



ЧУВАР НА ПРАВДАТА ЗА
ПОТРОШУВАЧИТЕ
www.zastitanapotrosuvaci.mk



ИНСТИТУТ ЗА СТРАТЕШКИ ИСТРАЖУВАЊА И ЕДУКАЦИЈА
INSTITUTE FOR STRATEGIC RESEARCH AND EDUCATION

ВОДИЧ ЗА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ КАЈ ДОГОВОРИТЕ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ



НОРДИСКА
ПОДДРШКА
ЗА НАПРЕДОК НА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА ЕВРОПСКА ПРАВДА



SEKRETARIATI
PER CENTRE EUROPEAN

ROYAL NORWEGIAN EMBASSY
Belgrade



Шведска
Sverige



UNOPS
Спогодбување на програмата

ВОДИЧ ЗА

ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ДОГОВОРИТЕ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ

Институт за стратешки истражувања и едукација – ИСИЕ

www.isie.org.mk

Автор: **проф. д-р Борка Тушевска**

Лектура: **м-р Лилјана Јовановска**

Дизајн: **Марија Д. Тутковска**

Печати: **Стоби ДООЕЛ**

Подготовката на овој документ е поддржана од Шведската агенција за меѓународна развојна соработка (Sida) преку Проектот „Нордиска поддршка за напредок на Северна Македонија“, имплементиран од Канцеларијата на Обединетите нации за проектни услуги (УНОПС). Содржината на овој документ е единствена одговорност на Институтот за стратешки истражувања и едукација (ИСИЕ) од Скопје и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на СИДА,

ЗА ПРОЕКТОТ

Проектот „Чувар на правдата за потрошувачите: Зајакнување на капацитетите на граѓанските организации и медиумите за мониторинг, промоција и застапување на заштитата на потрошувачите во Северна Македонија“ (Watch dog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia), го спроведува Институтот за стратешки истражувања и едукација – ИСИЕ од Скопје во периодот декември 2019 – декември 2020 година.

Целта на проектот е да ги зајакне капацитетите на граѓанските организации и медиумите за подобро следење и известување за постапките за решавање на потрошувачки спорови. Проектот особено е насочен кон постапувањето на различните регулаторни тела и агенции, како и инспекциски органи, при разрешување на спорови на потрошувачи.

Овој проект се спроведува со грант доделен од Шведската агенција за меѓународна развојна соработка преку проектот „Нордиска поддршка за напредок на Северна Македонија“ кој има за цел да го зајакне капацитетот на Република Северна Македонија за интеграција во Европската Унија, а исто така да го помогне и вклучувањето на граѓанските организации и медиумите во текот на сите фази на пристапниот процес. На локално ниво, проектот ќе придонесе за порамномерен општествено-економски развој преку унапредување на локалната инфраструктура на помалку развиените општини и поддршка за нови вработувања.

Во рамките на проектот Watch dog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia, ИСИЕ го подготви овој Водич, преку кој сакаме да го поттикнеме интересот на граѓанските организации и медиуми за заштитата на нивните права како потрошувачи.

Содржина

Воведни информации	5
Договор за осигурување и општи услови на полисите во кои е предвидена содржината на идниот договор за осигурување	6
Задолжителни елементи на договорот за осигурување од ризици на територијата на Република Северна Македонија.	6
Известување на осигурениците при склучување на договори за осигурување.	7
Известување на осигурениците во текот на периодот на важење на договорот за осигурување.	9
Содржина на Општите и посебни услови на полиси и известувања за полисите	9
Мерки на супервизија на друштвата за осигурување.	10
Правниот режим на заштита на потрошувачите по основ на договорот за осигурување	11
Вонсудско решавање на спорови во осигурувањето	12
Чекори на заштита на правата на осигурениците, корисниците на осигурувањето и трети оштетени лица според Правилникот за постапување по претставки на АСО	13
Чекори на постапување на АСО по поднесена претставка.	13
Правни инструменти за заштита на потрошувачите во поширока смисла	14
Придобивките на Законот за заштита на укажувачите за потрошувачкиот сектор	15
Придобивките на Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер за потрошувачкиот сектор	16
Придобивките на Законот за постапување по претставки и предлози во интерес на заштита на потрошувачкиот сектор	17
Корисни информации	18

Воведни информации

Основни законски прописи кои го уредуваат правниот режим на заштита на „потрошувачите“ во сферата на осигурувањето во Република Северна Македонија, се Законот за супервизија во осигурувањето („Службен весник на Република Македонија“ бр. 27/2002, 98/2002, 79/2007, 88/2008, 67/2010, 44/2011, 112/2011, 188/2013, 30/2014, 43/2014, 112/2014, 153/2015, 192/2015, 23/2016, 83/2018 и 198/2018 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 101/2019 и 31/2020), Закон за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“ бр. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015, 152/2015 и 140/2018) и Закон за облигационите односи („Службен весник на Република Македонија“ бр. 18/2001, 4/2002, 5/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009 и 123/2013), особено во делот на склучување на договор за осигурување.

Сепак, тргнувајќи од целта, природата и обемот на содржината на овој водич со наслов, „Правата на потрошувачите кај договорите за осигурување“, фокусот ќе биде на релевантните решенија за потрошувачите содржани во ЗСО. Клучни аспекти кои ќе се земат предвид се договорот за осигурување, мерките на супервизија врз осигурувањето и правниот механизам на заштита коишто им стојат на располагање на потрошувачите во Република Северна Македонија.

Договор за осигурување и општи услови на полисите во кои е предвидена содржината на идниот договор за осигурување

→ Општите услови на договорот се договорни одредби составени за поголем број договори кои едната договорна страна (составувач), пред или во моментот на склучување на договорот ѝ ги предлага на другата, било да се содржани во формуларен (типски) договор, било договорот на нив да се повикува.



→ Општите услови на договорот **мораат да бидат објавени на вообичаениот начин.**

→ Општите услови ја обврзуваат договорната страна ако ѝ биле познати или морале да ѝ бидат познати во моментот на склучувањето на договорот.

Договорот за осигурување не смее да биде во спротивност со одредбите на други закони кои ги регулираат договорите за осигурување.

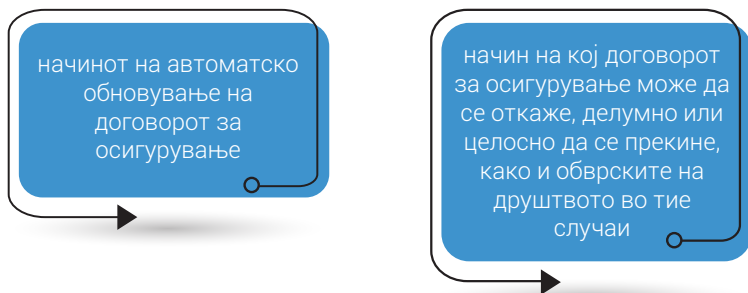
Задолжителни елементи на договорот за осигурување од ризици на територијата на Република Северна Македонија

→ **настани** врз основа на кои настанува обврска на друштвото за осигурување за плаќања кои произлегуваат од договорот за осигурување, како и настани поради кои обврската на друштвото за осигурување за плаќање престанува;

→ **начин на извршување**, обем и пристигнување на обврските на друштвото за осигурување;

→ **износот и условите за плаќање на премија**, како и правни последици во случај на неплаќање;

- период на важење на договорот за осигурување, во кој особено треба да се наведе:



- **последници** од побарувања кои произлегуваат од договори за осигурување во случај на пропуштање на предвидените рокови;
- името на застапникот во осигурувањето, називот на друштвото за застапување во осигурувањето, односно осигурително брокерското друштво, доколку договорот за осигурување е склучен преку застапник, друштво за застапување, односно осигурително брокерско друштво;
- **потребни дејствија** кои треба да ги преземе осигуреникот **во случај на настанување на осигурениот** случај во насока на реализација на оштетено побарување до друштвото за осигурување;
- во однос на осигурување на живот, рокови и услови, како и обем на авансни плаќања согласно со полисите за осигурување, рокови и услови кои се однесуваат на учество на осигурениците во добивката на друштвото за осигурување, како и критериуми за пресметка на нивното учество и услови и методи за пресметка и исплата на откупна вредност.

Известување на осигурениците при склучување на договори за осигурување

Обврската за известување на осигурениците како физички лица, на потрошувачите, при склучување на договорот за осигурување, мора да биде во писмена форма и да содржи информации за следново:

- назив, правен статус, седиште и адреса на друштвото за осигурување, како и филијалата преку која е склучен договорот за осигурување;
- назив, правен статус, седиште, адреса и контакт телефон на друштвото за застапување во осигурувањето или осигурително брокерското друштво,

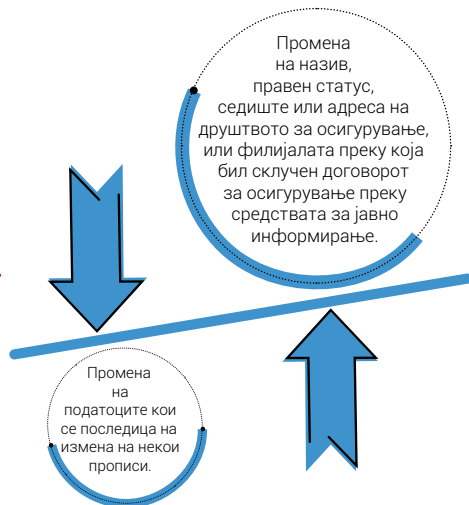
во случај кога договорот за осигурување е склучен преку друштво за застапување во осигурувањето или осигурително брокерско друштво;

- **општите и посебни услови на полиси** кои се применуваат на осигуреникот и осигурителот и законот што го регулира договорот за осигурување;
- случаи при кои општите и посебни услови на полисата **не се применуваат** на односот меѓу осигурителот и осигуреникот, извршување, обемот и пристигнување на обврските на друштвото за осигурување;
- **период на важење** на договорот за осигурување;
- **износот на премија**, како и пресек на премијата по одделни ризици (доколку со договорот за осигурување се покриени ризици кои произлегуваат од неколку класи на осигурување) и износите на даноци, такси и други трошоци по основа на премијата и вкупниот износ што треба да се плати;
- право на одложување или прекинување на договорот за осигурување;
- **упатување на Агенцијата за супервизија на осигурување**, како надлежен орган за супервизија на друштвото за осигурување до кое може да се достави жалба во однос на друштвата за осигурување и осигурителните брокерски друштва, друштвата за застапување во осигурувањето и застапниците во осигурувањето;
- **начин на поднесување** на оштетно побарување до друштвото за осигурување, а во случај кога договорот за осигурување е склучен преку осигурително брокерско друштво и известување на осигуреникот за неговата можност да побара помош од страна на осигурително брокерското друштво во случај на настанување на осигурениот случај;
- **начин на поднесување на приговор, односно жалба** против работењето на друштвото за осигурување, друштвото за застапување во осигурувањето, односно осигурително брокерското друштво и начин на вонсудско решавање на спорови меѓу договорните страни и
- **органот надлежен** за супервизија врз работењето на друштвото за осигурување.

Известување на осигурениците во текот на периодот на важење на договорот за осигурување

Во текот на периодот на важење на договорот за осигурување, друштвото за осигурување, осигурителното брокерско друштво, друштвото за застапување во осигурувањето или застапникот во осигурувањето се должни да го известат осигуреникот за:

Во текот на периодот на важење на договорот за осигурување, друштвото за осигурување, осигурителното брокерско друштво, друштвото за застапување во осигурувањето или застапникот во осигурувањето се должни еднаш годишно да ги известат осигурениците за нивното **учество во добивката**.



Содржина на Општите и посебни услови на полиси и известувања за полисите

Текстот на Општите и посебни услови на полиси и известувањето што треба да им се даде на осигурениците, треба да бидат составени на **јасен и разбирлив начин на македонски јазик**.

Улогата и значењето на АСО во спроведувањето на супервизијата во осигурувањето

- АСО спроведува супервизија на друштвата за осигурување, осигурителните брокерски друштва, друштвата за застапување во осигурувањето, осигурителните брокери, застапниците во осигурувањето и Националното биро за осигурување;
- издава и одзема дозволи, согласности и лиценци врз основа на овој закон и другите закони во нејзина надлежност;

Друштвото за осигурување е должно на својата веб-страница да ги објави општите и посебните условите на осигурување, како и нивните измени во рок од пет дена од нивното донесување.

Се грижи за законито и ефикасно функционирање на пазарот на осигурување со цел за заштита на правата на сопствениците и корисниците на осигурување.

- изрекува мерки на супервизија согласно со закон;
- донесува подзаконски акти за спроведување на овој закон и другите закони во нејзина надлежност и други акти во насока на пропишување на услови, начин и процедури за спроведување на супервизијата;
- дава предлози за донесување на закони од областа на осигурувањето за супервизија на осигурување;
- членува во органите на Меѓународната асоцијација на осигурителни супервизори и во органите на Европскиот совет на осигурителни супервизори и супервизорски органи на доброволното пензиско осигурување;
- соработува со други надлежни супервизорски институции на финансискиот пазар во Република Северна Македонија;
- го поттикнува развојот на осигурувањето во Република Северна Македонија;
- ја развива свеста на јавноста за улогата на осигурувањето и улогата на супервизијата на осигурувањето;
- врши надзор над примената на мерките и дејствијата за спречување на перење пари и финансирање на тероризам согласно со Законот за спречување на перење пари и други приноси од казниво дело и финансирање на тероризам и
- врши други работи согласно со закон.

Мерки на супервизија на друштвата за осигурување

Мерки на супервизија на друштвата за осигурување согласно со ЗСО, се следниве:

- наредба за отстранување на незаконитостите;
- одредување на дополнителни мерки;
- одземање на дозволата;
- посебна управа;
- спроведување ликвидација на друштвото за осигурување и
- поднесување предлог за отворање стечајна постапка на друштвото за осигурување.

Правниот режим на заштита на потрошувачите по основ на договорот за осигурување

Заштита на правата на осигурениците и другите корисници на осигурување се врши согласно со Законот за потрошувачите, освен за прашањата кои се однесуваат на обврската за чување на доверливи податоци на кои се применуваат одредбите на ЗСО.

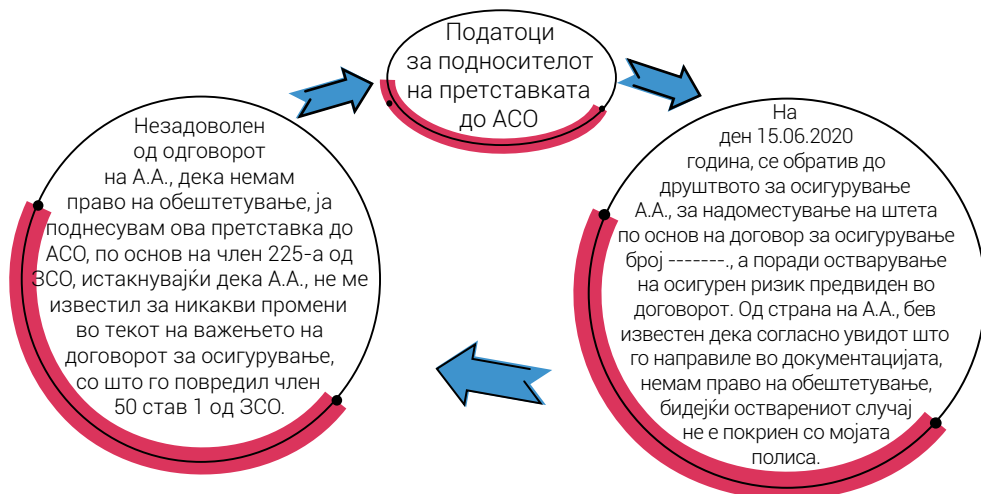
Заштита на потрошувачите, претставки на осигуреници.

Во случај кога осигуреникот, односно корисникот на осигурувањето, смета дека друштвото за осигурување не се придржува кон одредбите од договорот за осигурување, истиот може да достави **претставка до**:

- ⇒ Соодветна организациона единица надлежна за решавање на спорови помеѓу страните во рамки на друштвото за осигурување.
- ⇒ Служба за внатрешна ревизија во друштвото за осигурување
- ⇒ Организација за заштита на потрошувачите
- ⇒ Агенција за супервизија во осигурувањето (АСО).

Под претставка во смисла на Правилникот за начинот на постапување по претставки поднесени до АСО од **осигуреници, од корисници на осигурување и од трети оштетени лица** (во понатамошниот текст ќе се користи скратеницата ППП) се подразбира секое писмено обраќање на подносителот на претставката до Агенцијата, заради заштита и остварување на своите права и интереси. Заштита на правата на потрошувачите се врши согласно со Законот за потрошувачите, освен за прашањата кои се однесуваат на обврската за чување на доверливи податоци на кои се применуваат одредбите на ЗСО.

Доколку во име на подносителот претставка поднесува друго лице, задолжително е **поднесување на полномошно заверено кај друго лице – нотар.**



Вонсудско решавање на спорови во осигурувањето

- Друштвата за осигурување се должни да воспостават систем, интерни процедури и постапки **за вонсудско решавање на спорови** меѓу осигурениците/корисниците на осигурувањето и друштвата за осигурување.
- Друштвото за осигурување е должно да се произнесе по претставката доставена од осигуреникот/договарачот на осигурувањето **во рок од 30 дена од денот на поднесување на претставката.**
- Друштвата за осигурување се должни во условите за осигурување **да го наведат начинот** на вонсудско решавање на спорите.
- Друштвата за осигурување се должни да водат регистар на доставени и решени претставки. Друштвата за осигурување **се должни да ја известуваат** Агенцијата за супервизија на осигурување за бројот и исходот од доставените и решените претставки.

Чекори на заштита на правата на осигурениците, корисниците на осигурувањето и трети оштетени лица според Правилникот за постапување по претставки на АСО

Како АСО согласно ППП постапува по поднесената претставка од подносителот, или лицето овластено од негова страна?

Согласно Правилникот за постапување по претставки на АСО (ПППАСО), подносителот на претставката има право да поднесе претставка до АСО само доколку претходно писмено се обратил до Агенцијата за работа на друштвото за осигурување и реосигурување, осигурителното брокерско друштво, друштво за застапување во осигурување, застапници во осигурувањето, и при тоа не е задоволен од одговорот, или ако не добил одговор по претставката и не е писмено известен во рок од 30 дена од денот на поднесувањето.

Агенцијата не постапува по анонимни претставки.

Чекори на постапување на АСО по поднесена претставка

- Копија од претставката АСО доставува до друштвото за осигурување и реосигурување, осигурителното брокерско друштво, друштво за застапување во осигурување, застапници во осигурувањето и национално биро за осигурување, со цел да се изјасни за наводите од претставката;
- Со цел утврдување на основаноста, АСО може да побара од субјектот против којшто е поднесена претставката, увид на целиот предмет и дополнителни информации;
- Субјектот до кого е поднесена претставката е должен да даде одговор на претставката во рок од 5 работни дена од поднесувањето, во писмена форма;
- АСО доставува писмен одговор по претставката во рок од 30 работни дена од денот на прием на претставката;
- Во случај кога АСО ќе оцени дека е корисно за постапката, може да побара соочување на засегнатите страни, со цел, преку меѓусебно договарање, да се задоволат взаемните интереси и да се реши спорот.

Правни инструменти за заштита на потрошувачите во поширока смисла

Во македонското законодавство, предвидени се и други правни основи за заштита на правата на потрошувачите пред надлежните државни институции и регулаторни тела и тоа: Законот за заштита на укажувачите, („Службен весник на Република Македонија“ бр. 196/2015 и 35/2018“, во понатамошниот текст ќе се користи скратеницата ЗЗУ); Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер („Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 101/2019“, во понатамошниот текст ќе се користи скратеницата ЗСПИЈК) и Законот за постапување по претставки и предлози („Службен весник на Република Македонија“ бр. 82/2008, 13/2013, 156/2015 и 193/2015, во понатамошниот текст ќе се користи скратеницата ЗППП).

Механизмите за заштита предвидени во овие законски прописи, предвидуваат заштита на потрошувачите во поширока смисла. Оваа заштита им стои на располагање на потрошувачите кога ќе се соочат со ситуација во која ќе проценат дека нивните права пред надлежните регулаторни тела и државни институции не се остварени согласно важечкото право. Овие механизми во најголем дел се во интерес на зголемувањето на граѓанскиот активизам во поглед на подобрувањето на состојбата на потрошувачкиот сектор во Република Северна Македонија.



Придобивките на Законот за заштита на укажувачите за потрошувачкиот сектор

Согласно 33У :



Заштитено пријавување е **пријавување, односно откривање** со кое се пренесува разумно сомневање или сознание дека е извршено, се извршува или е веројатно дека ќе се изврши казниво, неетичко или друго незаконито или недозволиво постапување со кое се повредува или загрозува јавниот интерес.



Потрошувачот како укажувач може да се јави во смисла кога по некој основ е или било во деловен однос или друг однос на соработка со институцијата, односно правното лице за каде пријавува и/или користи или користело услуги во институцијата, односно правното лице во јавниот и приватниот сектор за каде пријавува.

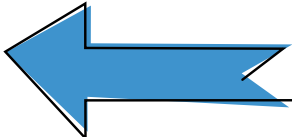
Пријавувањето согласно 33У може да биде:

Анонимно и доверливо.

- заштитено внатрешно пријавување,
- заштитено надворешно пријавување или
- заштитено јавно пријавување.

Посебна заштита на укажувачите!

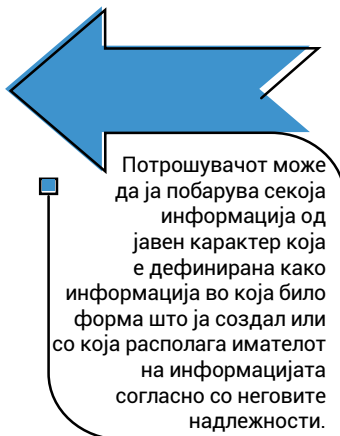
Согласно 33У :



Се забранува откривање или овозможување откривање на идентитет на укажувач без негова согласност, освен кога тоа се бара со судска одлука кога е неопходно потребно за водење на постапка пред надлежен орган. Исто така, на укажувачот и на нему блиско лице им се обезбедува заштита од било каков вид повреда на право, при утврдување одговорност, санкција, престанок на работен однос, суспензија на работно место, распоредување на друго работно место кое е понеповолно, дискриминација или штетно дејствие или опасност од настапување на штетни дејствија заради извршеното заштитено внатрешно и надворешно пријавување или заштитено јавно пријавување.

Придобивките на Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер за потрошувачкиот сектор

На потрошувачот, како и на граѓанските активисти кои се занимаваат со заштита на правата на потрошувачите, во функција на подобрување на состојбата во потрошувачкиот сектор, може да им биде и ЗСПИЈК. Потрошувачот има права да бара информации од сите иматели на информации кои ги вклучуваат: органите на државната власт и други органи и организации утврдени со закон, органите на општините, градот Скопје и општините во градот Скопје, установите и јавните служби, јавните претпријатија, правни и физички лица што вршат јавни овластувања, утврдени со закон и дејности од јавен интерес и политичките партии во делот на приходите и расходите.



Потрошувачот може да ја побарува секоја информација од јавен карактер која е дефинирана како информација во која било форма што ја создал или со која располага имателот на информацијата согласно со неговите надлежности.

Пред поднесување на Барање за пристап до информации од јавен карактер, потрошувачот може да задолжи имател на информации на нивната интернет-страница да објават голем број информации (документи) кои може да бидат од интерес за потрошувачот како барател на информација.

- Барањето за пристап до информации од јавен карактер може да се поднесе електронски или писмено;
- Пристапот до информации може да биде направен по избор на барателот на еден од следните начини: усно, писмено или во електронски запис;
- Секој барател врз основа на барање има право на пристап до информација од имателот на информации со кои располага и тоа со увид, препис, фотокопија или електронски запис;
- Ако субјектот кон кој е доставено барањето од потрошувачот, не располага со бараната информација, веднаш, а најдоцна во рок од три дена од денот на приемот на барањето, е должен да го препрати барањето до имателот на информации кој според содржината на барањето е имател на информацијата и затоа да го извести барателот;

Рокот за одговор на барањето е 20 дена од денот на приемот на Барањето, но доколку се работи за сложено барање, рокот може да се продолжи до 30 дена.

Во случај кога имателот на информации не му овозможи на барателот пристап до информацијата, делумно му овозможи пристап до информација или ако не подготви или не му достави решение на барателот, барателот има право на жалба во рок од 15 дена до Агенцијата.

- Кога пристапот од информацијата се остварува преку увид, **тогаш увидот е бесплатен**, додека кога пристапот до информација се остварува преку препис, фотокопија или електронски запис на информацијата, потрошувачот (барателот) **плаќа надомест во висина на материјалните трошоци**.

Придобивките на Законот за постапување по претставки и предлози во интерес на заштита на потрошувачкиот сектор

- Потрошувачот може да го искористи своето право на поднесување на претставка, која има за цел заштита и остварување на неговите права и интереси, јавните интереси утврдени со закон или заради поведување на друга иницијатива од јавен интерес.
- Подносител на претставка, односно предлог може да биде секое **физичко или правно лице**.
- Подносителот на претставката, односно предлогот не смее да биде повикан на одговорност, ниту да трпи какви било штетни последици поради поднесувањето на претставката, односно предлогот и изнесувањето на ставови и мислења, освен ако со тоа не е сторено кривично дело.
- Претставките, односно предлозите се поднесуваат во писмена форма или усно на записник, поединечно или групно.
- За претставката, односно предлогот не се плаќа такса.
- Органот кој постапува по претставките и предлозите е должен по приемот да ја евидентира претставката, односно предлогот, веднаш да ја земе во работа, да ја разгледа и по неа да постапи во согласност со закон.
- Кога органот кој постапува по претставките и предлозите ќе утврди дека со претставката, односно предлогот се покренуваат прашања што се од негова надлежност, тој постапува по нив, односно презема мерки за нивно решавање, а ако за тоа е надлежен друг орган претставката, односно предлогот го доставува до надлежниот орган. За доставувањето на претставката, односно предлогот веднаш се известува подносителот;

- Органот кој постапува по претставките и предлозите не постапува по анонимна претставка, односно предлог, освен ако се работи за прашање од јавен интерес утврден со закон.
- Органот кој постапува по претставките и предлозите е должен да му одговори на подносителот за основаноста и за резултатите од постапувањето во рок од 15 дена, а за сложени прашања во рок од 30 дена од приемот на претставката, односно предлогот.

Корисни информации:

- На страната на АСО се наоѓа упатство за постапување при поднесување на претставка :
- Правилник за начинот на постапување по претставки поднесени до Агенцијата за супервизија на осигурување од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица;
- Претставката до АСО се поднесува во писмена или електронска форма или лично во АСО со изготвување на записник.
- Претставката треба да содржи:
 1. Име и презиме и адреса / назив и седиште на односителот на претставката;
 2. Опис на производот односно услугата за која е поднесена претставка;
 3. Субјектот против којшто се поднесува претставката;
 4. Придружни документи и тоа:
 - 4.1. копија од договорот за осигурување (доколку постои)
 - 4.2. копија од претставката
 - 4.3. одговор по претставката
 - 4.4. друга документација потребна за одлучување по претставката

*Во случај кога претставката се поднесува во електронска форма, бараната документација задолжително се доставува скенирана во прилог на електронската порака.

Сите услуги поврзани со процесот на постапување по претставки кои ги обезбедува АСО **се ослободени од трошоци.**