Република Северна Македонија
КОМИСИЈА ЗА СПРЕЧУВАЊЕ
И ЗАШТИТА ОД ДИСКРИМИНАЦИЈА

ОКСЗД

Republika e Maqedonisë së Veriut
KOMISIONI I PARANDALIMIT
DHE I MBROJTJES NGA DISKRIMINIMI

Архивски број: 08-293/4
Датум: 03-07-2026 **година**

Врз основа на член 27 став (1) од Законот за спречување и заштита од дискриминација („Службен весник на Република Северна Македонија" бр. 258/2020), постапувајќи по Претставка бр. 08–293/1 од 10.03.2026 година, поднесена од страна на /////, со адреса на живеење ///// против /////, за сторена дискриминација врз основа на национална или етничка припадност и јазик, во областа на пристап до добра и услуги, Комисијата за спречување и заштита од дискриминација (во натамошниот текст: Комисијата) го донесе следното

М И С Л Е Њ Е

НЕ СЕ УТВРДУВА ДИСКРИМИНАЦИЈА врз основа на национална или етничка припадност и јазик, во областа на пристап до добра и услуги сторена од страна на ///// кон /////.

О б р а з л о ж е н и е

На 10.03.2026 година до Комисијата беше поднесена претставка од /////, за заштита од дискриминација, сторена од страна на ///// (во натамошниот текст: Операторот), врз основа на национална или етничка припадност и јазик, во областа на пристап до добра и услуги, заверена со бр. 08-293/1.

Во претставката подносителот наведува дека претставката ја поднесува во врска со непочитување на правото на употреба на албанскиот јазик од страна на операторот. Тој наведува дека во повеќе наврати се обидел да контактира со корисничката поддршка на Операторот со цел да реши проблем поврзан со обновата на неговиот договор при што јасно побарал комуникација на албански јазик, но му се јавувале оператори кои зборуваат само македонски јазик и не биле во можност да комуницираат на албански јазик. Понатаму наведува дека дополнително во неколку наврати никој не се јавувал на телефонските линии, со што му се отежнало решавањето на проблемот. Наведеното, подносителот го смета за непочитување на законските одредби за употреба на јазикот што го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на Република Северна Македонија, со што му се ограничува правото да добие услуга на албански јазик.

* * *

Согласно одредбите од член 24 став (7) од Законот за спречување и заштита од дискриминација, Комисијата со Барање за произнесување бр. 08-293/2 од 06.04.2026 година се обрати до Операторот, од каде е доставен Одговор, во Комисијата заверен со бр. 08-293/3 од 05.05.2026 година.

Во произнесувањето, наведуваат дека како приватно лице немаат обврска да вршат комуникација или да обезбедуваат употреба на албански јазик во своето работење, дека согласно Законот за употреба на јазиците, обврската за употреба на јазик различен од македонскиот се однесува на државните органи, министерствата, како и институции и субјекти кои вршат јавни овластувања и дека правни лица се исклучени од таа обврска. Понатаму, наведуваат дека сепак со цел да од нивна страна биде обезбедена квалитетна услуга и непречена комуникација со сите корисници, како Оператор обезбедуваат комуникација со корисниците на својата телефонска линија за корисничка поддршка и на албански јазик.

Дополнително, во врска со наводите од претставката на подносителот, известуваат дека спровеле интерни проверки и е утврдено дека на корисникот му бил овозможен разговор со оператор на албански јазик.

* * *

Одредбата од член 1 став (1) од Законот за употреба на јазиците („Службен весник на Република Северна Македонија" бр. 7/19 и 132/25) гласи: *„На целата територија во Република Македонија и во нејзините меѓународни односи службен јазик е македонскиот јазик и неговото кирилско писмо."*, а одредбата од ставот (3) од истиот член, гласи: *„Во сите органи на државната власт во Република Македонија, централни институции, јавни претпријатија, агенции, дирекции, установи и организации, комисии, правни лица кои вршат јавни овластувања согласно закон и други институции, службен јазик покрај македонскиот јазик и неговото писмо е и јазикот што го зборуваат 20% од граѓаните на Република Македонија и неговото писмо, на начин определен со овој закон."*.

* * *

Во смисла на претходно наведената законските одредби, ценејќи ги наводите на подносителот на претставката и наводите од произнесувањето од Операторот, секој посебно и во корелација еден со друг, Комисијата одлучи како во диспозитивот на Мислењето.

Имено, Операторот е приватно правно лице, не е субјект уреден и наведен во ставот (3) од членот 1 од Законот за употреба на јазиците, па оттука, кон него не се јавува обврска за примена на јазикот што го зборуваат 20% од граѓаните на Република Македонија и неговото писмо, на начин определен Законот, покрај Македонскиот јазик и неговото писмо. Но како приватно правно лице насочено кон обезбедување на подобра услуга на своите корисници, Операторот има овозможено телефонска линија за корисничка поддршка и на албански јазик.

* * *

Согласно се горе наведено, Комисијата утврди дека од страна на ///// не е сторена дискриминација кон ///// врз основа на етничка или национална припадност и јазик, во областа на пристап до добра и услуги, од која причина се одлучи како во диспозитивот на ова Мислење.

Скопје, 17.06.2026 година

Комисија за спречување и заштита од дискриминација
Претседател
Душан Томшиќ

4

Доставено до:

- /////;
- /////;
- **Архива на Комисијата;**