ЧУВАР НА ПРАВДАТА ЗА
ПОТРОШУВАЧИТЕ
www.zastitanapotrosuvaci.mk

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



ВОДИЧ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ДОГОВОРИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

НОРДИСКА ПОДДРШКА ЗА НАПРЕДОК НА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЕВРОПСКИ ПРАШАЊА SEKRETARIATI PËR ÇËSHTJE EVROPIANE

ROYAL NORWEGIAN EMBASSY Belgrade

Шведска Sverige

UNOPS Спроведување на програмата

ИНСТИТУТ ЗА СТРАТЕШКИ ИСТРАЖУВАЊА И ЕДУКАЦИЈА – ИСИЕ

ВОДИЧ ЗА

ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ДОГОВОРИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

Скопје, 2020

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, Секретаријатот за европски прашања на Владата на Северна Македонија и УНОПС. Репродукцијата е дозволена за некомерцијални цели со наведување на изворот.

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

Законско поимање на основните поими во договорите за електронски комуникации. . 6

Надлежност за електронските комуникации . 6

Правата на потрошувачите кои бараат приклучок и користење на јавна комуникациска мрежаи/или јавно достапни електронски комуникациски услуги 8

Елементи на договорот со операторотза приклучок и користење на комуникациска мрежа кои му ги даваат потребните информации на потрошувачот 8

Обврски на операторите во однос на степенот и начинот на информирање на потрошувачите и обезбедувањето на квалитет во јавните комуникациски услуги 10

Правна заштита на потрошувачите во договорите за електронски комуникации . . .10

Чекори за заштита на правата на потрошувачите во договорите за електронски комуникации. .11

Постапка за решавање на спор пред Агенцијата за електронски комуникации 12

Постапка за посредување како задолжителна фаза во постапката за решавање на спор пред АЕК 12

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

Воведни информации

Во водичот со наслов „Заштита на правата на потрошувачите во договорите за електронски комуникации" во Република Северна Македонија, направен е сумарен приказ на правата на потрошувачите согласно важечкото и релевантно право во Република Северна Македонија, а на сумарен начин наведени се и други релевантни аспекти на постојниот правен режим што е од значење за заштитата на правата на потрошувачите.

Користејќи систематизиран, јасен, концизен и практичен пристап кон прикажување на основните права на потрошувачите во електронските комуникации, целта на овој водич е да придонесе кон подигнување на свеста за заштита на потрошувачите и обезбедување на нивен поголем економски интерес во сферата на електронските комуникации.

Правата на потрошувачите во сферата на електронските комуникации се предвидени во повеќе законски прописи. Во овој водич, дел од тие прописи ќе бидат наведени, меѓутоа, фокусот на материјата ќе биде на законските прописи што го претставуваат правниот стожер на заштитата на правата на потрошувачите во овој сегмент од правото и тоа: 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 електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија" бр. 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 и 21/2018 и „Службен весник на Република Северна Македонија" бр. 98/2019 и 153/2019, *во понатамошниот текст ЗЕК*).

Законско поимање на основните поими во договорите за електронски комуникации



Што е претплатник?

Претплатник е физичко или правно лице кое за користење на јавни комуникациски услуги склучува договор со оператор кој ги обезбедува тие услуги.

Што е потрошувач?

Потрошувач е физичко лице кое користи или бара јавна електронска комуникациска услуга за цели кои не се поврзани со неговата дејност или професија.



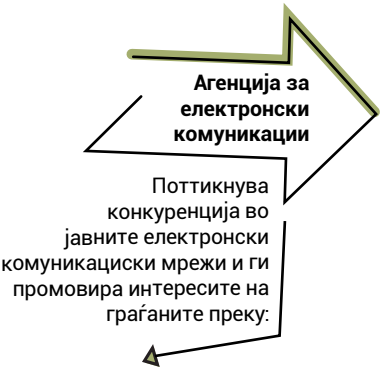
Што е оператор?

Оператор е физичко лице кое врши дејност или правно лице кое обезбедува или има намера да обезбедува јавна електронска комуникациска мрежа и/или услуги, како и придружни средства, врз основа на доставена нотификација и добиена потврда за регистрација од Агенцијата за електронски комуникации.

Надлежност за електронските комуникации

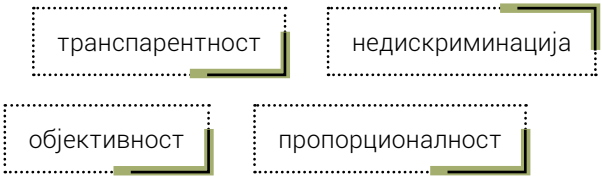
За работите од областа на електронските комуникации утврдени со ЗЕК надлежни се: Министерството за информатичко општество и Агенцијата за електронски комуникации *(во понатамошниот текст ќе се користи скратеницата АЕК)*. **Главната улога во заштитата на правата на потрошувачите во сферата на електронските комуникации ја има АЕК.**





- Обезбедување пристап до универзалните услуги за сите граѓани во согласност со одредбите од ЗЕК;
- Обезбедување на високо ниво на **заштита на правата на потрошувачите во нивните односи со операторите**, а особено преку обезбедување на едноставна и евтина постапка за решавање на спорови во согласност со одредбите од ЗЕК;
- придонесување во обезбедувањето на високо ниво на заштита на личните податоци и приватноста;
- промовирање на обврски за давање на јасни информации, особено во поглед на обврската за транспарентност на **цени и услови** за користење на јавни електронски комуникациски услуги;
- задоволување на потребите на посебните социјални групи, особено на лицата со инвалидитет, старите лица и лицата со посебни социјални потреби;
- обезбедување дека се одржува **интегритетот и безбедноста** на јавните електронски комуникациски мрежи;
- промовирање на можноста крајните корисници да остварат пристап и да дистрибуираат информации или да користат апликации и услуги по сопствен избор.

АЕК е должна да ги применува регулаторите начела на:



и тоа, од аспект на заштита на потрошувачите, особено во делот на:

- заштита на конкуренцијата во корист на потрошувачите и промовирање, доколку е соодветно, конкуренција заснована на инфраструктура;
- земање предвид на разновидноста на условите кои се однесуваат на конкуренцијата и потрошувачите кои постојат во различните географски области во рамките на Република Северна Македонија.

Правата на потрошувачите кои бараат приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги

Потрошувачот кој бара приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, има право да склучи договор со оператор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги.

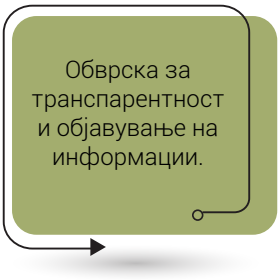


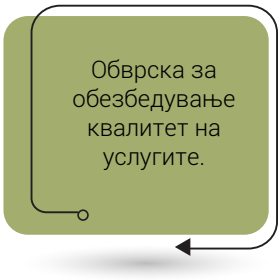
Елементи на договорот со операторот за приклучок и користење на комуникациска мрежа кои му ги даваат потребните информации на потрошувачот

- информации за тоа дали се обезбедува **услугата за пристап** до служби за итни повици и информации за локацијата на лицето кое го врши повикот, како и сите ограничувања за обезбедување на услугата за пристап до служби за итни повици во согласност со ЗЕК;
- информации за сите други **услови кои го ограничуваат пристапот** и/или користењето на услуги и апликации, во согласност со ЗЕК и друг закон;
- информации за **минималното ниво на квалитет на услугата** која се обезбедува, особено рокот за почетно приклучување и кога е соодветно, јавно да објавуваат споредливи, соодветни и ажурирани информации за квалитетот на нивните услуги и за преземените мерки за обезбедување еквивалентност во однос на пристапот на крајните корисници со инвалидитет;
- информации за кои било процедури утврдени од операторот за мерење и обликување на сообраќајот со цел да се **избегне оптоварување или преоптоварување на мрежната поврзаност**, како и информации за тоа како овие процедури би влијаеле врз квалитетот на услугата;
- **видовите услуги** за одржување и предвидени услуги за поддршка на корисници, како и начините за воспоставување контакт со овие услуги исите **ограничувања** наметнати од операторот во однос на користење на терминалната опрема;

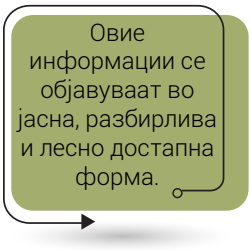
- можност за претплатниците да се изјаснат за вклучување на нивните **лични податоци** и кои од нив ќе бидат вклучени во телефонски именици и телефонски служби за информации;
- информации за цените и тарифите, начинот на добивање на најнови информации за сите важечки тарифи и надоместоци за одржување, како и можните начини за плаќање, вклучително и за сите разлики во трошоци што произлегуваат од можните начини на плаќање;
- времетраење на договорот и услови за обновување и прекин на услугите и на договорот, вклучително:
  - **минимален рок** на користење на услуги под промотивни услови утврдени со посебни понуди;
  - сите давачки поврзани со **преносливост** на броеви и други идентификатори;
  - сите **давачки кои произлегуваат од раскинување на договорот, вклучувајќи и враќање на трошоци во однос на терминалната опрема.**
- сите начини на компензација и враќање на парични средства во случај на неисполнување на договореното ниво на квалитет на обезбедената услуга;
- **постапка за решавање на приговор;**
- сите видови активности кои операторот може да ги преземе со цел да ја зачува неговата **безбедност или интегритет** како одговор на инциденти, закани и повреди, согласно со овој закон;
- **начин на информирање** на претплатниците за планираните измени во условите и начинот на прифаќање на новите услови за продолжување или раскинување на договорот;
- постапки во случај на **неплаќање или ненавремено** плаќање на надоместокот за услугите;
- информации посебно наменети за **лица со инвалидитети;**
- други одредби во договор со претплатникот.

Обврски на операторите во однос на степенот и начинот на информирање на потрошувачите и обезбедувањето на квалитет во јавните комуникациски услуги





- Операторите се должни да објавуваат транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации **за применливите цени и тарифи, за сите надоместоци во случај на раскинување на договорот;**

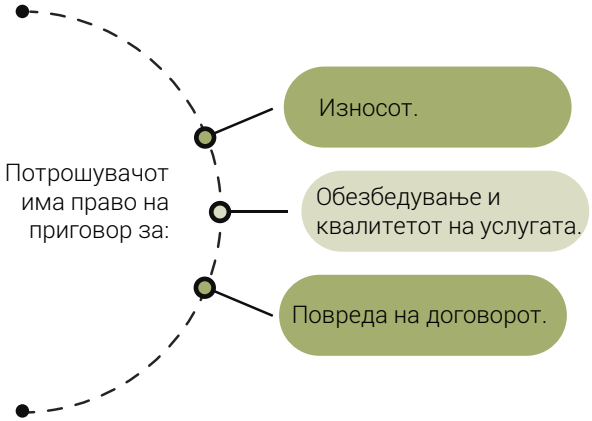


- информации за општите услови **во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги што ги обезбедуваат.**
- **Операторите се должни јавно да објавуваат** споредливи, соодветни и ажурирани информации за квалитетот на нивните услуги и за преземените мерки за обезбедување еквивалентност во однос на пристапот на крајните корисници со инвалидитет.

Правна заштита на потрошувачите во договорите за електронски комуникации

Потрошувачот има право на приговор до операторот:

- на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга;
- приговор за квалитетот на обезбедената услуга;
- приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги.



Чекори за заштита на правата на потрошувачите во договорите за електронски комуникации

Приговорот потрошувачот го поднесува до **операторот во пишана форма во рок од 15 дена** од денот на настанатата повреда.

Во случај на поднесување на приговор, операторот мора да го провери износот на кој е задолжен потрошувачот или квалитетот на обезбедената услуга, па врз основа на извршената административна и/или техничка проверка да го потврди износот или квалитетот на обезбедената услуга.

Приговорот мора да ги содржи **фактите и доказите** на кои се заснова.

Во случај на **одбивање на приговорот како неоснован**, операторот е должен на потрошувачот да му издаде потврда за извршената проверка со точно и прегледно наведени елементи од административната и/или техничката проверка. Операторот во целост е одговорен за вистинитоста на сите наводи дадени во потврдата.

Важни фази за потрошувачите во временскиот интервал на спроведување на постапката за заштита пред операторот

Во случај кога потрошувачот ќе поднесе приговор до операторот, а потоа и барање за решавање на спор пред АЕК, во врска со износот на сметката, операторот **не смее** да го ограничи пристапот до неговите услуги и/или да го исклучи потрошувачот и да го раскине договорот за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, сè до конечната одлука на АЕК.

Потрошувачот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок. Во спротивно, операторот има право да го раскине договорот.

Доколку операторот постапи спротивно и го раскине договорот, е должен без одлагање и без надоместок повторно да започне и да го продолжи обезбедувањето на услугата **до крајот на постапката за решавање на спор пред АЕК**, освен во случај кога претплатникот го раскинал договорот.

Операторот е должен на потрошувачот да му достави одговор во писмена форма за основаноста на поднесениот приговор во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот.

Доколку потрошувачот не **е задоволен** од донесената одлука по приговорот, има право **во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот до АЕК** да достави барање за решавање на спор. Доколку пак,операторот **не постапи** по приговорот во рок од 15 дена, потрошувачот има право до АЕК да достави барање за решавање на спор **во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот.**



Постапка за решавање на спор пред Агенцијата за електронски комуникации

АЕК води постапка за решавање на спорови меѓу: крајни корисници и оператори согласно со одредбите од ЗЕК. По приемот на барањето за решавање на спор, АЕК пред да ја започне постапката за решавање на спор, е должна на страните во спорот да им ја предложи **постапката за посредување**.

Постапка за посредување како задолжителна фаза во постапката за решавање на спор пред АЕК

АЕК на страните во спорот им предлага постапка на посредување со цел за истите меѓусебно да се договорат со склучување на спогодба. Агенцијата **е должна** во рок од осум дена од денот на приемот на барањето за решавање на спор,на страните

во спорот да им достави писмен предлог за спроведување на постапка за посредување. Постапката на посредување ќе се спроведе доколку страните во спорот во рок од пет дена од денот на приемот на писмениот предлог ќе ја известат АЕК дека **се согласни** да се спроведе постапка на посредување.

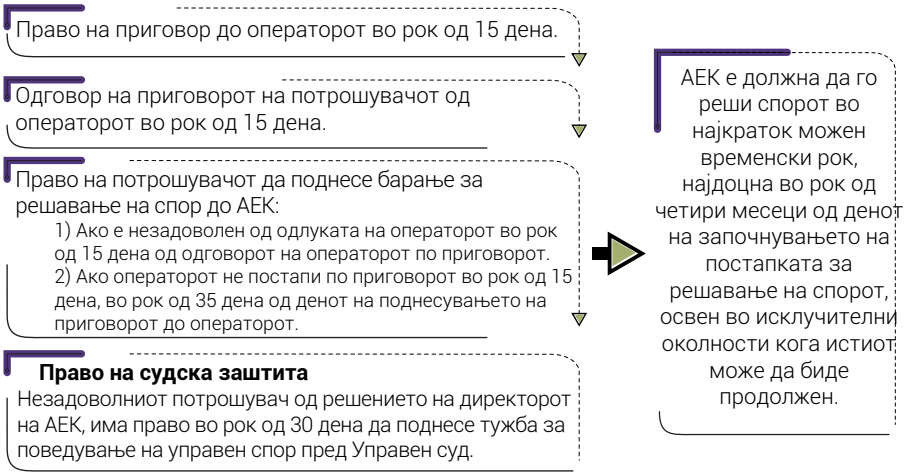
Во постапката на посредување АЕК има улога на посредник и ја води постапката на посредување применувајќи ги начелата на **непристрасност, еднаквост и правичност** и притоа водејќи сметка за испочитување на целите и регулаторните начела врз кои се одвива работата на АЕК, согласно ЗЕК. При спроведување на постапката на посредување, сите страни што се учесници во постапката, **се должни** да го почитуваат начелото на доверливост.

Доколку која било од страните во спорот **не ја прифати** постапката за посредување, или доколку во постапката за посредување не дојде до склучување на спогодба меѓу страните во спорот, АЕК по барање на една од страните во спорот ќе го реши спорот. Доколку која било од страните во постапката за решавање на спор пред Агенцијата, за истиот спор започне судска постапка, постапката за решавање на спор пред Агенцијата **се запира**.

Агенцијата е должна да го реши спорот во најкраток можен временски рок, а најдоцна во рок од четири месеци од денот на започнувањето на постапката за решавање на спорот, освен во исклучителни околности кога истиот може да биде продолжен.

Агенцијата е должна при решавање на споровите да ги има предвид и целите и регулаторните начела врз кои се одвива работата на АЕК, согласно ЗЕК. Во постапката за решавање на спор страните се должни во целост да соработуваат со Агенцијата. Операторите, во врска со постапката за решавање на спор **се должни на Агенцијата да ѝ ги достават сите собрани информации** со кои располагаат.

Илустративно постапката за заштита правата на потрошувачите во договорите за електронски комуникации:



Потребни документи кои треба да се дадени како прилог во остварувањето на правната заштита

-Копија од приговорот доставен до операторот;

-Копија од одговорот добиен од операторот (не е задолжително);

-Копија од потврда добиена од операторот (не е задолжително).

Корисни информации за остварување на правата на потрошувачите

- Барање за решавање на спор до АЕК може да се поднесе во електронска форма и е достапен на официјалната интернет-страница на АЕК;
- На официјалната интернет-страница на АЕК дадено е и упатство за започнување на спор помеѓу краен корисник и оператор;
- Отчетноста за работата на АЕК може да се види преку извештаите објавени на веб-страницата на АЕК;
- Потрошувачите **немаат трошоци** за поведување на постапка за решавање на спор.

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 ЗЗУ :

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 ЗЗУ може да биде:

Анонимно и доверливо.

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

Посебна заштита на укажувачите!

Согласно ЗЗУ :

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 на пповреда 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.

надлежно тело:

Агенција за заштита на правото на слободен пристап до информации од јавен карактер

На официјалната интернет-страница на Агенцијата се достапни:

- обрасци за поднесување на барање и/или жалба
- листа на иматели на информации

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 овој 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.