



ЧУВАР НА ПРАВДАТА ЗА
ПОТРОШУВАЧИТЕ
www.zastitanapotrosuvaci.mk



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

UDHËZUES PËR TË DREJTAT E KONSUMATORËVE NË KONTRATAT PËR KOMUNIKIME ELEKTRONIKE



НОРДИСКА
ПОДДРШКА
ЗА НАПРЕДОК НА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА НАУЧНО ИСТРАЖУВАЊЕ



СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА СТРАНИСКИ ОДНОСИ

ROYAL NORWEGIAN EMBASSY
Belgrade



Шведска
Sverige



UNOPS
Споогоотвен на програмата

INSTITUTI PËR HULUMTIME STRATEGJIKE DHE EDUKIM - IHSE

UDHËZUES PËR
TË DREJTAT E KONSUMATORËVE NË KONTRATAT PËR
KOMUNIKIME ELEKTRONIKE

Shkup, 2020



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



ЧУВАР НА ПРАВДАТА ЗА
ПОТРОШУВАЧИТЕ

Instituti për hulumtime strategjike dhe edukim – IHSE

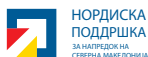
www.isie.org.mk

Autor: **prof. d-r Borka Tushevska**

Lektura: **m-r Liljana Jovanovska**

Dizajni: **Marija D. Tutkovska**

Shtypi: **Stobi DOOEL**



СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА ЕВРОПЕЈСКА ИНТЕГРАЦИЈА



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. Reprodiktimi lejohet vetëm për qëllime jokomerciale dhe vetëm duke iu referuar burimit origjinal.

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, përmes të cilit duam të nxisim interesin e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve.

Përmbajtja

Informacione hyrëse	5
Kuptimi ligjor i kushteve themelore në kontratat e komunikimit elektronik	6
Kompetencat për komunikime elektronike	6
Të drejtat e konsumatorëve të cilët kërkojnë qasje dhe shfrytëzim të rrjetit publik të komunikimit ose shërbimeve të disponueshme të komunikimit elektronik	8
Elementet e kontratës me operator për kyçje dhe shfrytëzim të rrjetit të komunikimit, të cilat i ofrojnë konsumatorit informacionet e nevojshme	8
Detyrimet e operatorëve në lidhje me shkallën dhe mënyrën e informimit të konsumatorëve dhe sigurimit të cilësisë së shërbimeve publike të komunikimit	10
Mbrojtja ligjore e konsumatorëve në kontratat e komunikimeve elektronike	10
Konsumatori ka të drejtën e parashtrësës kundër operatorit:	10
Hapat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në kontratat e komunikimeve elektronike	11
Procedura për zgjidhjen e kontesteve para Agjencisë për komunikime elektronike	12
Procedura e ndërmjetësimit si hap i detyrueshëm në procedurën për zgjidhjen e kontesteve para AKE	12
Informacione të dobishme për realizimin e drejtave të konsumatorëve	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 parashtrësave dhe propozimeve, në sferën konsumatore	17

Informacione hyrëse

Në udhëzuesin me titull "Mbrojtja e të drejtave të konsumatorëve në kontratat për komunikime elektronike" në Republikën e Maqedonisë së Veriut, është bërë një përmbledhje e të drejtave të konsumatorëve të parapara me ligjet relevante në fuqi në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Gjithashtu, bëhet një përmbledhje e aspekteve tjera relevante të regjimit aktual ligjor, i rëndësishëm për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.

Duke përdorur një qasje sistematike, të qartë, të saktë dhe praktike ndaj të drejtave themelore të konsumatorëve të komunikimeve elektronike, synimi i këtij udhëzuesi është të kontribuohet në ngritjen e vetëdijes në mbrojtjen e konsumatorëve, si dhe të sigurohet një interes më i madh ekonomik në sferën e komunikimeve elektronike.

Të drejtat e konsumatorëve në sferën e komunikimeve elektronike janë të parapara me disa ligje. Disa prej tyre do të ceken në këtë udhëzues, megjithatë, fokusi do të vihet në ligjet të cilat janë shtylla kryesore e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve, si: 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 komunikime elektronike ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 dhe 21/2018 dhe "Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 98/2019 и 153/2019, në tekstin e më poshtëm LKE).

Kuptimi ligjor i kushteve themelore në kontratat e komunikimit elektronik



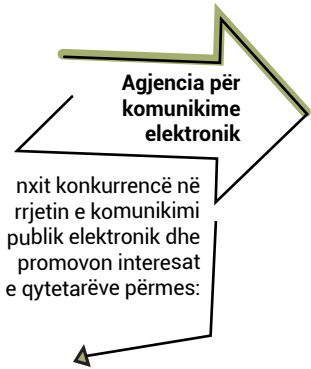
Çfarë është parapaguesi?
Parapagues është personi fizik apo juridik i cili lidhë kontratë për shfrytëzimin e shërbimeve elektronike komunikuese me operatorin i cili siguron shërbime të tilla.

Çfarë nënkuptojmë me konsumator?
Konsumatori është person fizik cili shfrytëzon ose kërkon shërbime publike të komunikimit elektronik për qëllime të cilat nuk kanë të bëjnë me veprimtarinë apo profesionin e tij.

Çfarë nënkuptojmë me operator?
Operator është personi fizik i cili kryen veprimtari apo person juridik i cili siguron ose ka për qëllim të siguron shërbim apo rrjet të komunikimit elektronik publik, si dhe aksesore, në bazë të vërtetimit për regjistrim, të marrë apo të notifikuar nga Agjencia për komunikim elektronik.

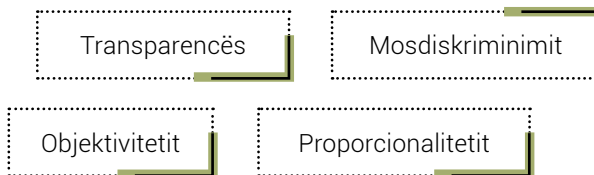
Kompetencat për komunikime elektronike

Në bazë të LKE, përgjegjëse për çështjet në fushën e komunikimeve elektronike janë Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Agjencia e Komunikimeve Elektronike (në vazhdim do të përdorim shkurtësën AKE). **Rolin kryesor për mbrojtjen e konsumatorëve të komunikimeve elektronike e ka AKE.**



- Sigurimi i qasjes në shërbimet universale për të gjithë qytetarët në përputhje me dispozitat e AKE;
- Sigurimi i një niveli të lartë **të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve në marrëdhëniet e tyre me operatorët**, dhe në veçanti duke siguruar një procedurë të thjeshtë dhe të lirë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në përputhje me dispozitat e AKE;
- Duke kontribuar në sigurimin e një nivelit të lartë për mbrojtjen e të dhënave personale dhe ruajtjen e privatësisë;
- Promovimin e detyrimeve për të siguruar informacion të qartë, veçanërisht në lidhje me detyrimin për transparencën e **çmimeve dhe kushtet** për përdorimin e shërbimeve publike të komunikimit elektronik,
- Plotësimin e nevojave të grupeve të veçanta shoqërore, veçanërisht të personave me aftësi të kufizuara, të moshuarve dhe personave me nevoja të veçanta sociale;
- Të sigurojë ruajtjen **integritetit dhe sigurisë** së rrjeteve publike të komunikimit elektronik;
- Promovimin e mundësisë që konsumatorët të realizojnë qasje dhe të shpërndajnë informacione apo të shfrytëzojnë aplikacionet dhe shërbimet sipas zgjedhjes së tyre.

AKE është e detyruar të zbatojë parimet rregullatore të:



edhe atë, në aspekt të mbrojtjes së konsumatorëve, veçanërisht në pjesën e:

- Mbrojtja e konkurrencës për përfitimin e konsumatorëve dhe promovimi, nëse është e përshtatshme, i konkurrencës së bazuar në infrastrukturë;
- Duke marrë parasysh shumëllojshmërinë e kushteve në lidhje me konkurrencën dhe konsumatorët që ekzistojnë në zona të ndryshme gjeografike brenda Republikës së Maqedonisë së Veriut.

Të drejtat e konsumatorëve të cilët kërkojnë qasje dhe shfrytëzim të rrjetit publik të komunikimit ose shërbimeve të disponueshme të komunikimit elektronik

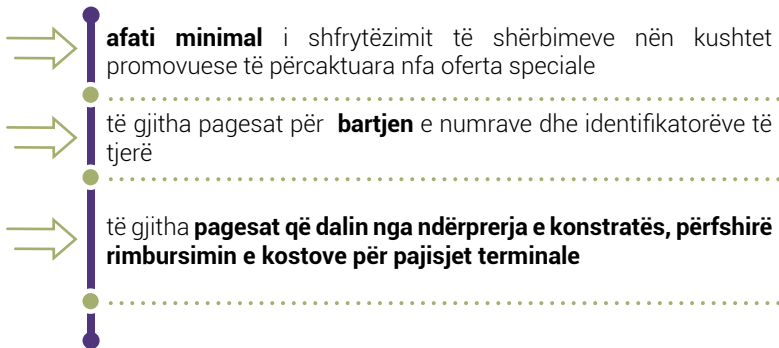
Konsumatori i cili kërkon qasje apo shfrytëzim të rrjetit publik të komunikimit ose shërbimeve të disponueshme të komunikimit elektronik ka të drejtë të lidhë kontratë me operatorin për qasje apo shfrytëzim të rrjetit publik të komunikimit ose shërbimeve të disponueshme të komunikimit elektronik.



Elementet e kontratës me operator për kyçje dhe shfrytëzim të rrjetit të komunikimit, të cilat i ofrojnë konsumatorit informacionet e nevojshme

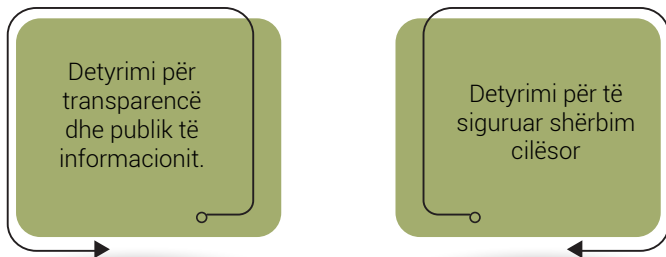
- informacione nëse i sigurohet **shërbimi për qasje në shërbimet** për thirrje emergjente dhe informacione për lokacionin e personit që bën thirrjen, si dhe të gjitha kufizimet për sigurimin e shërbimit për qasje në shërbimet për thirrje emergjente, në përputhje me LKE;
- informacione për të gjitha **shërbimet tjera që kufizojnë qasje** dhe/apo shfrytëzim të shërbimeve dhe aplikacioneve, në përputhje me LKE dhe ligjet tjerë;
- informacione për nivelin **minimal të cilësisë së shërbimit të ofruar**, posaçërisht afatit për kyçje fillestare dhe kur është e përshtatshme, publikisht të paraqesin informacione të krahasueshme, përkatëse dhe të azhurnuara mbi cilësinë e shërbimeve të tyre dhe për masat e ndërmarra për të siguruar ekuivalencë në raport me qasjen e shfrytëzuesve me invaliditet;
- informacione mbi procedurat e përcaktuara nga operatori për matjen dhe rregullimin e komunikacionit me qëllim **që të evitohet ngarkesa apo mbingarkesa e rrjetit kyçës**, si dhe informacione për atë se si këto procedura mund të ndikojnë në cilësinë e shërbimit;
- **Ilojet e shërbimeve** të mirëmbajtjes dhe shërbimeve të parapara për mbështetje të shfrytëzuesve, si dhe për mënyrat e vendosjes së kontaktit me këto shërbime dhe të gjitha **kufizimet** e vendosura nga operatori në lidhje me shfrytëzimin e pajisjeve terminale;

- mundësia e parapaguesve për tu shprehur në lidhje me përfshirjen e të **dhënave të tyre personale** dhe cilat prej tyre do të përfshihen në numërorin telefonik dhe në shërbimet telefonike për informacion;
- informacione për çmimet dhe tarifat, mënyrat e marrjes së informacioneve të fundit për tarifat e aplikueshme dhe tarifat për mirëmbajtje, si dhe për mënyrat e mundshme të pagesës, përfshirë këtu edhe informacionet për të gjitha dallimet e shpenzimeve që dalin nga mënyrat e mundshme të pagesës;
- **kohëzgjatja e kontratës dhe kushtet e rinovimit të kontratës dhe ndërprerja e shërbimeve dhe e kontratës**, përfshirë:



- të gjitha mënyrat e kompensimit dhe rimbursimit në rast të mospërbushjes së nivelit të dakorduar të cilësisë së shërbimit të ofruar;
- procedura e zgjidhjes së parashtresës;
- të gjitha llojet e aktiviteteve të cilat mund t'i ndërmerr operatori me qëllim të ruajtjes së **sigurisë dhe integritet** të tij, si përgjigje ndaj incidenteve, kërcënimeve dhe shkeljeve, në përputhje me këtë ligj;
- **mënyrën e informimit** të parapaguesve në lidhje me ndryshimet e planifikuara sa i përket kushteve dhe mënyrës së pranimit të kushteve të reja për vazhdimin apo ndërprerjen e kontratës;
- procedurat në rast të **vonesës apo mospagimit** të tarifës së shërbimeve;
- informacione të dedikuara posaçërisht për **personat me invaliditet**; dhe
- dispozita tjera të kontratës me parapagues.

Detyrimet e operatorëve në lidhje me shkallën dhe mënyrën e informimit të konsumatorëve dhe sigurimit të cilësisë së shërbimeve publike të komunikimit



→ Operatorët kanë për detyrim të publikojnë informacione transparente, të krahasueshme dhe të azhuruara në lidhje me çmimet dhe tarifën e aplikueshme, për të gjitha tarifën në rast të ndërprerjes së kontratës;

Këto informacione publikohen në formë qartë, të kuptueshme të lehtësisht të arritshme.

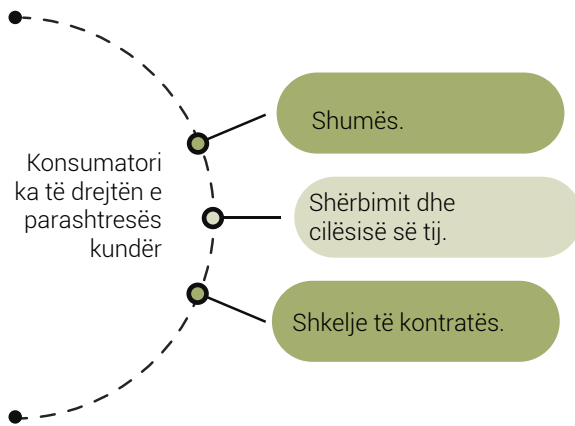
→ Informacione për kushtet e përgjithshme **në lidhje me qasjen dhe shfrytëzimin e shërbimeve publike të komunikimit të cilat i ofron.**

→ **Operatorët janë të detyruar që publikisht të paraqesin** informacione të krahasueshme, përkatëse dhe të azhuruara në lidhje me cilësinë e shërbimeve të tyre dhe për masat e ndërmarra për të siguruar ekuivalencë në raport me shfrytëzuesve me invaliditet.

Mbrojtja ligjore e konsumatorëve në kontratat e komunikimeve elektronike

Konsumatori ka të drejtën e parashtrësës kundër operatorit:

- **për shumën** me të cilin ai është i ngarkuar për shërbimin e ofruar;
- parashtrësë për **cilësinë** e shërbimit të ofruar;
- parashtrësë për shkak të **shkeljes së dispozitave të kontratës** së lidhur për kyçje dhe shfrytëzim të rrjetit publik të komunikimit dhe/apo shërbimeve publike të komunikimeve elektronike.



Hapat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në kontratat e komunikimeve elektronike

Parashtresa duhet t'i përmbajë **faktet dhe provat** mbi të cilat bazohet

Konsumatori, parashtresën tek operatori e paraqet **në formë të shkruar në afat prej 15 ditësh nga dita e shkeljes.**

Në rast të paraqitjes së parashtresës, operatori duhet të kontrollojë shumën me të cilën është i ngarkuar konsumatori apo cilësinë e shërbimit të ofruar, dhe në bazë të kontrollit të kryer administrativ dhe/apo teknik të vërtetojë shumën apo cilësinë e shërbimit të ofruar.

Në rast të **refuzimit të parashtresës si të pa bazuar**, operatori është i detyruar që konsumatorit t'i lëshojë **vërtetim për kontrollin e kryer**, me elemente të shprehura saktë dhe qartë të kontrollit administrativ dhe/apo teknik. Operatori është plotësisht përgjegjës për vërtetësinë e të gjitha pretendimeve të paraqitura në vërtetim.

Hapat e rëndësishëm për konsumatorët gjatë kohës së zhvillimit të procedurës së mbrojtjes para operatorit

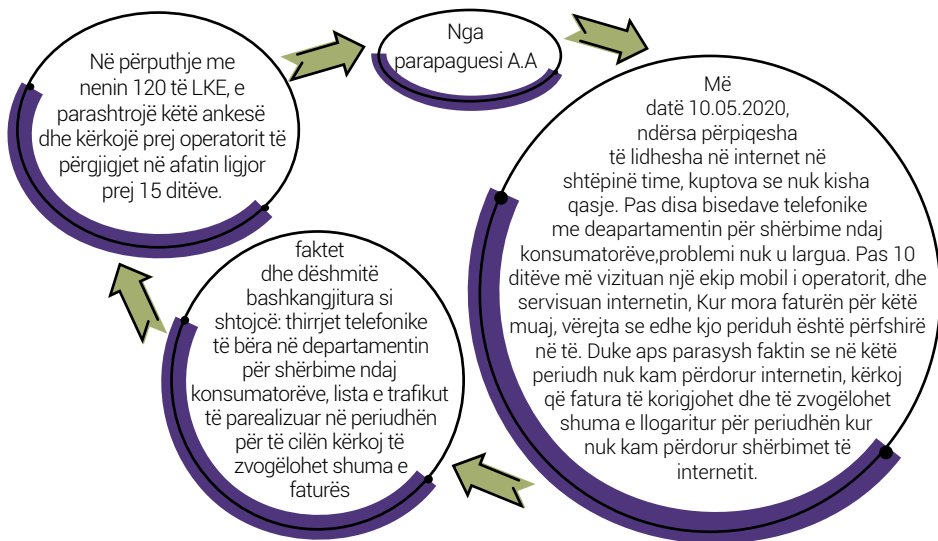
Në rast se konsumatori paraqet një ankesë tek operatori, pastaj edhe kërkesë për zgjidhjen e kontestit tek AKE, në lidhje me shumën e faturës, operatori **nuk guxon** të kufizojë qasjen te shërbimet e tij dhe/ose të përjashtojë konsumatorin dhe të zgjidh kontratën për kyçje dhe shfrytëzim të rrjetit publik të komunikimit she/apo shërbimeve publike të komunikim elektronik, deri më vendimin përfundimtar të AKE.

Nëse operatori vepron të kundërtën dhe zgjidh kontratën, atëherë është i detyruar që pa vonesë dhe pa kompensim të rifillojë dhe të vazhdojë të siguron e shërbimit **deri në përfundimin e procedurës së zgjidhjes së kontestit para AKE**, përveç në rast se parapaguesi është tërhequr nga kontrata.

Konsumatori është i obliguar të paguajë shumën e tarifës mujore në afatin e caktuar. Në të kundërtën, operatori ka të drejtë të zgjidh kontratën.

Operatori është i detyruar që konsumatorit t'i dorëzojë përgjigje me shkrim për bazueshmërinë e ankesës në afat prej 15 ditëve prej ditës së pranimit të ankesës.

Nëse konsumatori nuk është i kënaqur **me vendimin** e miratuar ndaj ankesës së tij, ka të drejtë **në afat prej 15 ditëve nga dita e pranimit të përgjigjes, të paraqesë kërkesë për zgjidhjen e kontestit para AKE**. Ndërsa, nëse operatori nuk vepron ndaj ankesës **në afatin** e caktuar prej 15 ditësh, atëherë konsumatori ka të drejtë të parashtrojë kërkesë për zgjidhjen **e kontestit para AKE në afat prej 35 ditësh nga dita e dorëzimit të ankesës tek operatori**.



Procedura për zgjidhjen e kontesteve para Agjencisë për komunikime elektronike

AKE zhvillon procedurë për zgjidhjen e kontesteve mes: shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve sipas LKE. Pas pranimit të kërkesës për zgjidhjen e kontestit, AKE është e detyruar që para se të fillojë procedurën për zgjidhjen e kontestit që palëve në kontest t'u propozojë **procedurën e ndërmjetësimit**.

Procedura e ndërmjetësimit si hap i detyrueshëm në procedurën për zgjidhjen e kontesteve para AKE

AKE palëve u propozon procedurën e ndërmjetësimit, me qëllim që palët në kontest të arrijnë marrëveshje. Agjencia është e detyruar që në afat prej tetë ditësh, nga dita e pranimit të kërkesës për zgjidhje të kontestit, palëve në kontest t'ua dorëzojë propozimin me shkrim për zbatimin e procedurës së ndërmjetësimit. Procedura e ndërmjetësimit

do të zbatohet nëse palët në kontest brenda pesë ditëve, nga data e marrjes së propozimit, do ta njoftojnë me shkrim Agjencinë se janë dakord për të zbatuar procedurën e ndërmjetësimit.

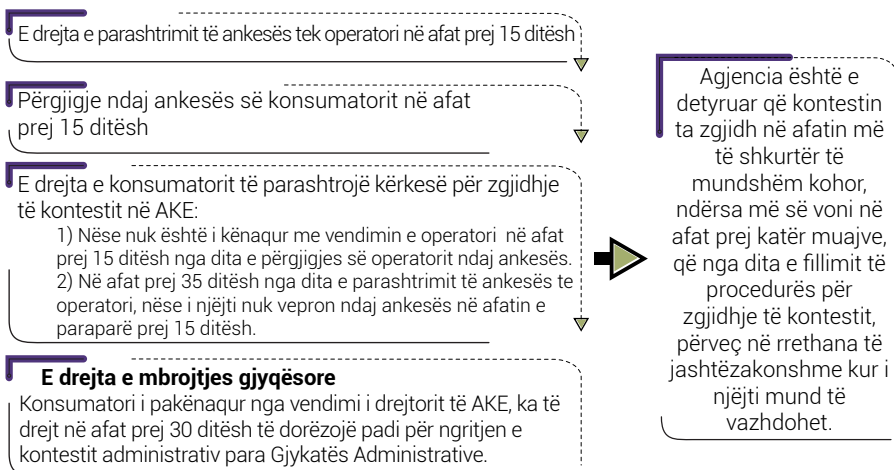
Në procedurën e ndërmjetësimit, Agjencia ka rolin e ndërmjetësit dhe procedurën e ndërmjetësimit e zhvillon duke zbatuar parimin e barazisë, drejtësisë dhe paanësisë, si dhe duke respektuar qëllimet dhe parimet rregullatorë mbi të cilat zhvillohet puna e AKE, sipas LKE. Gjatë zhvillimit të procedurës së ndërmjetësimit të gjitha palët që janë e përfshira në procedurë **janë të detyruara** të respektojnë parimin e konfidencialitetit.

Nëse cilado prej palëve **nuk pranon** procedurën e ndërmjetësimit apo nëse gjatë procedurës së ndërmjetësimit nuk arrihet marrëveshje mes palëve, AKE me kërkesë prej palëve në kontest , do ta zgjidh kontestin. Nëse ndonjëra prej palëve në procedurën për zgjidhjen e kontestit para Agjencisë, për të njëjtin kontest fillon procedurë gjyqësore, procedura për zgjidhjen e kontestit **pezullohet**.

Agjencia është e detyruar që kontestin ta zgjidh në afatin më të shkurtër të mundshëm kohor, ndërsa më së voni në afat prej katër muajve, që nga dita e fillimit të procedurës për zgjidhje të kontestit, përveç në rrethana të jashtëzakonshme kur i njëjti mund të vazhdohet.

Agjencia është detyruar që gjatë zgjidhjes së kontesteve të ketë parasysh edhe qëllimet dhe parimet rregullatorë mbi të cilat zhvillohet puna e AKE, sipas LKE. Në procedurën e zgjidhjes së kontestit palët janë të detyruara të bashkëpunojnë plotësisht me Agjencinë. Operatorët **janë të detyruar** të paraqesin në **Agjenci** të gjithë informacionin e mbledhur që kanë në dispozicion, që ka të bëjë me procedurën e zgjidhjes së kontestit.

Ilustrimi i procedurës për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në kontratat për komunikime elektronike:



Dokumentacioni i nevojshëm që duhet të bashkangjitur si shtojcë në realizimin e drejtës për mbrojtje ligjore

-Kopje të ankesës së dorëzuar deri te operatori

-Kopje të përgjigjes së marrë nga operatori (nuk është e detyrueshme)

-Kopje të vërtetimit të marrë nga operatori (nuk është e detyrueshme).

Informacione të dobishme për realizimin e drejtave të konsumatorëve

- Kërkesa për zgjidhjen e kontestit në AKE mund të parashtrohet në mënyrë elektronike dhe është në dispozicion në faqen e internetit të AKE-së;
- Në faqen zyrtare të internetit të AKE-së është edhe udhëzim për fillimin e kontestit në mes shfrytëzuesit të fundit dhe operatorit;
- Përgjegjësia për punën e AKE mund të shihet në raportet e publikuara në faqen e internetit të AKE-së;
- Konsumatorët **nuk kanë shpenzime** për nisje të procedurës për zgjidhjen e kontestit.

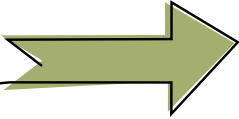
Instrumentet ligjore për mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë

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 parashtrësave 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).

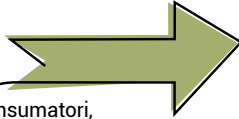
Mekanizmat mbrojtës të parapara me këto dispozita ligjore, parashohin mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë. Kjo mbrojtje u është në dispozicion konsumatorëve kur ata përballen me situatë në të cilën vlerësojnë se të drejtat e tyre para organeve rregullatore kompetente dhe institucioneve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

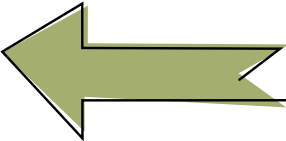
Denoncimi sipas LMD mund të jetë:

Anonim dhe konfidencial

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

Mbrojtja speciale e denoncuesve!

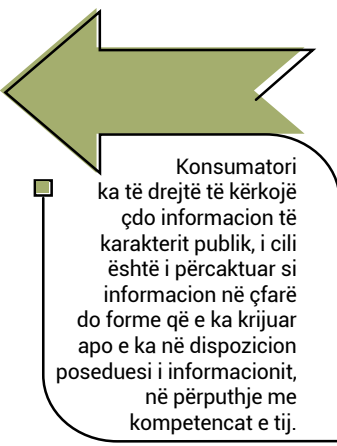
Sipas LMD:



Ndalohet zbulimi apo mundësia 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 përgjegjesisë, 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 jashtëm 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 qëllim 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.



Konsumatori ka të drejtë të kërkojë çdo informacion të karakterit publik, i cili është i përcaktuar si informacion në çfarë do forme që e ka krijuar apo e ka në dispozicion poseduesi i informacionit, në përputhje me kompetencat e tij.

organi kompetent:

Agjencia për Mbrojtjen e të Drejtës për Qasje të Lirë në Informacione të Karakterit Publik

Në faqen zyrtare të internetit të Agjencisë janë në dispozicion:

- formularë për parashtrimin e kërkesës dhe/ apo ankesës
- lista e poseduesve të informacionit

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 njëjtin 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 ndërlikuar, 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 parashtrtoj 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 parashtresave dhe propozimeve, në sferën konsumatore

- Konsumatori mund të shfrytëzoj të drejtën e tij për të parashtruar parashtresë, 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 parashtresës, respektivisht propozimit mund të jetë çdo **person fizik apo juridik**.
- Parashtruesi i parashtresës, respektivisht propozimit nuk mund të thirret në përgjegjësi dhe as të vuaj ndonjë pasojë të dëmshme për shkak të parashtrimit të parashtresës, respektivisht propozimit dhe shprehjes së pikëpamjeve dhe mendimeve, përveç nëse me këtë është kryer vepër penale.
- Parashtresat, respektivisht parashtresat mund të parashtrohen në formë të shkruar, gojarisht në procesverbal, individualisht apo kolektivisht.
- Për parashtresa, respektivisht propozime nuk paguhet taksë.
- Organi i cili i shqyrton parashtresat dhe propozimet është i detyruar që pas pranimit të tyre, ta evidentoj parashtresën, respektivisht propozimin, menjëherë ta shqyrtoj dhe të veproj në përputhje me këtë ligj.
- Kur organi i cili shqyrton parashtresat dhe propozimet vlerëson se me parashtresën, 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 parashtresën, respektivisht propozimin ia dërgon organit kompetent. Për dërgimin e parashtresës, respektivisht propozimit menjëherë e informon parashtruesin.

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