki przekazania informacji w celu obliczenia wysokości przypadającej na nią składki.

22 W piśmie wysłanym listem poleconym Express Line podtrzymała swe stanowisko, kwestionując objęcie jej służbą mediacji sektora pocztowego, co w konsekwencji prowadziłoby do zobowiązania jej do uiszczenia opłaty służącej finansowaniu owej służby. Wedle tej spółki świadczone przez nią usługi w przedmiocie ekspresowych przesyłek kurierskich nie stanowią usług pocztowych, lecz usługi przewozowe i logistyczne o wartości dodanej przeznaczone dla przedsiębiorstw.

23 W dniu 13 listopada 2008 r. IBPT stwierdził, że Express Line dopuściła się naruszenia ustawy z 1991 r. i wezwał ją do usunięcia uchybienia poprzez przekazanie mu informacji niezbędnych do obliczenia wysokości należnej od spółki opłaty mediacyjnej pod groźbą kary administracyjnej. Express Line zaskarżyła akt wzywający do usunięcia uchybienia przed sądem krajowym.

24 W tych okolicznościach Hof van Beroep te Brussel (sąd apelacyjny w Brukseli) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:

„1) Czy przepisy dyrektywy 97/67 […], w brzmieniu zmienionym dyrektywą 2002/39 […], a w szczególności – jednak bez ograniczenia się tylko do tego przepisu – art. 19 tej dyrektywy, uwzględniając również zmiany wprowadzone na mocy dyrektywy 2008/6 […], które powinny zostać transponowane do prawa krajowego najpóźniej do dnia 31 grudnia 2010 r., należy rozumieć i interpretować w ten sposób, że państwom członkowskim nie przysługuje uprawnienie do zobowiązania

w sposób wiążący operatorów świadczących niepowszechne usługi pocztowe do stosowania zewnętrznej procedury reklamacyjnej, ponieważ:

a) w zakresie mogących mieć zastosowanie procedur reklamacyjnych w ochronie użytkownika usług pocztowych dyrektywa ta wprowadza pełną harmonizację; lub

b) na podstawie dyrektywy 2002/39 zobowiązanie to zostało nałożone jedynie na operatorów świadczących powszechne usługi pocztowe, a od ustanowienia dyrektywy 2008/6 […] na wszystkie podmioty świadczące powszechne usługi pocztowe, przy czym państwa członkowskie zgodnie z brzmieniem art. 19 ust. 1 akapit [trzeci] dyrektywy [97/67 zmienionej dyrektywą] 2008/6 […] jedynie wspierają rozwój niezależnych pozasądowych mechanizmów rozstrzygania sporów pomiędzy operatorami usług pocztowych niestanowiących usług powszechnych a użytkownikami końcowymi, jednak nie mogą tego nakazać?

2) Jeśli na pierwsze pytanie należy odpowiedzieć, że dyrektywa pocztowa jako taka nie stoi na przeszkodzie temu, by państwa członkowskie zobowiązały w sposób wiążący również operatorów świadczących niepowszechne usługi pocztowe do stosowania zewnętrznej procedury reklamacyjnej, takiej jaka w odniesieniu do operatorów świadczących powszechne usługi pocztowe została przewidziana w art. 19 ust. 2 akapit pierwszy [dyrektywy 97/67, zmienionej dyrektywą 2008/6], to czy zasady swobodnego przepływu usług (art. 49 i nast. WE, obecnie art. 56 i nast. TFUE) należy interpretować w ten sposób, że ograniczenia ustanowione przez państwo członkowskie na podstawie nadrzędnych względów interesu publicznego w celu ochrony konsumentów, poprzez które operatorów świadczących niepowszechne usługi pocztowe również zobowiązano w sposób wiążący do stosowania zewnętrznej procedury reklamacyjnej, takiej jaka w odniesieniu do operatorów świadczących powszechne usługi pocztowe została przewidziana w art. 19 ust. 2 akapit pierwszy [dyrektywy 97/67, zmienionej dyrektywą 2008/6], są zgodne z Traktatem o funkcjonowaniu Unii Europejskiej nawet wówczas, gdy przy stosowaniu danej procedury reklamacyjnej nie czyni się rozróżnienia pomiędzy

reklamacjami konsumentów a reklamacjami innych użytkowników końcowych, chociaż użytkownicy tych usług (w niniejszym przypadku usług ekspresowych i kurierskich) są w przeważającej mierze użytkownikami profesjonalnymi?".

W przedmiocie pytań prejudycjalnych

Uwagi wstępne

25 Zdaniem Express Line sąd krajowy powinien przedstawić Trybunałowi dodatkowe pytanie – czemu w sposób wyraźny sprzeciwił się sąd krajowy – a mianowicie, czy art. 2 ust. 1 dyrektywy 97/67 powinien być interpretowany w ten sposób, że sprzeciwia się on przepisom krajowym, które uznają za usługi pocztowe nie tylko usługi polegające łącznie na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek pocztowych, lecz również usługi polegające na wykonywaniu jednej lub kilku z tych czynności.

26 Ponadto skarżąca w postępowaniu przed sądem krajowym uważa, że ze względu na wycofanie skargi w sporze przed sądem krajowym w zakresie zarzutów dotyczących prawa Unii wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym stał się bezprzedmiotowy.

27 W tym zakresie należy przypomnieć, że w ramach współpracy pomiędzy Trybunałem a sądami krajowymi przewidzianej w art. 267 TFUE do sądu krajowego, przed którym postępowanie się toczy i który jest zobowiązany orzec w sprawie przed nim

zawisłej, należy dokonanie oceny, z uwzględnieniem szczególnych okoliczności zawisłej przed nim sprawy, zarówno tego, czy wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym jest niezbędne do wydania wyroku w postępowaniu przed sądem krajowym, jak i zasadności pytań, z którymi zwraca się on do Trybunału (zob. w szczególności wyroki: z dnia 7 stycznia 2003 r. w sprawie C-306/99 BIAO, Rec. s. I-1, pkt 88; z dnia 14 grudnia 2006 r. w sprawie C-217/05 Confederación Española de Empresarios de Estaciones de Servicio, Zb.Orz. s. I-11987, pkt 16; z dnia 2 kwietnia 2009 r. w sprawie C-260/07 Pedro IV Servicios, Zb.Orz. s. I-2437, pkt 28).

28 Wyłącznie sąd krajowy jest więc władny ustalić, jakie pytania mają być przedstawione Trybunałowi, zaś stronom nie przysługuje uprawnienie do dokonywania zmian w treści tych pytań. Ponadto zmiana istotnej treści pytań prejudycjalnych lub udzielenie odpowiedzi na dodatkowe pytania podniesione w uwagach przez skarżące w postępowaniu przed sądem krajowym byłyby niezgodne z rolą powierzoną Trybunałowi w art. 267 TFUE oraz z obowiązkiem zapewnienia przez Trybunał rządom państw członkowskich oraz zainteresowanym możliwości przedstawienia uwag zgodnie z art. 23 statutu Trybunału Sprawiedliwości, wobec tego że na mocy tego przepisu zainteresowanym doręcza się jedynie postanowienia odsyłające (zob. wyrok z dnia 15 października 2009 r. w sprawie C-138/08 Hochtief i Linde-Kca-Dresden, Zb.Orz. s. I-9889, pkt 21, 22 i przytoczone tam orzecznictwo).

29 Ponadto o ile Trybunał nie jest uprawniony do orzekania, gdy postępowanie przed sądem krajowym zostało zakończone (wyrok z dnia 16 lipca 1992 r. w sprawie C-343/90 Lourenço Dias, Rec. s. I-4673, pkt 18), o tyle jednak art. 267 TFUE nie pozwala również Trybunałowi dokonać oceny, czy w ramach postępowania przed sądem krajowym aktualny jest interes w rozpatrzeniu zadanego pytania, nawet w przypadku zmian mającego zastosowanie prawa wewnętrznego (wyrok z dnia 14 grudnia 1971 r. w sprawie 43/71 Politi, Rec. s. 1039, pkt 3).

30 W niniejszej sprawie sąd krajowy nie uznał ani za konieczne, ani za istotne zadania pytania, czy czynności ujęte w ramach pojęcia usług pocztowych w rozumieniu art. 2 ust. 1 dyrektywy 97/67 mają charakter kumulatywny, czy też alternatywny, wobec czego Trybunał nie jest uprawniony do dokonania oceny w tym zakresie.

31 Ponadto sąd krajowy, mimo wniosku skarżącej w tym zakresie, formalnie nie wycofał również swego wniosku o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym, a postępowanie przed tym sądem nie zostało zakończone, w związku z czym należy stwierdzić, że odpowiedź Trybunału na pytania przedstawione przez ów sąd jest w dalszym ciągu konieczna, by mógł on wydać orzeczenie.

W przedmiocie pytania pierwszego

32 W pierwszym pytaniu prejudycjalnym sąd krajowy zmierza zasadniczo do ustalenia, czy dyrektywa 97/67, uwzględniając zmiany wprowadzone przez dyrektywy 2002/39 i 2008/6, powinna być interpretowana w ten sposób, że sprzeciwia się ona przepisom krajowym, które nakładają na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązek stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników usług pocztowych.

33 Na wstępie należy wskazać, że dyrektywa 97/67, zarówno w brzmieniu pierwotnym, jak również w brzmieniu wynikającym ze zmian wprowadzonych przez dyrektywy 2002/39 i 2008/6, przewiduje w art. 19 dwa rodzaje procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników usług pocztowych, a mianowicie procedurę wewnętrzną, stosowaną przez operatora świadczącego usługi, i procedurę zewnętrzną, prowadzoną przez właściwy organ krajowy.

34 Sąd krajowy ma wątpliwości co do możliwości nałożenia na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązku stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji, gdyż wedle owego sądu dyrektywa 97/67 dokonuje pełnej harmonizacji procedur rozpatrywania reklamacji

i po zmianach wprowadzonych na mocy dyrektywy 2002/39 nakłada tego rodzaju obowiązek jedynie na operatorów usługi powszechnej, natomiast po zamianach wprowadzonych na mocy dyrektywy 2008/6 na wszystkich innych operatorów usług pocztowych należących do usługi powszechnej.

35 W tym kontekście należy po pierwsze wskazać, że wbrew ocenie sądu krajowego, dyrektywa 97/67 nie dokonuje pełnej harmonizacji przewidzianych w niej procedur rozpatrywania reklamacji.

36 Z jednej bowiem strony, jak wynika z motywu 10 dyrektywy 97/67, stanowi ona pewien zestaw ogólnych zasad przyjętych na szczeblu Unii, natomiast wybór szczegółowych procedur należy do państw członkowskich (wyrok z dnia 11 marca 2004 r. w sprawie C-240/02 Asempre i Asociación Nacional de Empresas de Externalización y Gestión de Envíos y Pequeña Paquetería, Rec. s. I-2461, pkt 30), które powinny mieć swobodę wyboru systemu najlepiej pasującego do ich własnych warunków.

37 Z drugiej strony brak pełnej harmonizacji jest jeszcze bardziej oczywisty w zakresie dotyczącym procedur rozpatrywania reklamacji przewidzianych w dyrektywie 97/67.

38 Z motywu 35 i art. 19 dyrektywy 97/67, zarówno w brzmieniu pierwotnym, jak również w brzmieniach późniejszych wynika, że procedury rozpatrywania reklamacji, które powinny być przejrzyste, proste i niekosztowne, służą poprawie jakości usług poprzez ustanowienie szybkiego, sprawiedliwego i efektywnego mechanizmu rozstrzygania ewentualnych sporów i uzupełniają procedury odwoławcze dostępne na podstawie prawa krajowego i prawa Unii.

39 Po drugie, należy odrzucić pozostałe wątpliwości sądu krajowego dotyczące zgodności ustawy z 1991 r. z dyrektywą 97/67, ponieważ nie odpowiadają one treści odpowiednich przepisów dyrektywy ani w brzmieniu pierwotnym, ani w brzmieniach zmienionych w zakresie dotyczącym procedur rozpatrywania reklamacji.

40 Dyrektywa 97/67 utrzymywała bowiem zawsze uzupełniający charakter owych procedur względem procedur odwoławczych dostępnych na mocy prawa krajowego i w związku z tym utrzymywała również zakres swobody państw członkowskich w tym względzie. Wprawdzie zmiany wprowadzane do omawianej dyrektywy stopniowo ograniczały ów zakres swobody, należy jednak wskazać, że nałożone w ten sposób ograniczenia i wytyczne służą rozszerzeniu procedur rozpatrywania reklamacji na wszystkich operatorów usług pocztowych.

41 W tym kontekście należy na wstępie wskazać, że na podstawie art. 2 pkt 17 i art. 19 akapity pierwszy i trzeci dyrektywy 97/67 państwa członkowskie były zobowiązane do zadbania o to, by wewnętrzne i zewnętrzne procedury rozpatrywania reklamacji zostały przez operatora usługi powszechnej utworzone jedynie w zakresie dotyczącym świadczenia tego rodzaju usługi. Obowiązek ciążący na państwach członkowskich ograniczał się zatem do tych usług i do wskazanego operatora, przy czym państwa te dysponowały zakresem swobody odnośnie do ustanowienia innych procedur odwoławczych.

42 Ponadto na mocy dyrektywy 2002/39 dodano do art. 19 nowy akapit, zgodnie z którym państwa członkowskie mogły postanowić, że „zasada" polegającą na zapewnieniu, by utworzone zostały procedury rozpatrywania reklamacji, będzie również stosowana do osób korzystających z usług spoza zakresu usług powszechnych lub też z usług mieszczących się w tym zakresie, lecz nie świadczonych przez operatora usług powszechnych.

43 Zasadniczo brzmienie art. 19 akapitu trzeciego w pierwotnej wersji nie uległo zmianie, w związku z czym obowiązek i zakres swobody państw członkowskich wskazany w pkt 41 niniejszego wyroku pozostały takie same w obydwu tych wersjach dyrektywy 97/67. Jednakże jak wynika z motywu 28 dyrektywy 2002/39, zmiany wprowadzone do art. 19 dyrektywy 97/67 miały na celu zachęcenie państw członkowskich do rozszerzenia wewnętrznych procedur rozpatrywania reklamacji na osoby korzystające z wszelkich usług pocztowych, zarówno powszechnych, jak i niepowszechnych, i to niezależnie od tego, czy operator świadczący te usługi jest operatorem usługi powszechnej, czy też jest posiadaczem zezwolenia.

44 Wreszcie dyrektywa 2008/6 wprowadziła w szczególności zmiany do art. 2 pkt 17 i do art. 19 akapitu pierwszego dyrektywy 97/67, zmienionej dyrektywą 2002/39, przewidując ustanowienie wewnętrznych procedur rozpatrywania reklamacji użytkowników przez wszystkich operatorów usług pocztowych, przy czym użytkownicy zdefiniowani zostali jako jakakolwiek osoba fizyczna lub prawna korzystająca z usług pocztowych.

45 Artykuł 19 ust. 1 akapit trzeci dyrektywy 97/67, zmienionej dyrektywą 2008/6, będący nowym przepisem, przewiduje, że państwa członkowskie powinny również promować rozwój niezależnych systemów pozasądowego rozstrzygania sporów między operatorami świadczącymi usługi pocztowe a użytkownikami. Artykuł 19 ust. 2 akapit pierwszy wskazanej dyrektywy zawiera również nowe zobowiązanie, ponieważ rozszerza zewnętrzną procedurę rozpatrywania reklamacji użytkowników na przedsiębiorstwa świadczące usługi pocztowe należące do usług powszechnych.

46 Jak wynika z motywu 42 dyrektywy 2008/6, celem tych zmian jest rozszerzenie zastosowania minimalnych zasad dotyczących procedur rozpatrywania reklamacji poza operatorów świadczących usługę powszechną.

47 W związku z powyższym dyrektywa 97/67, zarówno w brzmieniu pierwotnym, jak również po zmianach, kształtuje przewidziane w niej procedury rozpatrywania reklamacji jako minimalne ramy uzupełniające procedury odwoławcze dostępne na mocy prawa krajowego i prawa Unii. W konsekwencji państwa członkowskie dysponują zakresem swobody odnośnie do stanowienia szczegółowych procedur i wyboru systemu najlepiej dostosowanego do ich własnych warunków, przy poszanowaniu ograniczeń i wytycznych nałożonych na mocy owej dyrektywy.

48 Owe ograniczenia i wytyczne polegają na zadbaniu o wprowadzanie zewnętrznych i wewnętrznych procedur rozpatrywania reklamacji przez operatorów usług powszechnych, który to obowiązek został już przewidziany w pierwotnej wersji dyrektywy 97/67.

49 Ponadto dyrektywa 97/67 przewiduje obowiązek zadbania o wprowadzenie procedur wewnętrznych przez wszystkich operatorów usług pocztowych i procedur zewnętrznych przez przedsiębiorstwa świadczące usługi pocztowe należące do usługi powszechnej. Ów obowiązek został ustanowiony na mocy dyrektywy 2008/6, w uzupełnieniu wytycznych przewidzianych już w dyrektywie 2002/39.

50 Wreszcie z dyrektywy 97/67 wynika obowiązek promowania rozwoju niezależnych systemów pozasądowego rozstrzygania sporów między operatorami świadczącymi usługi pocztowe a użytkownikami. Ów obowiązek został ustanowiony na mocy dyrektywy 2008/6.

51 W związku z tym przepisy krajowe tego rodzaju co ustawa z 1991 r., które nakładają na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązek stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników tych usług, nie tylko są zgodne z dyrektywą 97/67 – zarówno w wersji pierwotnej, jak również po zmianach – lecz ponadto odpowiadają przewidzianemu w niej z chwilą wprowadzenia zmian na mocy dyrektywy 2008/6 obowiązkowi polegającemu

na promowaniu rozwoju niezależnych systemów pozasądowego rozstrzygania sporów między operatorami świadczącymi usługi pocztowe a użytkownikami.

52 W konsekwencji na pierwsze pytanie prejudycjalne należy udzielić odpowiedzi, że dyrektywa 97/67, zarówno w wersji pierwotnej, jak również zmieniona na mocy dyrektyw 2002/39 i 2008/6, powinna być interpretowana w ten sposób, że nie sprzeciwia się ona przepisom krajowym, które nakładają na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązek stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników usług pocztowych.

W przedmiocie pytania drugiego

53 W pytaniu drugim sąd krajowy zmierza zasadniczo do ustalenia, czy art. 56 TFUE powinien być interpretowany w ten sposób, że sprzeciwia się on przepisom krajowym, które nakładają na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązek stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników usług pocztowych.

54 Na wstępie należy wskazać, że Express Line jest wprawdzie spółką prawa belgijskiego, należy jednak do grupy przedsiębiorstw DHL z siedzibą w Niemczech. Ponadto z postanowienia odsyłającego i okoliczności powstania sporu w postępowaniu przed sądem krajowym nie wynika, jakoby mógł on powstać w związku ze świadczeniem konkretnych usług pomiędzy dwoma – lub kilkoma – państwami członkowskimi.

55 W tych okolicznościach sprawa przed sądem krajowym nie dotyczy swobody świadczenia usług, lecz swobody przedsiębiorczości. W konsekwencji pytanie drugie należy rozumieć jako zmierzające do ustalenia, czy art. 49 TFUE powinien być interpretowany w ten sposób, że sprzeciwia się on przepisom krajowym, takim jak ustawa z 1991 r., które nakładają na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązek stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników tych usług.

56 Zdaniem sądu krajowego obowiązek poddania się wskazanej procedurze stanowiłby ograniczenie swobody przedsiębiorczości operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej, pochodzących z innych państw członkowskich niż Królestwo Belgii i zamierzających podjąć działalność w tym państwie członkowskim. O ile wskazane ograniczenie może być uzasadnione nadrzędnymi względami interesu ogólnego konsumentów, o tyle art. 49 TFUE nie umożliwia ustanowienia obowiązku stosowania tej procedury w zakresie sporów dotyczących usług pocztowych tego rodzaju jak usługi kurierskie, w przypadku których ogromną większość użytkowników stanowią profesjonaliści.

57 W tym względzie należy wskazać, że jak wskazano w pkt 35 niniejszego wyroku, dyrektywa 97/67 nie dokonuje pełnej harmonizacji w dziedzinie procedur rozpatrywania reklamacji użytkowników usług pocztowych i w konsekwencji państwa członkowskie dysponują w tym względzie zakresem swobody, przy poszanowaniu ograniczeń i wytycznych nałożonych na prawa Unii.

58 Należy przypomnieć, że zgodnie utrwalonym orzecznictwem swoboda wykonywania przez podmioty pochodzące z jednego z państw członkowskich działalności gospodarczej na terytorium innego państwa członkowskiego obejmuje podejmowanie i wykonywanie działalności na własny rachunek oraz zakładanie i prowadzenie przedsiębiorstw na warunkach określonych w ustawodawstwie państwa przyjmującego dla jego własnych podmiotów (zob. wyrok z dnia 1 października 2009 r. w sprawie

C-247/08 Gaz de France - Berliner Investissement, Zb.Orz. s. I-9225, pkt 54 i przytoczone tam orzecznictwo).

59 Co się tyczy spółek utworzonych zgodnie z prawem państwa członkowskiego i mających statutową siedzibę, zarząd lub główny zakład w obrębie Unii Europejskiej, swoboda ta obejmuje zgodnie z art. 54 TFUE prawo wykonywania działalności w danym państwie członkowskim za pośrednictwem spółki zależnej, oddziału lub agencji (zob. w szczególności wyroki: z dnia 21 września 1999 r. w sprawie C-307/97 Saint-Gobain ZN, Rec. s. I-6161, pkt 35; z dnia 12 września 2006 r. w sprawie C-196/04 Cadbury Schweppes i Cadbury Schweppes Overseas, Zb.Orz. s. I-7995, pkt 41; a także z dnia 13 marca 2007 r. w sprawie C-524/04 Test Claimants in the Thin Cap Group Litigation, Zb.Orz., s. I-2107, pkt 36).

60 Trybunał wielokrotnie wskazywał, że jakikolwiek przepis krajowy, który – nawet jeżeli jest stosowany bez rozróżniania ze względu na obywatelstwo lub przynależność państwową – może zakłócić lub uczynić mniej atrakcyjnym wykonywanie przez podmioty pochodzące z państw Unii zagwarantowanej przez traktat swobody przedsiębiorczości, jest niezgodny z art. 49 WE i że takie ograniczające skutki mogą powstać zwłaszcza w wypadku, gdy na podstawie przepisów krajowych spółka może zostać zniechęcona do tworzenia podporządkowanych jednostek organizacyjnych, takich jak stały zakład, w innych państwach członkowskich i do prowadzenia za ich pośrednictwem działalności (wyrok z dnia 11 marca 2010 r. w sprawie C-384/08 Attanasio Group, Zb.Orz. s. I-2055, pkt 43, 44 i przytoczone tam orzecznictwo).

61 W niniejszej sprawie omawiany środek nie zawiera żadnego ograniczenia swobody przedsiębiorczości.

62 Ów środek jest bowiem stosowany bez rozróżniania ze względu na obywatelstwo lub przynależność państwową wobec każdego operatora świadczącego usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej mającego siedzibę w Belgii. Ponadto, jak wskazał rzecznik generalny w pkt 77 swej opinii, podmioty gospodarcze nie mogą podnosić, że państwo członkowskie nie powinno posiadać struktur ochrony prawnej interesów klientów tych podmiotów, które to struktury umożliwiają rozwiązywanie

sporów na drodze pozasądowej. Należy poza tym wskazać, że prawie wszystkie państwa członkowskie również rozszerzyły zewnętrzne procedury rozpatrywania reklamacji na operatorów usług pocztowych nienależących do zakresu usługi powszechnej.

63 W tych okolicznościach nie można w sposób zasadny podnosić, że sam fakt nałożenia na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązku stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników tych usług może zakłócić lub uczynić mniej atrakcyjnym wykonywanie przez podmioty pochodzące z państw Unii zagwarantowanej przez traktat swobody przedsiębiorczości.

64 W konsekwencji na pytanie drugie należy udzielić odpowiedzi, że art. 49 TFUE powinien być interpretowany w ten sposób, że nie sprzeciwia się on przepisom krajowym, które nakładają na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązek stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników tych usług.

W przedmiocie kosztów

65 Dla stron postępowania przed sądem krajowym niniejsze postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed tym sądem; do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż poniesione przez strony postępowania przed sądem krajowym, nie podlegają zwrotowi.

Z powyższych względów Trybunał (trzecia izba) orzeka, co następuje:

1) **Dyrektywa 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług, zarówno w wersji pierwotnej, jak również zmieniona na mocy dyrektyw 2002/39/CE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 10 czerwca 2002 r. i 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 lutego 2008 r., powinna być interpretowana w ten sposób, że nie sprzeciwia się ona przepisom krajowym, które nakładają na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązek stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników usług pocztowych.**

2) **Artykuł 49 TFUE powinien być interpretowany w ten sposób, że nie sprzeciwia się on przepisom krajowym, które nakładają na operatorów świadczących usługi pocztowe nienależące do zakresu usługi powszechnej obowiązek stosowania zewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników tych usług.**

Podpisy