



ЧУВАР НА ПРАВДАТА ЗА
ПОТРОШУВАЧИТЕ
www.zastitanapotrosuvaci.mk



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

UDHËZUES PËR DREJTAT E KONSUMATORËVE NË KONTRATAT E SIGURIMEVE



INSTITUTI PËR HULUMTIME STRATEGJIKE DHE EDUKIM – IHSE

UDHËZUES PËR
DREJTAT E KONSUMATORËVE NË KONTRATAT
E SIGURIMEVE

Shkup, 2020

Instituti për hulumtime strategjike dhe edukim – IHSE

www.isie.org.mk

Autor: **prof. d-r Borka Tushevsk**a

Lektura: **m-r Liljana Jovanovsk**a

Dizajni: **Marija D. Tutkovsk**a

Shtypi: **Stobi DOOEL**

Përgatitja e këtij raporti është mbështetur nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor (SIDA) përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i implementuar nga Zyra e Kombeve të Bashkuara për Shërbime të Projekteve (UNOPS). Përmbajtja e këtij raporti është përgjegjësi vetëm e Institutit për Hulumtime Strategjike dhe Edukim (IHSE) nga Shkupi dhe në asnjë mënyrë nuk pasqyron pikëpamjet e SIDA-s, Sekretariatit për Çështje Evropiane të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe UNOPS-it. Reprodhimi lejohet vetëm për qëllime jokomerciale dhe vetëm duke iu referuar burimit original.

RRETH PROJEKTIT

Projekti "Kujdestar i të drejtave të konsumatorëve: Përforcimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave, për monitorimin, promovimin dhe avokimin e mbrojtjes së konsumatorëve në Maqedoninë e Veriut (Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia), është implementuar nga Instituti për Hulumtime Strategjike dhe Edukim – IHSE nga Shkupi, gjatë periudhës Dhjetor 2019 – Dhjetor 2020.

Ky projekt ka për qëllim përforcimin e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të monitoruar dhe raportuar më mirë për procedurat e zgjidhjes së kontesteve të konsumatorëve. Projekti është i përqendruar veçanërisht në veprimet e organeve dhe agjencive të ndryshme rregullatore, si dhe organeve të inspektimit që kanë të bëjnë me zgjidhjen e kontesteve të konsumatorëve.

Implementimi i këtij projekti është mundësuar nga një grant i akorduar nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor, përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i cili ka për synim përforcimin e kapacitetit të Maqedonisë së Veriut për integrim në Bashkimin Evropian, dhe gjithashtu të ndihmojë përfshirjen e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave në të gjitha fazat e procesit të aderimit. Në nivelin lokal, ky projekt do të kontribuojë për një zhvillim më të ekuilibruar socio-ekonomik, duke përmirësuar kështu infrastrukturën lokale të komunave më pak të zhvilluara dhe duke mbështetur punësime të reja.

Ky raport është përgatitur nga IHSE, në kuadër të projektit Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia, IHSE e përgaditi këtë Udhëzues, përmes të cilit duam të nxisim interesin e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të mbrojtur të drejtat e tyre si konsumatorë.

Përmbajtja

Informacione hyrëse	5
Kontrata e sigurimit dhe kushtet e përgjithshme në policat në të cilat është e paraparë përmbajtja e kontratës së ardhshme të sigurimit	6
Elementet e detyrueshme të kontratës së sigurimeve prej rreziqeve në territorin e Republikës së Maqedonisë së veriut	6
Njoftimi i të siguarve gjatë lidhjes së kontratave të sigurimeve	7
Njoftimi i të siguarve gjatë periudhës së vlefshmërisë së kontratës së sigurimeve	9
Përmbajtja e Kushteve të përgjithshme dhe të veçanta në policat dhe njoftimi për policat	9
Roli dhe rëndësia e AMS në zbatimin e mbikëqyrjes së sigurimeve	9
Masat të mbikëqyrjes të shoqërive të sigurimeve	10
Regjimi ligjor për mbrojtjen e konsumatorëve në bazë të kontratës së sigurimeve	11
Zgjidhje jashtëgjyqësore e kontesteve	12
Hapat për mbrojtjen e të drejtave të të siguarve, shfrytëzuesve të sigurimit si dhe palëve të treta të dëmtuara në bazë të Rregullores për parashtrimin e ankimeve para Agjencisë për Mbikëqyrje të sigurimit AMS	13
Hapat e AMS për veprim ndaj ankimeve të parashtruara	13
Instrumentet ligjore për mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë	14
Përfitimet nga Ligji për mbrojtjen e denoncuesve, në sferën konsumatore	15
Përfitimet nga Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, në sferën konsumatore	16
Përfitimet nga Ligji për shqyrtimit e parashtrësve dhe propozimeve, në sferën konsumatore	17
Informacione të dobishme	18

Informacione hyrëse

Ligjet themelore që rregullojnë regjimin juridik në mbrojtjen e "konsumatorëve" në fushën e sigurimeve në Republikën e Maqedonisë së Veriut, janë Ligji për mbikëqyrjen e sigurimit („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë“ nr. 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 dhe 198/2018 dhe „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut“ nr. 101/2019 dhe 31/2020), Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë“ nr. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015, 152/2015 dhe 140/2018) dhe Ligji për marrëdhëniet e detyrimeve („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë“ nr. 18/2001, 4/2002, 5/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009 dhe 123/2013), veçanërisht në pjesën e lidhjes së kontratave të sigurimeve.

Sidoqoftë, duke u nisur nga qëllimi, natyra dhe përmbajtja e këtij udhëzuesi me titull "Të drejtat e konsumatorëve te kontratat e sigurimeve", do të përqendrohemi në zgjidhjet përkatëse për konsumatorët të përfshira në LMS. Aspektet kryesore që do të merren parasysh janë kontrata e sigurimeve, masat e mbikëqyrjes së sigurimit dhe mekanizmin e mbrojtjes ligjore në dispozicion të konsumatorëve në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

Kontrata e sigurimit dhe kushtet e përgjithshme në policat në të cilat është e paraparë përmbajtja e kontratës së ardhshme të sigurimit

→ Kushtet e përgjithshme të kontratës janë dispozita kontraktuale të përpiluara për një numër të madh kontratash ku njëra palë kontraktuese (hartuesi), para ose në kohën e lidhjes së kontratës i propozon palës tjetër, edhe nëse janë pjesë e kontratës formale (standarde), por edhe në rast nëse kontrata thirret në to.

→ Kushtet e përgjithshme duhet **patjetër të publikohen në mënyrë të zakonshme.**

→ Kushtet e përgjithshme e obligojnë palën kontraktuese nëse ato ishin të njohura për të ose duhej të ishin të njohura në kohën e lidhjes së kontratës.



Kontrata e sigurimi nuk duhet të jetë në kundërshtim me dispozitat e ligjeve të tjera që rregullojnë kontratën e sigurimeve

Elementet e detyrueshme të kontratës së sigurimeve prej rreziqeve në territorin e Republikës së Maqedonisë së veriut

→ **Ngjarjet** në bazë të cilave shoqëria e sigurimeve është përgjegjëse për pagesat që dalin nga kontrata e sigurimit, si dhe ngjarjet për të cilat shoqëria e sigurimeve nuk është e detyruar të paguaj;

→ **Mënyra e zbatimit**, sasia dhe mbërritja e detyrimeve të shoqërisë së sigurimeve

→ **Shuma dhe kushtet e pagesës së primit**, si dhe pasojat juridike në rast mos pagese;

- periudha e vlefshmërisë së kontratës së sigurimit, ku në veçanti duhet të potencohet:



- **pasojat** në rast të mos respektimit të afatit të paraparë kohor të kërkesave që dalin nga kontratat e sigurimit;
- emri i përfaqësuesit të sigurimit; emri i shoqërisë së përfaqësimit në sigurim, gjegjësisht shoqërisë së brokerimit në sigurime, në qoftë se kontrata e sigurimit është lidhur përmes një përfaqësuesi, shoqërie për përfaqësim në sigurime apo përmes një shoqërie e brokerimit në sigurime;
- **veprimet e nevojshme** të cilat duhet të ndërmerren nga i siguruari për të realizuar kompensimin e dëmit nga ana e shoqërisë së sigurimeve, **në rast se ndodh ngjarja e siguar**;
- për sa i përket sigurimit të jetës, afatet dhe kushtet; shumat e pagesave në formë të paradhënies në përputhje me policën e sigurimit; afatet dhe kushtet që kanë të bëjnë me pjesëmarrjen e të siguarit në fitimin e shoqërisë së sigurimeve, kriteret e llogaritjes së pjesëmarrjes së tyre, si dhe kushtet dhe metodat për llogaritjen dhe pagimin e vlerës së përgjithshme.

Njoftimi i të siguarve gjatë lidhjes së kontratave të sigurimeve

Obligimi për njoftimin e të siguarve si persona fizik, konsumatorëve, gjatë lidhjes së kontratës së sigurimeve, duhet të jetë: në formë të shkruar dhe të përmban informacionet në vijim:

- emri, statusi juridik, selinë qendrore, adresën e shoqërisë së sigurimeve, si dhe zyrën e degës përmes së cilës është lidhur kontrata e sigurimeve;
- emri, statusi juridik, selinë qendrore, adresën dhe telefonin e shoqërisë për përfaqësim në sigurimin ose shoqëria e brokerimit të sigurimeve, në rast se

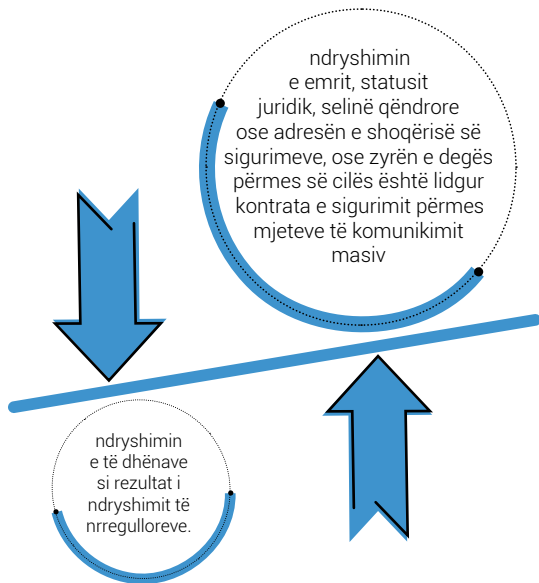
kontrata e sigurimit është lidhur përmes shoqërisë për përfaqësimin në sigurim ose shoqëri brokerimi sigurimesh;

- **kushtet e përgjithshme dhe të veçanta të policave** që zbatohen për të siguruarin dhe siguruesin dhe ligjin që rregullon kontratën e sigurimeve;
- rastet në të cilat **nuk zbatohen** kushtet e përgjithshme dhe të veçanta në marrëdhëniet midis siguruesit dhe të siguruarit, ekzekutimin, vëllimin dhe mbërritja e detyrimeve të shoqërisë së sigurimeve;
- **periudha e vlefshmërisë** së kontratës së sigurimit;
- **vlera e primit**, si dhe ndarjen e primit në rreziqe të veçanta (nëse rreziqet rezultojnë nga disa klasa të sigurimeve që janë të mbuluara nga kontrata e sigurimit) dhe shuma e tatimeve, taksave dhe kostot e tjera në bazë të primit dhe shumës totale që duhet të paguhet;
- e drejta për zgjatjen ose përfundimin e kontratës së sigurimit;
- Drejtimin drejt Agjencisë për mbikëqyrjen e sigurimit, si organ kompetent për mbikëqyrje e shoqërive të sigurimeve, te e cila mund të dorëzohet ankesë kundër shoqërive të sigurimit, shoqërive të brokerimit të sigurimeve, shoqërive të përfaqësimit në sigurime dhe agjentët të sigurimeve;
- Mënyra e paraqitjes së kërkesave për dëmshpërblim te shoqëria e sigurimeve, dhe në rastin kur kontrata është lidhur përmes një shoqërie të brokerimit të sigurimeve dhe njoftimi i të siguruarit për mundësinë e tij për të kërkuar ndihmë nga shoqëria e brokerimit të sigurimeve në rast shfaqjes së ngjarjes së siguruar;
- Mënyra e paraqitjes së një kundërshtimi, gjegjësisht ankesë kundër funksionit të shoqërisë së sigurimeve, shoqërisë për përfaqësimin në sigurime, gjegjësisht shoqërisë së brokerimit të sigurimit, dhe mënyrën e zgjidhjes jashtëgjyqësore e kontesteve; dhe
- **Organi kompetent** për mbikëqyrje ndaj punës së shoqërive të sigurimit.

Njoftimi i të siguru- arve gjatë periudhës së vlefshmërisë së kontratës së sigurimeve

Gjatë periudhës së vlefshmërisë së kontratës së sigurimeve, shoqëria e sigurimeve, shoqëria e brokerimit të sigurimit, shoqëria e përfaqësimit në sigurim ose agjenti i sigurimit janë të obliguar ta njoftojnë të siguarin për :

Gjatë periudhës së vlefshmërisë së kontratës së sigurimeve, shoqëria e sigurimeve, shoqëria e brokerimit të sigurimit, shoqëria e përfaqësimit në sigurim ose agjenti i sigurimit janë të obliguar, një herë në vit, të njoftojnë të siguarit për pjesëmarrjen e tyre në fitim.



Përmbajtja e Kushteve të përgjithshme dhe të veçanta në policat dhe njoftimi për policat

Teksti i Kushteve të përgjithshme dhe ato të veçanta dhe njoftimet që duhet të jepen të siguruarve, duhet të jenë të përpiluara në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme në gjuhën maqedonase.

Roli dhe rëndësia e AMS në zbatimin e e mbikëqyrjes së sigurimeve

- kryen mbikëqyrjen e shoqërive të sigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime, shoqërive të përfaqësimit në sigurime, brokerave të sigurimeve, përfaqësuesve në sigurime dhe Byrosë Kombëtare të Sigurimit;
- lëshon dhe revokon lejet, pëlqimet dhe licencat në bazë të këtij ligji dhe ligjeve tjera që janë nën kompetencë të saj;

Shoqëria e sigurimeve është e obliguar që t'i publikojë në faqen e saj të internetit kushtet e përgjithshme dhe ato të veçanta të sigurimeut, si dhe ndryshimet e tyre, në afat prej pesë ditëve nga dita e miratimit të tyre.

Kujdeset për funksionimin e ligjshëm dhe efikas të tregut të sigurimeve me qëllim të mbrojtjes së të drejtave të pronarëve dhe shfrytëzuesve të sigurimeve

- vendos masa mbikëqyrëse në bazë të ligjit;
- miraton aktet nënligjore për zbatimin e këtij ligji dhe ligjeve tjera brenda kompetencave të veta dhe akte tjera në lidhje me përshkrimin e kushteve, mënyrës dhe procedurës për kryerjen e mbikëqyrjes;
- jep propozime për miratimin e ligjeve në fushën e sigurimeve;
- është anëtar në organet e Asociacionit Ndërkombëtarë të Mbikëqyrjes së Sigurimeve dhe në organet e Këshillit Evropian të Mbikëqyrjes së Sigurimeve dhe organeve mbikëqyrëse të pensionit vullnetar;
- bashkëpunon me institucione të tjera mbikëqyrëse kompetente për tregun financiar në Republikën e Maqedonisë së Veriut;
- motivon zhvillimin e sigurimit në Republikën e Maqedonisë së Veriut;
- zhvillon ndërgjegjësimin e publikut për rolin e sigurimit dhe mbikëqyrjen e sigurimit;
- mbikëqyr zbatimin e masave dhe veprimeve për parandalimin e pastrimit të parasë dhe financimit të terrorizmit në përputhje me Ligjin për parandalimin e pastrimit të parasë dhe të ardhurave tjera nga krimi dhe financimit të terrorizmit; dhe
- kryen veprimtari të tjera në përputhje me ligj.

Masat të mbikëqyrjes të shoqërive të sigurimeve

Masat të mbikëqyrjes së shoqërive të sigurimeve në bazë të LMS, janë:

- të urdhëroj eliminimin e paligjshmërisë;
- të përcaktojë masa shtesë;
- të revokoj lejet;
- departamenti i veçantë;
- të kryejë likuidimin e shoqërisë së sigurimeve; dhe
- të parashtrijë propozim për hapjen e procedurës së falimentimit të shoqërisë së sigurimeve.

Regjimi ligjor për mbrojtjen e konsumatorëve në bazë të kontratës së sigurimeve

Mbrojtja e të drejtave të të siguarit dhe shfrytëzuesve të tjerë të sigurimit kryhen në përputhje me Ligjin për mbrojtje të konsumatorëve, me përjashtim të çështjeve të cilat kanë të bëjnë me detyrimin për ruajtjen e besueshmërisë së të dhënave, me ç`rast vlejné dispozitat e LMS.

Mbrojtja e konsumatorëve, ankimimet e të siguararve.

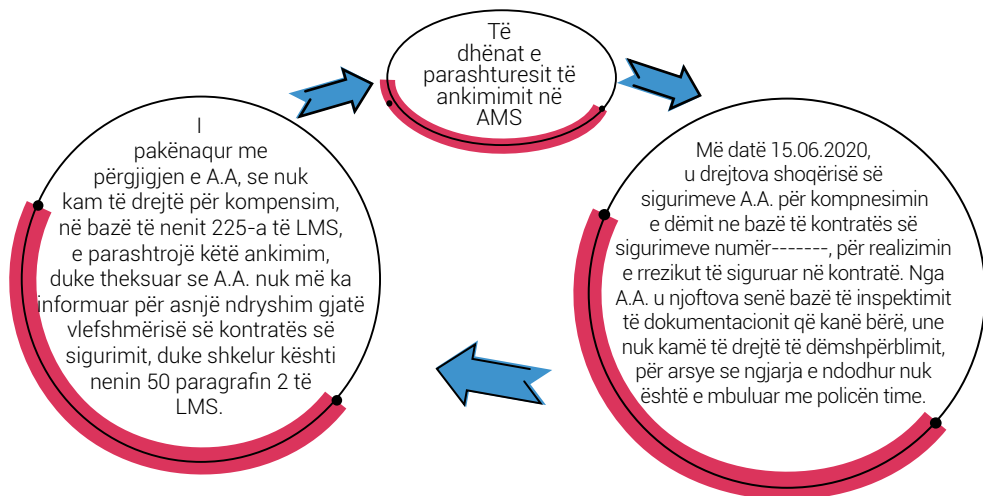
Në rast se i siguarit, përkatësisht shfrytëzuesit të sigurimit konsideron se shoqëria e sigurimeve nuk u është përmbajtur dispozitave të kontratës së sigurimit, atëherë i njëjti mund të paraqesë **ankimim deri te:**

- njësia përkatëse organizative në kuadër të shoqërisë së sigurimeve, përgjegjëse për zgjidhjen e kontesteve midis palëve kontraktuese
- shërbimi i revizionit të brendshëm në shoqërinë e sigurimeve
- organizata për mbrojtjen e konsumatorëve
- Agjencia për Mbikëqyrje të Sigurimit (AMS)

Nën ankimim në kuptimin e Rregullores për mënyrën e parashtrimit të ankimeve të parashtruara në AMS **nga të siguarit, përdoruesit të sigurimeve dhe nga palë të treta të dëmtuara** (në tekstin e mëposhtëm do të përdorim shkurtesën RrPA) nënkuptojmë çdo shkresë nga ana e parashtruesit të ankimit adresuar në Agjenci për shkak të mbrojtjes dhe realizimit të së drejtave dhe interesave të tyre.

Mbrojtja e të drejtave të të siguarit dhe shfrytëzuesve të tjerë të sigurimit kryhen në përputhje me Ligjin për mbrojtje të konsumatorëve, me përjashtim të çështjeve të cilat kanë të bëjnë me detyrimin për ruajtjen e besueshmërisë së të dhënave, me ç`rast vlejné dispozitat e LMS.

Nëse në emër të parashtruesit të ankimit, ankimi parashtrohet nga një person tjetër, detyrimisht duhet që të ketë të bashkangjitur autorizim të vërtetuar në noter.



Zgjidhje jashtëgjyqësore e kontesteve

- Shoqëritë e sigurimeve janë të detyruara të vendosin sistem, procedura interne dhe procedura për **zgjidhje jashtëgjyqësore të kontesteve** midis të siguruarve/shfrytëzuesve të sigurimit dhe shoqërive të sigurimeve.
- Shoqëritë e sigurimeve janë të detyruara të deklarohen në lidhje me ankimimin e paraqitur nga ana e të siguruarit/shfrytëzuesit të sigurimit **në afat prej 30 ditëve nga dita e paraqitjes së ankimimit.**
- Shoqëritë e sigurimeve, në kuadër të kushteve të sigurimit, janë të **detyruara ta përcaktojnë edhe mënyrën** jashtëgjyqësore të zgjidhjes së kontesteve.
- Shoqëritë e sigurimeve janë të detyruara të mbajnë regjistër të ankimimeve të paraqitura dhe atyre të zgjidhura. Shoqëritë e **sigurimeve janë të detyruara ta informojnë** Agjencinë në lidhje me numrin dhe rezultatin përfundimtar të ankimimeve të paraqitura dhe atyre të zgjidhura.

Hapat për mbrojtjen e të drejtave të të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit si dhe palëve të treta të dëmtuara në bazë të Rregullores për parashtrimin e ankimimeve para Agjencisë për Mbikëqyrje të sigurimit AMS

Në bazë të Rregullores për mënyrën e parashtrimin të ankimimeve të parashtruara në AMS nga të siguruarit, përdoruesit të sigurimeve dhe nga palë të treta të dëmtuara në AMS (RrPAAMS), parashtruesi i ankimimit ka të drejtën që të parashtrorë ankimim në AMS vetëm nëse paraprakisht me shkrim i është drejtuar Agjencisë për veprim të shoqërisë së sigurimit apo risigurimit, shoqërisë së brokerimit të sigurimit, shoqërisë për përfaqësimin në sigurim, agjentëve të sigurimit dhe gjatë kësaj nuk është i kënaqur nga përgjigja, ose nëse nuk ka marrë përgjigje për ankimimin dhe nuk është njoftuar me shkrim brenda 30 ditëve, nga dita e parashtrimin të ankimimit.

Si AMS në bazë të RrPA vepron në bazë të ankimimit të parashtruar nga parashtruesi ose person i autorizuar nga ana e tij?

Agjencia nuk i shqyrton ankimimet anonime.

Hapat e AMS për veprim ndaj ankimeve të parashtruara

- AMS parashtron kopje nga ankimimi shoqërisë së sigurimit dhe risigurimit, shoqërisë së brokerimit të sigurimit, shoqërisë së përfaqësimit në sigurim, agjentëve të sigurimit dhe byrosë kombëtare të sigurimit, që të deklarohet lidhur me pikat e parashtruara në ankimim;
- Me qëllim të konfirmimit nëse ankimimi është i bazuar apo jo, AMS mundet që të kërkojë nga Subjekti, kundër të cilit është parashtruar ankimim, në shqyrtim të gjithë lëndën lidhur me të cilin është parashtruar ankimimi dhe informacione shtesë.
- Subjekti kundër të cilit është parashtruar ankimimi është i detyruar që të parashtrorë përgjigje me shkrim në AMS në afat prej 5 ditë pune nga dita e marrjes së kërkesës;
- AMS dërgon përgjigje me shkrim në afat prej 30 ditëve pune prej ditës së pranimit të ankimimit;
- Nëse AMS vlerëson se kjo është në dobi të zgjidhjes së ankimimit, mundet që të kërkojë ballafaqim me palët e prekura me qëllim që përmes një marrëveshje reciproke, palët të gjejnë një zgjidhje që do t'i përmbushë interesat reciproke lidhur me kriterin e ankimimit.

Instrumentet ligjore për mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë


Во македонското законодавство, предвидени се и други правni основи за Në legjislacionin e Maqedonisë, janë të para edhe baza të tjera ligjore për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit para institucioneve përkatëse shtetërore dhe organeve rregullatore, edhe atë: Ligji për mbrojtjen e denoncuesve („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 196/2015 dhe 35/2018, në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LMD), Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 101/2019, në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LQLKP) dhe Ligji për shqyrtimin e parashtresave dhe propozimeve („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 82/2008, 13/2013, 156/2015 dhe 193/2015, në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LShPP).

Mekanizmat mbrojtës të parapara me këto dispozita ligjore, parashohin mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë. Kjo mbrojtje u është në dispozicion konsumatorëve kur ata përballen me situatë në të cilën vlerësojnë se të drejtat e tyre para organeve rregullatore kompetente dhe institucioneve shtetërore nuk janë ushtruar në përputhje me ligjin në fuqi. Këto mekanizma janë kryesisht në interes të rritjes së aktivizmit qytetarë, në aspekt të përmirësimit të gjendjes së sferës së konsumit në Republikën e Maqedonisë së Veriut.




Përfitimet nga Ligjit për mbrojtjen e denoncuesve, në sferën konsumatore

Sipas LMD:



Denoncimi i mbrojtur paraqet denoncim apo zbulim që përcjell një dyshim të arsyeshëm apo dijeni se është kryer, është duke u kryer, apo me gjasë do të kryhet një veprë penale, jo etike, apo një veprim tjetër i paligjshme apo i palejueshëm, me të cilin shkelet apo rrezikohet interesi publik. .



Konsumatori, ashtu edhe si denoncuesi, mund të paraqitet kur për ndonjë arsye është apo ka qenë në marrëdhënie biznesi apo ndonjë marrëdhënie tjetër bashkëpunimi me institucionin, përkatësisht personin juridik për të cilin denoncon, dhe/apo përdor apo ka përdorur shërbime në institucionin, përkatësisht personin juridik në sektorin publik apo privat, për të cilin denoncon.

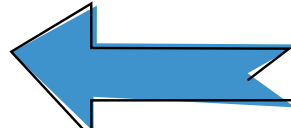
Denoncimi sipas LMD mund të jetë:

Anonim dhe konfidencial

- Denoncim i brendshëm i mbrojtur
- Denoncim i jashtëm i mbrojtur apo
- Denoncim publik i mbrojtur

Mbrojtja speciale e denoncuesve!

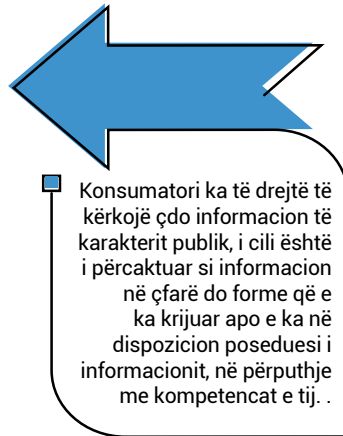
Sipas LMD:



Ndalohet zbulimi apo mundësimi i zbulimit të identitetit të denoncuesit pa pëlqimin e tij, përveç kur kjo kërkohet me vendim gjyqësor dhe është e patjetërsueshme për zhvillim e një procedure para organit kompetent. Gjithashtu, denoncuesit dhe personit të afërt të tij u sigurohet mbrojtje nga çdo lloj shkelje e së drejtës në përcaktimin përgjegjësishë, sanksionit, përfundimit apo pezullimit të marrëdhënies së punës, vendosjen e tij në një punë tjetër që është më pak e favorshme, diskriminimit, veprimit të dëmshëm apo rrezikut nga veprimet e dëmshme për shkak të denoncimit të brendshëm dhe të jashtë të mbrojtur apo denoncimit publik të mbrojtur.

Përfitimet nga Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, në sferën konsumatore

Për konsumatorin, si dhe për aktivistët civilë të cilët janë të angazhuar në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, me qellim të përmirësimit të gjendjes në sferën e konsumit, mund të shërbejë edhe LQLIKP. Konsumatori ka të drejtë të kërkojë informacione nga të gjithë poseduesit e informacionit, përfshirë: organet e pushtetit shtetëror, si dhe organet dhe organizatat tjera të përcaktuara me ligj, organet e komunave, qytetit të Shkupit dhe komunave të qytetit të Shkupit, institutet dhe shërbimet publike, ndërmarrjet publike, personat juridik dhe fizik të cilët ushtrojnë kompetenca publike të përcaktuara me ligj dhe veprimtari me interes publik, si dhe partitë politike sa i përket të ardhurave dhe shpenzimeve.



Para parashtrimit të Kërkesës për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, konsumatori mund ta detyrojë poseduesin e informacionit që në faqen tyre të internetit të publikojnë një numër të madh të informacioneve (dokumenteve) të cilat mund të jenë me interes për konsumatorin si kërkues i informacionit.

- Kërkesa për qasje të lirë në informacione të karakterit publik mund të paraqitet në mënyrë elektronike ose me shkrim;
- Qasja në informacione mund të bëhet me zgjedhjen e parashtruesit të kërkesës në një nga mënyrat e mëposhtme: gojore, me shkrim apo në formë elektronike;
- Çdo parashtrues i kërkesës në bazë të kërkesës ka të drejtën e qasjes në informacionin me të cilin disponon poseduesi i informacionit, përmes këqyrjes, transkriptimit apo qasjes elektronike;
- Nëse subjekti, tek i cili është paraqitur kërkesa e konsumatorit, nuk disponon me informacionin e kërkuar, atëherë ai është i obliguar që menjëherë, dhe jo më vonë se tre ditë nga dita e pranimit të kërkesës, ta përcjellë të njëjtën deri tek poseduesi i informacionit, i cili, sipas përmbajtjes së kërkesës, është posedues i informacionit dhe për këtë duhet ta informoj parashtruesin e kërkesës.

Afati i fundit për t'iu përgjigjur kërkesës është 20 ditë nga dita e pranimit të kërkesës, por nëse bëhet fjalë për kërkesë të ndërlkuar, atëherë afati mund të zgjatet deri në 30 ditë.

Në rast se poseduesi i informacionit nuk i mundëson parashtruesit të kërkesës qasje në informacionin e kërkuar, pjesërisht i mundëson qasje në informacion, apo nuk përgatit ose parashtruesit të kërkesës nuk ia dorëzon vendimin, atëherë parashtruesi i kërkesës, në afat prej 15 ditësh, ka të drejtë të parashtoj ankesë tek Agjencia.

- Kur qasja në informacione realizohet përmes këqyrjes, **në këtë rast këqyrja është falas**, ndërsa kur qasja në informacion bëhet përmes transkriptimit, fotokopjes apo regjistrimit elektronik të informacionit, konsumatori (parashtruesi i kërkesës) **paguan tarifë në shumën e kostove materiale.**

Përfitimet nga Ligji për shqyrtimit e parashtrësive dhe propozimeve, në sferën konsumatore

- Konsumatori mund të shfrytëzoj të drejtën e tij për të parashtruar parashtrësë, e cika ka qëllim mbrojtjen dhe ushtrimin e të drejtave dhe interesave të tij, interesave publike të përcaktuara në ligj, apo me qëllim të inicimit të ndonjë iniciative tjetër me interes publik.
- Parashtrues i parashtrësës, respektivisht propozimit mund të jetë çdo person fizik apo juridik.
- Parashtruesi i parashtrësës, respektivisht propozimit nuk mund të thirret në përgjegjësi dhe as të vuaj ndonjë pasojë të dëmshme për shkak të parashtrimit të parashtrësës, respektivisht propozimit dhe shprehjes së pikëpamjeve dhe mendimeve, përveç nëse me këtë është kryer vepër penale.
- Parashtrësata, respektivisht parashtrësata mund të parashtrohen në formë të shkruar, gojarisht në procesverbal, individualisht apo kolektivisht.
- Për parashtrësata, respektivisht propozime nuk paguhet taksë.
- Organi i cili i shqyrton parashtrësata dhe propozimet është i detyruar që pas pranimit të tyre, ta evidentoj parashtrësën, respektivisht propozimin, menjëherë ta shqyrtoj dhe të veproj në përputhje me këtë ligj.
- Kur organi i cili shqyrton parashtrësata dhe propozimet vlerëson se me parashtrësën, respektivisht propozimin ngritën çështje të cilat janë nën kompetencën e tij, i njëjti i shqyrton ato, gjegjësisht merr masa për zgjidhjen e tyre, ndërsa në rast se për këtë është kompetent ndonjë organ tjetër, atëherë parashtrësën, respektivisht propozimin ia dërgon organit kompetent. Për dërgimin e parashtrësës, respektivisht propozimit menjëherë e informon parashtruesin.

- Organi i cili shqyrton parashtresat dhe propozimet, nuk i shqyrton parashtresat, respektivisht propozimet anonime, përveç nëse bëhet fjalë për çështje me interes publik i përcaktuar në ligj.
- Organi i cili shqyrton parashtresat dhe propozimet është i detyruar që brenda 30 ditësh nga dita e pranimit të parashtresës, respektivisht propozimit, t'i përgjigjet parashtresuesit në lidhje me bazueshmërinë dhe rezultatet e shqyrtimit.

Informacione të dobishme

- Në faqen e internetit të AMS ka në dispozicion udhëzues për veprim ndaj parashtrimit të ankimimeve;
- Rregullore për menyrën e parashtrimit të ankimimeve të parashtruara në Agjencinë e Mbikëqyrjes së Sigurimeve nga të siguruarit, shfrytëzuesit të sigurimeve dhe nga palë të treta të dëmtuara;
- Ankimimi para AMS parashtrohet në formë të shkruar ose në formën elektronike ose personalisht në AMS në procesverbal.
- Ankimimi duhet të përmbajë:

Emrin dhe mbiemrin dhe adresën/emërtimin dhe selinë e parashtruesit të ankimimit;

Përshkrimin e prodhimit, respektivisht shërbimit për të cilin parashtruesi i ankimimit, ankohet;

3. Subjekti kundër të cilit parashtrohet ankimimi

4. Dokumentacionin bashkangjites, edhe atë:

4.1. kopje nga marrëveshja për sigurimin (nëse ekziston)

4.2. kopje nga ankimi i parashtruar

4.3. përgjigjen e dhënë mbi ankimimin

4.4. dokumentacionin tjetër të nevojshëm për të marrë vendim lidhur me ankimimin e parashtruar

* Nëse ankimimi parashtrohet në formë elektronike, dokumentacioni i kërkuar detyrimisht dërgohet i skanuar bashkangjitur në postën elektronike.

Të gjitha shërbimet që janë të lidhura me procesin e parashtrimit të ankimimeve, që i siguron Agjencia, janë **të lira nga shpenzimet**.