



О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**

за 2023 година

*Изготвен на основание чл.40, ал.2 от Закона за
юридическите лица с нестопанска цел*

I. Организационно развитие







БНА Активни Потребители е определена за квалифицирана организация по смисъла на Закона за защита на потребителите.

БНА Активни Потребители е призната за **представително сдружение на потребителите на национално равнище** по смисъла на Закона за защита на потребителите, със Заповед на Министъра на икономиката № РД-16-220/07.03.2023 г.

II. Информационна и образователна дейност

Издания:

Новоиздадени през 2023 г.


 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 51 (422)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 50 (421)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>
 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 49 (420)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 48 (419)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>
 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 47 (418)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 46 (417)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>


Седмичен електронен бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ
Брой 1 - 51 (423 - 473) 2023 г., 14 974 получатели по електронна поща, бесплатно разпространение

Съдържанието на Електронния бюлетин е достъпно на ел.адрес:

<https://aktivnipotrebiteli.bg> -> Други -> Бюлетин 2016-2023 -> Бюлетин 2023

Информационни образователни брошури за правата на потребителите, 2023

 <p>! АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ</p> <p>ЖИВОТЪТ НА ДРЕХИТЕ СЪВЕТИ И ПРЕПОРЪКИ</p> <p>СОФИЯ 2023</p>	<p>Брошура „Животът на дрехите. Съвети и препоръки“. 12 стр. А5, тираж 10 000, бесплатно разпространение</p> <p>Може да бъде намерена и на следния ел.адрес: https://aktivnipotrebiteli.bg/страница/197/Издания</p>
--	--



КОЛЕКТИВНА ПОКУПКА НА КЛИМАТИЦИ

КАКВО ОЗНАЧАВА КОЛЕКТИВНО ЗАКУПКАМЕ?
 Колективните покупки обединяват отделни потребители, които споделят общ интерес, създавайки силна позиция при договаряне за намаляване на цената. Това дава много по-голям степен на участие в изготвянето на колективните покупки и по-ниски цени. Колкото повече потребители се присъединят, толкова по-големи и по-добри ще са условията.

КАК РАБОТИ КОЛЕКТИВНАТА ПОКУПКА НА КЛИМАТИЦИ?
 Външна национална асоциация Активни Потребители ще предложи на потребителите възможността за изгодна и безопасна покупка на качествени и ефективни климатици, които са получени висока оценка в международния лабораторен тест. За избраните климатици ще получите оферти от различни доставчици, ще получите условията за продажба и ще изберете най-изгодните оферти за потребителите.

КОЙ МОЖЕ ДА УЧАСТВА?
 В компанията за груповата покупка могат да участват всички потребители, които искат да получат качествен климатик в свои дом. Възможността за групови покупки е безплатна, в участък е неограничен. След след получаване на офертата ще решите дали да закупите устройството при условията на груповата покупка.

ВАЩО СИ СТУПВА ДА УЧАСТВАТЕ В КОЛЕКТИВНАТА ПОКУПКА?
 Защото ние се стремим да предложим на потребителите изгодна покупка на климатици с добър дизайн и работоспособност и включен монтаж. Нашата цел е да постигнем възможно най-добри условия за покупка, включително цена, възможно най-висока качество на услугите и професионален монтаж, необходими за (енергийно) ефективна работа на климатика. Само климатици, които са постигнали достатъчно висока оценка (добри, много добри и отлични) в националния лабораторен тест за сравнение, ще бъдат включени в офертата.

РЕГИСТРИРАЙТЕ СЕ СЕГА!
 Груповата покупка се извършва като онлайн-аукцион, така че цялата комуникация ще се осъществява чрез уебсайта и имейла. След регистрацията ви ще да направите на уебсайта www.aktivnipotrebiteli.com

Всички уредни работи ефективно и постопа по-дълго, екологично и изгодно. Следете ни за изгодни и изгодни условия. Ние ще предоставим на всички участници в аукциона за групово закупуване експертни съвети относно избора на климатик и поддръжката на климатика.

Брошура „Колективна покупка на климатици“
 1 стр., А4, тираж 8 000,
 безплатно разпространение

Може да бъде намерена и на следния ел. адрес:
<https://aktivnipotrebiteli.bg/страница/197/Издания>

Други разпространявани собствени издания:

- Листовка „Нелоялни търговски практики“
- Листовка „Договори и права“
- Листовка „Продажби от врата на врата“
- Листовка „Обявяване на цените“
- Листовка „Гаранции“
- Листовка „Безопасност на стоките“
- Листовка „Телекомуникационни услуги“
- Листовка „Финансови услуги“
- Листовка „Пазаруване в интернет“
- Листовка „Права при полет“
- Листовка „Пакетни почивки“
- Листовка „Таймшеър“
- Листовка „Къде да се оплачете“
- Листовка „Станете активни потребители“
- Листовка „Потребителски кредит и потребителски права“
- Листовка „СПРАВОЧНИК на Е номерата“
- Информационна брошура за членство в АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ
- Брошура „Какво трябва да знаем за електрическата енергия?“ (2013)
- Брошура „Какво трябва да знаем за водоснабдяването?“ (2014)
- Брошура „Какво трябва да знаем при пътуване?“ (2014)
- Брошура „ОТПАДЪЦИТЕ Къде да изхвърляме?“ (2016)
- Брошура „ИЗБОР НА ЖИЛИЩЕ Какво трябва да знаем при покупка на жилище?“ (2017)
- Брошура „Е-надежден - игра по правилата“ (2018)
- Брошура „Знакът за качество Е-надежден“ (2018)
- Брошура „Моята карта, моят приятел“ (2018)
- Брошура „Хранителни отпадъци. Как да намалим разхищаването на храни“ (2018)
- Брошура „Организирано пътуване. Какво трябва да знаем за пакетните пътувания и свързаните туристически услуги“ (2019)
- Брошура „Твоята храна“ (2019)
- Брошура „Бележник за мислещи фудита“ (2019)

- Брошура „Какво консумираме. Тестовите на Активни потребители информират и предпазват при пазаруване“ (2020)
- Брошура „Право на отказ от договора“ (2021)
- Брошура „Разрушителите на ендокринната система в ежедневието“ (2021)
- Брошура “Гаранции и Рекламации” (2022)

Други разпространявани издания:

- Граждански мониторинг върху дейността на Комисията за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР) - наблюдение върху изпълнението на гарантираното от нормативната уредба участие на гражданите в консултативния процес и дейността на ДКЕВР (2009)
- Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР): дейност, гаранции за обществен контрол и гражданско участие, разглеждане и решаване на жалби от потребителите (2009)
- Информационна брошура «Правата на потребителите и задълженията на кредиторите при предоставяне на потребителски кредит»
издадена от Министерство на икономиката и енергетиката
- Информационна брошура «Нелоялни търговски практики»
издадена от Министерство на икономиката и енергетиката
- Информационна брошура «Предоставяне на информация за опасни стоки от производители и дистрибутори»
издадена от Министерство на икономиката и енергетиката
- Листовка “Европейски потребителски център - България”
издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Организиранни групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена”
издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Твоите права като потребител”
издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Пътуване в чужбина - запознайте се с вашите права”
издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “A guide for visitors in Bulgaria”
издадена от Европейски потребителски център България
- Брошура “Нелоялни търговски практики”
издадена от Европейски потребителски център България
- Информационна листовка Обучение на европейските МСП. Готови за потребителското право, издадена по програма CLR на ЕК и Европейския парламент (2019)
- Информационна листовка BeConsumerLawReady, издадена по програма CLR на ЕК и Европейския парламент (2019)
- Информационна листовка на кампанията YOUREURIGHT Имаш право да сменяш банки без затруднения, издадена с финансовата подкрепа на ЕК (2019)
- Информационна листовка COL-SUMERS: Разработване на програма за обучение за повишаване на устойчивото съвместно потребление при възрастни хора (2020)
- Информационна листовка: Единадесет потребителски и изследователски организации в целия ЕС изготвят редица решения, за да помогнат на хора, страдащи от енергийна бедност (2020)

- Информационна листовка: Оптимизиране на енергията у дома - как да спестим и без да влагаме значителни средства (2020)
- Информационна листовка: Избирайте разумно с новите енергийни етикети, Label 2020 (2021-2022)
- Информационна листовка: Онлайн решаване на спорове за търговци, Съвети на НАИС към търговци на дребно и онлайн търговци относно потребителски жалби, НАИС, (2022)
- Информационна листовка: Онлайн решаване на спорове за потребители, НАИС съветва потребителите как да се подават жалби към търговци, НАИС, (2022)
- Наръчник „Насърчаване на младите потребители да купуват оригинали“, (2022)

Проучвания и изследвания

1.1. Сравнителни тестове на продукти. През 2023 г. са публикувани 2 теста, обхващащи общо 49 бр. хранителни продукти

Тест	Изпитани продукти	Публикация
Шоколадови бонбони	39	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Кълнове	10	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

1.1.1. Сравнителен тест - Сравнително изследване на съотношението на обема на кутията и на обема и теглото на шоколадовите бонбони в нея.

Целта на проучването: 1/ Да се измери обемът на опаковката/кутията и да се провери съотношението на този обем с обема и теглото на шоколадовите бонбони в тази опаковка/кутия; 2/ Въз основа на измерванията по т.1 да се установи при закупуване на шоколадовите бонбони, каква част от тяхната бонбонiera е пълна с въздух, с различни подложки за бонбони и др. подобни, които запълват място в кутията, както и какъв е всъщност реалния обем на бонбоните в кутията; 3/ Да се подредят резултатите от замерванията по т.2 и т.3, така че да се получи снимка на пазарната ситуация.

Вторичната цел на проучването е: 1/ Да се повиши информираността на потребителите относно това какво реално количество бонбони закупуват при различните по обем и вид опаковки/ кутии; 2/ Да се въздейства върху поведението на производителите на бонбони с оглед спиране на лоши търговски практики и трикове.

Обхванати са 39 търговски марки шоколадови бонбони, закупени от големи търговски вериги в гр. София

Резултатите от проучването са публикувани на интернет страницата на "Активни потребители" и в медиите.

1.1.2. Сравнителен тест - Сравнително изпитване на сурови кълнове за наличие на микробиологично замърсяване

Целта на проучването: 1/ Да извърши анализ на пазара на суровите кълнове и да се направи подбор на извадка за тестване. 2/ Да се закупят избраните марки търговската мрежа в гр. София; 3/ Да се опишат и кодират пробите; 4/ Да се извърши микробиологичен анализ за Коли форми и *Escherichia coli*; 5/ Да се изготви анализ на резултатите, като същите се съобразят с установените норми в българското и европейското законодателство. 6/ Да се изготви доклад, въз основа на който да се направи публикация на електронната страница на асоциацията; 7/ Да повиши информираността на потребителите за микробиологичните рискове за

здравето при консумация на сурови кълнове. Да се препоръча правилна обработка/отглеждане на такива продукти в домашни условия; 8/ Да се информира обществеността и институциите за наличието в търговската мрежа на потенциално опасни за здравето храни.

Обхванати са 10 проби на готови/сурови салати от кълнове, закупени от търговски обекти в София.

Резултатите от изпитването са публикувани на интернет страницата на "Активни потребители" и в медиите.

1.2. Сравнителни тестове на услуги. През 2023 г. са публикувани резултатите от 3 проучвания на услуги, в които са обхванати трите електроразпределителни дружества в страната, трите ВиК дружества, които обслужват най-голям брой население в страната, петнайсет банкови финансови институции, четири броя инструменти за стимулиране на енергийната ефективност в 15 държави-членки на ЕС.

Тест	Публикация
Процедурите за предоставяне на обезщетения от доставчици на обществени услуги	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Проучване на методология за формиране на лихвен процент по ипотечни кредити	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Инструменти за стимулиране на енергийната ефективност в домакинствата	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

1.2.1. Сравнителен тест на услуги - Сравнително проучване на процедурите за предоставяне на обезщетения от доставчици на обществени услуги.

Целта на проучването. Преки цели: 1/ Да се изясни правната рамка относно отговорността на доставчиците; 2/ Да се разясни проблематиката свързана със ситуацията непреодолима сила/форсмажор, съгласно действащото законодателство; 3/ Да се обясни какви са регулаторните инструменти, с които може да се въздейства за получаване на ефективно обезщетение; 4/ Да се обясни разликата между неизпълнение на договорни задължения и нанесени вреди на имуществото на клиента; 5/ Да се създаде ръководство стъпка по стъпка как домакинствата могат да процедурат с оглед получаване на обезщетение. Непреки цели: 1/ Да се обърне внимание към проблема с негативната практика за получаване/неполучаване на обезщетения; 2/ Да се повиши осведомеността на потребителите относно възможностите за получаване на обезщетения; 3/ Да се запознаят потребителите с начините за възможно решаване на проблема от регулаторните органи в страната; 4/ Да се ограничи и намали събирането на данни за потребителите чрез бисквитки

от трети страни.

В изследването са проучени и анализирани практики, осъществявани от ЕРП Север, ЕРП Юг и ЕРП Запад, ВиК Пловдив ЕООД, ВиК Варна ООД, ВиК София-област ЕООД и „Софийска вода“ АД.

Резултатите от проучването са публикувани на интернет страницата на „Активни потребители“.

1.2.2. Сравнителен тест на услуги - Сравнително проучване на методология за формиране на лихвен процент по ипотечни кредити

Целта на проучването: Преки цели: 1/ Да се даде обяснение какво е „променлив лихвен процент“ и „фиксиран лихвен процент“; 2/ Да се разяснят различните видове методи за образуване на референтен лихвен процент; 3/ Да се разяснят законовите задължения за информация; 4/ Да се осветлят важни реквизити в договорите; 5/ Да се направят сравнения между различните банки и техните условия по договори; 6/ Да се изведат полезни съвети за потребителите на финансови продукти ипотечни кредити. Непреки цели: 1/ Да се повиши информираността на потребителите по отношение на формиране на лихвения процент по ипотечни кредити в България; 2/ Да се повиши финансовата култура на българските потребители; 3/ Да се осведомят широк кръг от потребители за видовете договори съгласно методиката на банките; 4/ Да се запознаят потребителите с основни елементи на ипотечните договори; 5/ Да се намали лошото кредитиране чрез поведенческа промяна у потребителите; 6/ Да се увеличи информираността на потребителите по отношение на кредитирането в България.

В изследването са прегледани и анализирани практиките на 15 банкови финансови институции, опериращи в България.

Резултатите от проучването са публикувани на интернет страницата на "Активни потребители".

1.2.3. Сравнителен тест на услуги - Сравнително проучване на инструменти за стимулиране на енергийната ефективност в домакинствата.

Целта на проучването: Преки цели: 1/ Да се проверят и сравнят наличните стимули за енергийно обновяване на жилищния сектор в България и в страни- членки на Европейския съюз; 2/ Да се проверят и сравнят наличните стимули за внедряване на зелени технологии за отопление и охлаждане за домакинствата в България и в страни- членки на Европейския съюз. 3/ Да се проверят и сравнят наличните стимули за внедряване на възобновяеми източници на енергия за домакинствата в България и в страни- членки на Европейския съюз. 4/ Да се проверят и сравнят наличните стимули за закупуване на електрически автомобили за домакинствата в България и в страни- членки на Европейския съюз. Непреки цели: 1/ Да се повиши информираността на потребителите за наличните стимули за енергийно сградно обновяване, възобновяеми източници на енергия за

отопление и охлаждане и електрически автомобили; 2/ Да повиши разбирането на потребителите относно ползите от енергийно сградно обновяване, възобновяеми източници на енергия за отопление и охлаждане и електрически автомобили; 3/ Да бъдат разработени препоръки към отговорните институции за ускоряване на внедряването на повече зелени технологии с цел постигане на целите, които България е заложила в националната програма за развитие БЪЛГАРИЯ 2030.

В проучването са изследвани: 4 броя инструменти, стимулиращи енергийната ефективност в домакинствата в България, в не по-малко от 15 държави членки по различните показатели и Обединеното Кралство.

Резултатите от проучването са публикувани на интернет страницата на "Активни потребители".

Медийни участия и публикации

През 2023 година са осъществени и предоставяни многобройни материали на печатните и електронните средства за масово осведомяване. Публикувани са и множество интервюта и репортажи, свързани с дейността на асоциацията по разнообразни проблеми. През годината асоциацията предоставяше информация за медиите и под формата на прессъобщения, с основна насоченост - правата и интересите на потребителите.

Списък на тематичните прессъобщения на Българска национална асоциация Активни потребители през 2023 година

Дата	Тема
07.11.2023	Европейска жалба срещу фирми за бутилирана вода
03.11.2023	Как да пестим енергия през зимата?
31.08.2023	Резултати на СУ от съвместна проверка с МЗ
22.06.2023	Потребителските организации в ЕС застават срещу 17 авиолинии заради подвеждащи екологични твърдения
16.06.2023	Плащаме почти 60% по-високи сметки за отопление с по-евтината техника
02.06.2023	Около 300 лв. спестява домакинство, което участва в първата в България колективна покупка на климатици.
21.03.2023	Практичен модел срещу високите цени
15.03.2023	15 март Световен ден на потребителите
19.01.2023	ТЕСТ на колбаси тип шпеков „Бургас“

Съобщенията са достъпни на <http://aktivnipotrebiteli.bg>

Медийно присъствие и участия на Българска национална асоциация Активни потребители през 2023 г.

Категория	Брой
Интернет издания	184
Вестници и списания	8
Дарик Радио	4
Българско национално радио	43
Други	6
Общо радио участия	48
БТВ	19
БНТ	9
Нова ТВ	13
Bulgaria On Air	6
БСТВ	4
Други	5
Общо телевизионни участия	56
Общо медийно присъствие	296

Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Храни	64
Енергийна ефективност	30
Потребителски права	36
Телекоми	6
Икономика	20
Проучвания	25
Други	26

ПУБЛИЧНИ МЕРОПРИЯТИЯ

Образователни дейности и/или кампании за защита на потребителите

1. Образователна и обучителна кампания на тема: „Откриване на устойчиви решения на екологични проблеми“ в рамките на международен проект We-Democracy, финансиран от ЕК. БНА „Активни потребители“ проведе

образително събитие в Университет за национално и световно стопанство с учаситето на разнoобразна група на възраст над 18 г. На събитиеето присъстваха не само обучаващите се студенти, но и преподаватели - изтъкнати професори и доценти, които се занимават активно с екология и устойчивост. Темите, разгледани по събитиеето бяха следните: програмата на ООН 2030, концепция за кръгова икономика, поведение и ангажираност на потребителите, управление на отпадъците, рециклиране и повторна употреба, глобални екологични предизвикателства, европейски и държавни политики.

Проведени образователни и обучаителни събития:

- *Образователно-обучителна среща със студенти и преподаватели в Университет за национално и световно стопанство, гр. София, проведена на 20.12.2023 г. в присъствието на 25 студенти и преподаватели в университета.*

2. Обучителни събития във връзка с международен проект „Обучение на млади ученици относно Рамката за дигитална компетентност за потребителите“ (ONLINE). Този иновативен проект има за цел да подсили ключовите компетенции на учителите, работещи с ученици (на възраст 11-14 години), като подобри непрекъснатото професионално развитие на учителите и дигиталните умения на потребителите. За целта БНА „Активни потребители“ обучава участниците в проекта и подпомага изготвянето на учебни материали по темата, които да бъдат разбираеми и информативни за учениците.

Проведени обучаителни събития:

- *Обучителни срещи с професионалисти в областта на потребителското право и преподаватели, организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“, на 18 и 22 август 2023 г. в гр. София и Варна. По време на срещите бяха коментирани възможни обучаителни материали и образователни подходи към учениците.
а/ първата среща се състоя на 18.08.2023 с участието на Игнат Арсенов, директор на главна дирекция "Контрол на пазара" и Петър Георгиев - експерт към БНА Активни потребители, в гр. София.
б/ втората среща се състоя на 18.08.2023 г. с участие на Лилия Икономова, преподавател в частна езикова школа, и Йоана Стоянова - експерт към БНА „Активни потребители“, в гр. Варна.
в/ третата среща се състоя на 22.08.2023 г. с участие на Соня Спасова, директор на Европейски потребителски център България, и Петър Георгиев - експерт към БНА „Активни потребители“, в гр. София.*
- *Международен обучаителен семинар за учители и специалисти в областта на образованието „Обучи обучаителите“, организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“, 15, 16 и 17 ноември 2023 г., сградата на Българска стопанска камара, ул. „Искър“ № 9, както и онлайн през Зуум, обучени са преподаватели и специалисти в областта на образованието от Кипър, Румъния, Португалия, Италия и Сърбия.*
- *Международна обучаителна среща с учители и специалисти в областта на образованието, проведено в сътрудничество с италианската неправителствена организация DLEARN, на тема „Ефективно управление на европейски проекти“, организатор:*

Българска национална асоциация „Активни потребители“, 16 ноември 2023 г., сградата на Българска стопанска камара, ул. „Искър“ № 9; както и онлайн през Зуум, обучени са преподаватели и специалисти в областта на образованието от Кипър, Румъния, Португалия, Италия и Сърбия.

3. Обучителни събития във връзка с международен проект Consumer PRO за повишаване капацитета на потребителското движение в България чрез поредица от обучения по темата за общото потребителско право, дигиталните права на потребителите и ролята на колективните потребителски искиове.

Проведени обучителни събития:

- *Онлайн обучителен курс на тема: „Общо потребителско право“*, в рамките на три онлайн срещи: 6 април, 7 април и 10 април 2023 г. в платформата Zoom. Организатор на обучителното събитие е Българска национална асоциация „Активни потребители“; обучени са представители на потребителски организации, държавната администрация, националния омбудсман, местните омбудсмани, Икономически университет, гр. Варна и др., общо 24 души.

Други Публични мероприятия

През 2023 година БНА Активни потребители организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Информационни кампании и конкурси

1. Информационна кампания „40 години Световен ден на правата на потребителите - 15 март“, проведена в навечерието и в рамките на Световния ден на потребителите - февр. - 15 март 2023 г.

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“

Програма: В навечерието на 15 март и в дните преди и след това БНААП организира различни изяви, в които информира обществеността относно актуалните потребителски теми. През 2023 г. фокусът бе към овластяване на потребителите и защита при енергийни преходи. За да отбележи деня на потребителите, БНААП също изготви в сътрудничество с Европейски потребителски център и кратка информационна кампания относно опасностите при онлайн пазаруване.

Резултати:

- **Информирание на потребителите** относно защита при енергийни преходи - фокус в деня на потребителите 15 март 2023 г. - информация в Седмичен електронен бюлетин и в електронната страница на БНААП.
- **Информирание на потребителите** относно защита при енергийни преходи и енергийните политики - фокус в деня на потребителите 15 март 2023 г. - публикуване на статия в електронната страница на асоциацията.
- **Публикации в социалните мрежи** относно кампанията на Потребителския Интернационал във връзка с 15 март - деня на потребителите.

- „Рискове, опасности и съвети при онлайн пазаруването“ - публикуване на видео, създадено в сътрудничество с Европейския потребителски център в профила на асоциацията в YouTube, изготвено по случай деня на потребителите, част от обща кампания в чест на деня на потребителите.

2. Информационна кампания на тема: „Енергийната ефективност в България и решения за преход на домакинствата към чиста енергия“

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“

Програма: В изпълнение на международен проект CLEAR-X и през 2023 г. БНААП проведе широка кампания сред потребителите, обществеността като цяло и компетентните институции относно необходимостта от имплементиране на мерки за енергийна ефективност на домакинствата и преминаване към чиста енергия за отопление и охлаждане чрез прилагане на методологията на колективната покупка.

Резултати:

- Пресконференция на тема: **Практичен модел срещу високите цени, организирано от БНА Активни потребители.** Присъстват представители на НПО, държавни институции, експерти по темата. Събитието се проведе в зала на Българска телеграфна агенция, София - 21 март 2023 г.
- Дискусионен семинар на тема **"Подобряване на отоплението и енергийната ефективност в дома"**, организирано от БНА Активни потребители, с участието на потребители и експерти по темата. Събитието е проведено в Сливен - 27 май 2023 г.
- Двудневно информационно събитие, включващо открити консултации с потребители, организирано от БНА Активни потребители. Събитието се проведе в The Mall, София - 21 март 2023 г.
- Семинар **„Енергийната ефективност на жилищата- възможности и реалности за българските домакинства“**, организирано от БНА Активни потребители. В събитието на БНА Активни потребители взеха участие и няколко неправителствени организации, които работят по темата, сред които Черноморски изследователски център, Habitat for Humanity Bulgaria, За Земята и Софийска енергийна агенция СОФЕНА. Събитието се проведе в Хотел Централ, София - 29 ноември 2023 г.
- **Онлайн кампания с видео материали** - публикуване на информативни кратки видеа в различни социални платформи с цел популяризиране на колективната покупка.
- **Серия от публикации в различните платформи и интернет страницата** на асоциацията и множество медийни участия.
- **Изготвяне на информационни електронни калкулатори**, които да подпомогнат потребителския избор.

Електронни калкулатори:

а) **BTU и kWh калкулатор** - калкулатор, който подпомага потребителите при избора на климатик с правилната мощност, която да отговаря на размерите на помещението, в което ще се монтира.

- б) **Инвестиционен калкулатор** - калкулатор, който подпомага потребителите да изчислят за колко време ще се изплати инвестицията в климатик и сравнява разходите между климатик и електрическа печка.
- Брошура „Подсилване на „Вълната за обновяване“ чрез „зелени технологии““, формат А5, 2 страници, тираж 8000 броя
 - Брошура „Колективна покупка на климатици“, формат А5, 2 страници, тираж 8000 броя
 - Брошура „Тест на климатици“, формат А5, 4 страници, тираж 8000 броя
 - Платформа за организиране на потребители при извършване на групова покупка.

3. Информационна кампания на тема: „Създаване на видеосъдържание с потребителска тематика“

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“

Програма: Кампанията е част от проект “Capacity Building Programme (2021-2023)”, финансиран от BEUC - Европейската потребителска организация. Целта на кампанията е да информира потребителите чрез публикуването на серия от видео материали на три основни теми: 1. Основополагащи аспекти на потребителското право в България, 2. Повишаване информираността относно устойчиви практики и отговорно поведение, 3. Разнообразни информационни видеа относно актуални проучвания и инициативи на асоциацията. Чрез тази информационна кампания асоциацията целеше достигане до по-широк кръг от потребители и по-ефективно разпространение на информация за дейността си.

Резултати:

- **Подготовка, заснемане, обработка и публикуване на 26 информационни видеа** на седмична база в канала на асоциацията на платформата YouTube и споделяне на тези видеа в профила на асоциацията на платформата YouTube.
- **Подготовка, заснемане, обработка и публикуване на 16 информационни видеа** на седмична база в канала на асоциацията на платформата TikTok.
- **Участие на представител на асоциацията в онлайн обучения** на тема „Социални медии“, чрез което асоциацията е предала натрупания опит от подготовката и публикуването на видео материали в социалните мрежи, работата с технически инструменти за видео, заснемане и обработка.
 - **Работна среща на комуникационните експерти** на потребителски организации от ЕС, членки на BEUC - на 30 ноември 2023 г., онлайн. Презентация на Йоана Стоянова - експерт към Активни потребители.
 - **Онлайн събитие - workshop** на тема „Социални медии и комуникация“, в който участват експерти на потребителски организации от ЕС, членки на BEUC - на 9 юни 2023 г., онлайн. Презентация на Йоана Стоянова - експерт към Активни потребители.
- **Изготвяне на „Наръчник Стъпка по стъпка - Как да създадем кратки образователни видеа?“**, който беше изпратен до Европейската потребителска организация, за да бъде разпространен чрез вътрешната

мрежа на организация до всички европейски потребителски организации - членки.

Семинари, конференции, кръгли маси

1. Участие в онлайн международна работна среща: *Workshop* на членовете на BEUC, на тема: „*Communications & Social Media*“, 27 януари, 1 и 3 февруари 2023 г. Участие на Йоана Стоянова - експерт в БНААП.

2. Участие в национален семинар: „*Инструменти и добри практики за реализиране на целите за енергоспестяване и енергийна ефективност*“, 20 февруари 2023 г. във Варна, България. Презентация на Петър Георгиев, експерт в БНААП, на тема: „*Внедряване в домакинствата на зелени технологии за отопление и охлаждане*“.

3. Участие в онлайн международна работна среща: *Workshop* на членовете на BEUC, на тема: *Leveraging Consumer Advice & Partnerships.*, 24 януари, 30 и 31 март 2023 г. Участие на Йоана Стоянова - експерт в БНААП.

4. Участие в международна конференция: *Consumer Summit 2023* на тема: „*Moving ahead while managing multiple crises*“, с участието на представители от европейските потребителски организации и европейските институции в Брюксел, Белгия, организатор: Европейска комисия; 27 и 28 март 2023 г. Участие на Йоана Стоянова - експерт в БНААП.

5. Участие в национален форум: *Пети годишен форум „Отговорни производители“* в Интер Експо Център, София на 4 април 2023 г. Участие в панел на Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП, във втори панел на тема: „*Чиста храна - качество на храните*“.

6. Участие в кръгла маса: *Национална кръгла маса за финансиране на инвестиции в енергийната ефективност в България* на 1 март 2023 г., организирано от ЕнЕфект в хотел Астория. Участие на Антоан Атанасов - юристконсулт в БНААП.

7. Участие в онлайн международна работна среща: *Workshop* на членовете на BEUC на тема: „*Best Practice Seminar*“, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC на 15, 17, 22, 24 и 31 май 2023 г., участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова, експерт в асоциацията.

8. Участие в международна работна среща: *Общо събрание на Европейската потребителска организация (BEUC)*, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC, Брюксел, 25 и 26 май 2023 г., участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова, експерт в асоциацията.

9. Участие в национален форум: *Петнадесети национален бизнес форум „Храните - вкус, качество или реалност“*, 6 юни 2023 г., организирано от

Съюз по хранителна промишленост в зала №4 в Дом на науката и техниката. Участие на Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП, с презентация на тема „Новите храни и интересите на потребителите“.

10. Участие в *онлайн международна работна среща: Workshop* на членовете на BEUC, на тема: **“Communications & Social Media”**, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC на 9 юни 2023 г., участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова, експерт в асоциацията, с презентация на тема „Как Активни потребители достигат до потребителите?“.

11. Участие в *дискусия* на тема: **„Енергийна бедност, енергийна ефективност и устойчива употреба на биомаса“**, организирана от WWF България, 14 юни 2023 г. в Launchee, ЦУМ. Участие на Петър Георгиев - експерт в БНААП.

12. Участие в *мисия за установяване на факти на ОИСР* на тема: **„Защита на потребителите и финансова грамотност“**, в София, България, 7-8 септември 2023 г. в Министерство на финансите. Участие на Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП.

13. Участие в *онлайн международна работна среща: Workshop* на членовете на BEUC, на тема: **„All you need to know about the EU law making.“**, 28 септември 2023 г. Участие на Йоана Стоянова - експерт в БНААП.

14. Участие в *международна конференция Citizens' Energy Forum* на тема: **„Turning the energy crisis into opportunity: paving the way for a consumer-centric energy system“**, с участието на представители от европейските потребителски организации и европейските институции в Дъблин, Ирландия, организатор: Европейска комисия; 9 ноември 2023 г. Участие на Йоана Стоянова - експерт в БНААП.

15. Участие в *кръгла маса* на тема: **„Пътуване, почивка, потребители“**, 10 ноември 2023 г., събитието беше организирано от Европейски потребителски център. Участие на представител на БНААП - Петър Георгиев с презентация на тема „Бележки на потребителските организации в Европа, относно предложените промени в регламента за правата на пътниците“.

16. Участие в *работна среща* на тема: **Обсъждане по въпроси, свързани с прилагането на разпоредбите на Наредба N-5 от 29 септември 2023 г.**, на 14 ноември 2023 г. Участие на представител на БНААП - Богомил Николов, изпълнителен директор на БНААП.

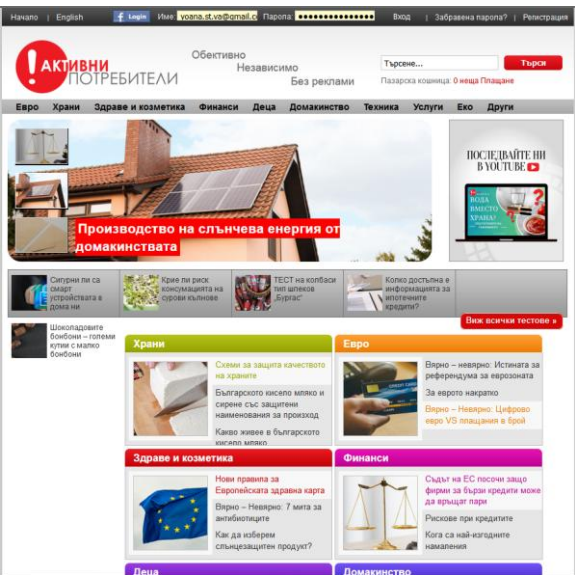
17. Участие в *онлайн международна работна среща - Workshop* с експерти на членовете на BEUC, които се занимават с финансови дейности на 23 ноември 2023 г. в Брюксел, Белгия с участие на представител на БНААП - Антоан Атанасов, сътрудник към асоциацията.

18. Участие в семинар на тема: „Достойна заетост и социална сигурност в Западните Балкани - от регионални специфики към общо европейско бъдеще“ организирано от КТ „Подкрепа“ с финансовата подкрепа на Европейската комисия, на 1-3 ноември 2023 г. в зала Мецанин, София, с участие на представител на БНААП - Богомил Николов, изпълнителен директор на асоциацията.

19. Участие в онлайн международна работна среща - *Workshop* с експерти на членовете на BEUC, които се занимават с комуникационни дейности на 29 - 30 ноември 2023 г. в Брюксел, Белгия с участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова, експерт в асоциацията, с презентация на тема „Capacity Building and BNAAC's new video tools“.

Активни потребители в Интернет:

Асоциацията предоставя богата информация за потребителите чрез Интернет, която е достъпна за потребителите чрез няколко уебсайта:

Интернет страница	Линк
	<p>http://www.aktivnipotrebiteli.bg/ http://www.bnap.org/ Основен сайт на БНА „Активни потребители”</p>

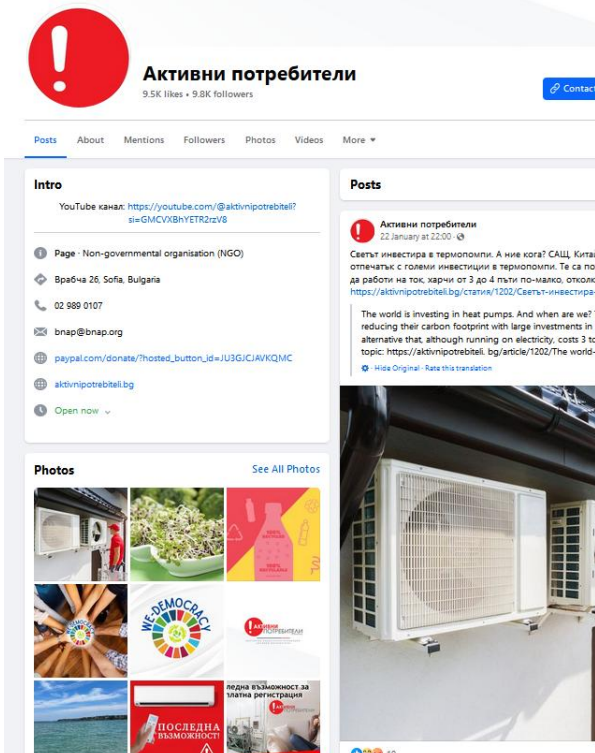
В края на 2023 страницата има над 14 545 регистрирани потребители и се радва на висока посещаемост.

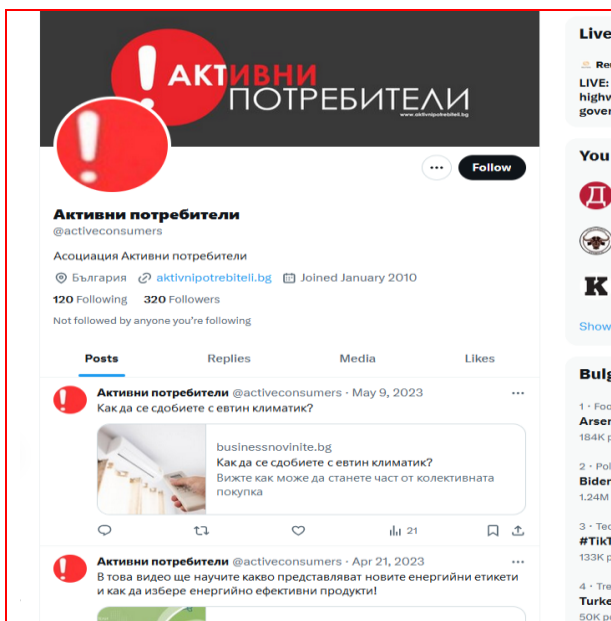
Месец	Уникални посетители	Брой посещения	Разгледани страници
Яну 2023	36 836	70 428	355 681
Фев 2023	11 461	23 238	156 584
Мар 2023	1 428	30 552	184 394
Апр 2023	1 236	25 972	13 192
Май 2023	11 122	25 124	128 966
Юни 2023	12 355	25 409	143 639
Юли 2023	11 201	25 367	12 846
Авг 2023	16 163	33 507	162 499
Сеп 2023	10 701	44 314	153 362
Окт 2023	7 401	48 232	133 824

Ное 2023	9 656	5 458	312 402
Дек 2023	8 089	47 991	134 295
Общо	137 649	405 592	1 891 684

Актуализация на интернет страницата

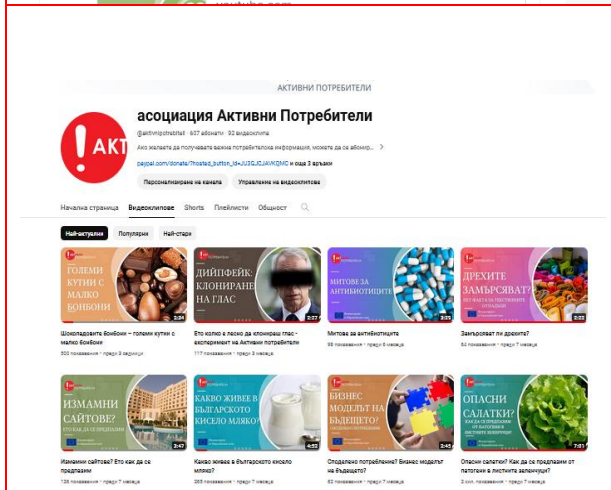
През 2023 г. са публикувани 51 броя на електронния седмичен бюлетин, 9 прессъобщения, 2 теста и проучвания на продукти, 3 сравнителни проучвания на услуги и друга актуална информация.

Интернет страница	Линк
	<p>http://www.facebook.com/pages/активнипотребители/</p> <p>Активни потребители във Фейсбук Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 2023 година има 9 500 харесвания и 9 800 последователя.</p>

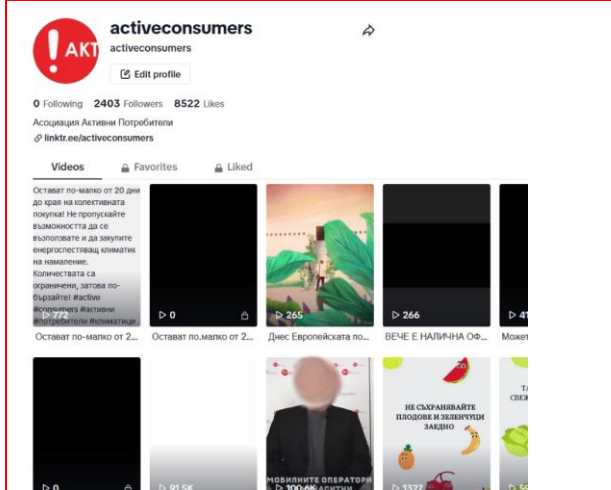


Live
Re
LIVE:
high
gover
You
Д
K
Show
Bulg
1 · For
Arser
184K
2 · Pol
Bider
1.24M
3 · The
#TICK
133K
4 · The
Turke
50K

<https://twitter.com/activeconsumers?lang=bg>
Активни потребители в X
 Страницата е създадена през януари 2010 и до края на 2023 има 320 последователи. В нея са публикувани 903 съобщения.



<http://www.youtube.com/user/aktivnipotrebiteli>
Видео канал на Активни потребители в YouTube - във видео канала на Активни потребители са публикувани 92 видео материала с различна тематична насоченост, каналът има 607 последователя.



<https://www.tiktok.com/@activeconsumers>
Видео канал на Активни потребители в Tik Tok - публикувани са 16 видео материала, каналът има 2403 последователя.

III. Съдействие на потребителите

Асоциацията информира и консултира обществеността по проблемите на потребителската защита; подпомага потребителите при защита на техните права и интереси и при достъпа до правосъдие; съдейства за опазване на околната среда; съдейства за въвеждане в България на световните изисквания и достижения в областта на защитата на потребителите и екологията; представлява и защитава интересите на потребителите в Република България пред държавни органи, физически и юридически лица и международни организации; инициира социални практики и обществени действия, подпомагащи решаването на проблеми със значим обществен интерес.

Потребителски приемни

През 2023 година на територията на страната функционират контактни точки за връзка с БНААП в градовете София, София област, Пловдив, Русе, Сливен, Кюстендил, Велико Търново и Пазарджик.

Посредничество при решаване на потребителски спорове

В своите приемни БНААП предоставя консултации, съвети и формуляри за улеснение и подпомагане на потребителите при изготвяне на жалби към различни институции.

През 2023 година, представители на БНААП са участвали в 26 броя помирителни производства в страната, представляващи част от системата за Алтернативно решаване на спорове (АРС).

Жалби и работа с потребителите през 2023 година

Общо предоставените консултации на потребители/ съдействие при решаване на казуси/ предоставяне на съвети/ изготвяне на жалби, в 8-те приемни на БНААП, са както следва:

Персонални и юридически консултации - 176 бр.

Телефонни консултации - 739 бр.

Писмени консултации, в т.ч. по ел.поща - 217 бр.

Защита на колективните интереси на потребителите

а) *искове по чл. 186, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите;*

1. Въззивно търговски дело № 2-221001001057 по описа за 2022 г. на Апелативен съд - София, 5-ти Търговски състав.

Предмет: Образувано по въззивна жалба на „ИМОТЕКА” АД срещу Решение на № 262967/19.09.2022 г. на СГС, Първо Гражданско отделение, 9-ти състав до Апелативен съд - София.

Въззивен жалбоподател: „ИМОТЕКА” АД

Ответници: КЗП, БНА Активни потребители

Състояние: С Решение № 262967/19.09.2022 г. на СГС, Първо Гражданско отделение, 9-ти състав е прогласена като нищожна на осн. чл.146, ал.1 във вр. с чл.143, т.14 от ЗЗП клауза на т.9.2 във вр. с т.4.4 и т.6 от договор за посредничество с купувач и осъжда Имотека АД да отстрани посочените текстове.

Със своя Въззивна жалба Имотека АД оспорва пред Софийски Апелативен съд Решение № 262967/19.09.2022 г. на СГС, 23.11.2022 г.

Образувано търговско дело № 20221001001057 по описа за 2022 г. на Апелативен съд - София, 5-ти Търговски състав. Проведено заседание на 31.01.2023 г., с участието на представители на жалбоподателя и двамата ответници.

Апелативен съд - София, 5-ти Търговски състав се произнася с Решение № 97/14.02.2023 г., с което потвърждава Решение №262967/19.09.2022 г. на СГС.

б) искиве по чл. 188, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за обезщетяване на вреди, причинени на колективните интереси на потребителите и искиве по чл. 189, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за обезщетение на претърпените от потребителите вреди, когато са причинени вреди на двама или повече потребители.

Няма

Подадени писмени сигнали, становища и предложения към държавни институции и учреждения

През 2023 година са подадени 17 бр. сигнали до контролни органи, изпълняващи функции за защита на потребителите и други организации, както следва:

- Комисия за защита на потребителите - 11 бр.
- Министерски съвет - 1 бр.
- Българска агенция за безопасност на храните - 1 бр.
- Икономическа полиция - 1 бр.
- Министерство на околната среда и водите - 1 бр.
- Басейнова дирекция Черноморски район - 1 бр.
- Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури - 1 бр.
- РИОСВ Бургас - 1 бр.

През 2023 година БНААП предостави пред различни органи на държавната и общинските власти и пред медии - 19 бр. становища, предложения и/или проекти на нормативни актове, свързани със защита на потребителите, както следва:

1. Във връзка с необходимостта от промени в нормативната уредба, от значение за правата и защитата на потребителите

- Комисия по правни въпроси към Народно събрание - 2 бр.
- Министерство на енергетиката - 2 бр.
- Комисия по енергетика към Народно събрание - 1 бр.
- Комисия по бюджет и финанси към Народно събрание - 1 бр.
- Министерство на финансите - 1 бр.
- Политически партии и коалиции - 2 бр.

2. Във връзка с други значими обществени въпроси, с влияние върху правата и защитата на потребителите

- Комисия за защита на потребителите - 3 бр.
- Министерски съвет - 2 бр.
- Министър-председател на Република България - 1 бр.
- Министерство на транспорта и съобщенията - 1 бр.
- Министерство на икономиката и индустрията - 1 бр.
- Министерство на финансите - 1 бр.
- Министерство на енергетиката - 1 бр.
- Министерство на здравеопазването - 1 бр.
- Министерство на туризма - 1 бр.
- Министерство на регионалното развитие и благоустройството - 1 бр.
- Министерство на труда и социалната политика - 1 бр.
- Омбудсман на Република България - 1 бр.
- Държавната агенция за метрологичен и технически надзор - 1 бр.
- Комисия по правни въпроси към Народно събрание - 1 бр.
- Агенция за устойчиво енергийно развитие - 1 бр.

IV. Представителство на интересите на потребителите

Участие в международни потребителски организации и мрежи:

БНААП е Член на Потребителския интернационал (Consumers International) - от 28.04.2005

<http://www.consumersinternational.org/>

БНААП е член на BEUC (Beureau Europeen des Unions de Consommateurs) - Европейска асоциация на потребителите - от 30.11.2007

<http://beuc.eu/>

БНААП е член на TACD (Transatlantic Consumer Dialogue)- Трансатлантически потребителски диалог - от началото на 2007

<http://www.tacd.org/>

БНААП е член на ICRT (International Consumer Research & Testing) - Международна организация за проучвания и тестове - от 2009

<http://www.international-testing.org/>

БНААП е член на ANEC (the European consumer voice in standardisation) - Европейска асоциация на потребителите в областта на стандартизацията - от 2013

<http://www.anec.org/>

Становища по разработвани документи и участия в кампании на Европейско равнище:

Чрез участието на БНААП в Европейската асоциация на потребителите (BEUC) са предоставяни становища по основни инициативи на европейско равнище в няколко приоритетни области - потребителските права; енергетиката и либерализация на енергийния пазар; овластяване на потребителите и защита при енергийни преходи; безопасност на храните; дигитални права; финансови услуги; устойчиво развитие, здраве, безопасност. Специфичен фокус през 2023 г. бе поставен на разработването на мерки и програми за преодоляване на енергийната бедност, повишаване на енергийната ефективност в условията на либерализация на енергийния пазар и предоставяне на решения за преход на домакинствата към чиста енергия; на разработване на практически решения и съвети към потребителите за формиране на енергоефективно поведение; на информирание и обучение на потребителите онлайн относно техните потребителски права, основни институти в устойчивото поведение и опазването на околната среда, както и предоставяне на полезни съвети по разнообразни и популярни за обществеността теми с потребителска насоченост; ролята на кръговата икономика; повишаване капацитета на експертите, работещи в сферата на защитата на потребителите от държавния и общинския сектор,

неправителствените организации и университетските общности; защитата на правата на потребителите при получаване на електронни услуги, при ползване на финансови услуги, права при потребителските кредити и др.

Участие в партньорски мрежи с НПО в България

- **Европейски потребителски център в България** - участие в съвместни събития, свързани с потребителската защита.
- **Черноморски изследователски енергиен център** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики, в т.ч. по въпросите на енергийната бедност.
- **Софийска енергийна агенция - Софена** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийната ефективност и енергийната бедност.
- **Център за енергийна ефективност ЕнЕфект, България** - съвместни дейности, свързани с развитието на актуалните енергийни политики, с фокус върху енергийната ефективност и преодоляване на енергийната бедност.
- **Сдружение за правна помощ на потребителите - Пловдив** - съвместни обучителни събития по темите за потребителските права и тяхната защита, ролята на колективните искиове и др.
- **Икономически университет Варна** - съвместни дейности, свързани с МСП и познаването на потребителското право; общи потребителски права, дигитални права, колективните искиове.
- **Университет за национално и световно стопанство** - съвместни дейности, свързани с политики за кръгова икономика и устойчиво потребление.
- **“Подслон за човечеството“ (Хабитат България)** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийната ефективност и енергийната бедност.
- **Сдружение ЗА ЗЕМЯТА** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийната ефективност и енергийната бедност.
- **Съюз по хранителна промишленост към ФНТС** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за безопасност и качество на хранителните продукти.

- **WWF България** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийна бедност, енергийна ефективност и устойчива употреба на биомаса.
- **Институт Кръгова Икономика** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийната ефективност и енергийната бедност.

Представителство в консултативни органи, комисии, работни групи, касаещи защитата на потребителите

През 2023 година представители на БНААП са участвали в консултативни органи, както следва:

- Съвет по акредитация към Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация”
- Национален съвет за защита на потребителите - Министерство на икономиката и индустрията
- Икономически и социален съвет
- Координационен съвет за подготовка на Република България за членство в еврозоната, Експертна работна група „Защита на потребителите“ към Министерство на икономиката и индустрията
- Съвета за координация на участието на Република България в инициативата „Партньорство за открито управление“ към МС
- Консултативен съвет на всички заинтересовани страни (Борд) към Министерство на електронното управление
- Министерство на земеделието, Национален съвет по храните
- Експертна работна група „Защита на потребителите“ към Координационния съвет за подготовка на Република България за членство в еврозоната, Министерство на икономиката и индустрията
- Министерство на околната среда и водите, Работна група за въвеждане на депозитна система за опаковки в България
- Министерство на финансите, Работна група по финансова грамотност
- Българска агенция по безопасност на храните, Работна група по пробонабиране на млечни продукти
- Потребителски съвет към Електрохолд България ЕООД

Въз основа на представената по-горе детайлна информация относно изпълнените от БНААП дейности през 2023 г. и с оглед характера, вида, тематиката и основните задачи, заложи в цялостната дейност на асоциацията, следва да се направи заключението за неразривната връзка на тези дейности с целите и програмата на организацията, насочени към осъществяване на общественополезна дейност за защита на правата и законните интереси на гражданите и потребителите.

И през 2023 г. усилията на Асоциацията бяха насочени към осъществяване на общественополезна дейност, свързана със защита на правата и интересите на гражданите и потребителите, информиране и обучение на потребителите и възпитаване на екологично потребителско съзнание. Общественополезната дейност на асоциацията бе ориентирана в следните основни посоки:

1. Предоставяне на информация относно основните потребителски права като право на връщане, гаранции и рекламации, неравноправни клаузи в потребителските договори, както и представяне на основните механизми за устойчиво и отговорно потребление на ресурси и ограничаване на екологичния отпечатък на потребителите, както и предоставяне на информация по разнообразни актуални проблеми с потребителска насоченост;

2. Информирание и обучение на потребителите за рисковете, свързани с употребата на стоки и услуги и начините за избягването им, както и за въздействието на стоките върху околната среда, вкл. с фокус към повишаване на информираността и насърчаване на потребителите към енергоспестовно и енергоефективно поведение;

3. Информирание и обучение на учители с цел подсилване ключовите компетенции на учителите, работещи с ученици (на възраст 11-14 години), чрез подпомагане професионалното развитие на учителите и развитието на дигиталните умения на потребителите;

4. Защита на правата на потребителите при получаване на електронни услуги и онлайн пазаруване;

5. Повишаване на капацитета на еспертните състави в държавната и общинските администрации, в неправителствения сектор и сред университетските общности, които работят за защитата на правата и законните интереси на потребителите;

6. Проучване на световния опит в областта на потребителската защита и опазването на околната среда; изготвяне на предложения за правни, икономически и политически мерки за защита на потребителите, опазване на околната среда и осигуряване на преход към кръгова икономика.

7. Предоставяне на информация относно последствията от бързата мода и замърсяването с текстилни отпадъци, заедно с предлагане на поредица от предложения за ограничаване на последствията от текстилните отпадъци.