



# О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ  
ПОТРЕБИТЕЛИ**

за 2011 година

## I. Организационно развитие

Подадена е годишна отчетна информация за 2010г. в Централен регистър на сдруженията с нестопанска цел за осъществяване на общественополезна дейност към Министерство на правосъдието.

БНАП е определена за **квалифицирана организация** по смисъла на Закона за защита на потребителите.

БНАП е определена за **представително потребителско сдружение** по смисъла на Закона за защита на потребителите със Заповед на Министъра на икономиката енергетиката и туризма от 28.05.2011г.

## II. Информационна и образователна дейност

### Издания:

Новоиздадени през 2011



### Списание **АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**

Брой 1-10, 2011, 28 стр. А4, тираж 1500, цена 3 лв.



**Европейски дневник** 2011/2012 - ученически дневник съдържащ практически съвети за ученици - как да се възползват от Европейските си права да потребяват здравословни, безопасни стоки и храни и да са защитени като потребители. 128 календарни страници и 96 страници с текстове и информация, А5, тираж 57 000, безплатно разпространение



**Наръчник за учители** 2011/2012 - 32 стр., А4, тираж 2 400, безплатно разпространение.

### 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 “НАРЪЧНИК на онлайн купувача” (2008)
- Брошура “СПРАВОЧНИК на потребителските знаци и символи” (2008)
- “Справочник на българския потребител” (2006)
- “Санитарне на жилището” (2006)
- “Етикетиране на битови уреди” (2006)

### 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*
- Информационна диплома «10 съвета за по-евтини разговори от мобилен телефон, когато сте в чужбина»  
*издадена от Европейската комисия*

- Информационна дигитална «Вашите права като потребители»  
*издадена от Европейската комисия*
- 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*
- Листовка “Важно е да знаем с какво се храним - полезна информация за потребителя” 2009

## Проучвания и изследвания

Сравнителни тестове на продукти - през 2011г. са публикувани 22 теста обхващащи общо 370 хранителни и технически продукти.

Тест	Изпитани продукти	Публикация
Диетичен хляб	12	1 / 2011
Телевизори	25	1 / 2011
Автомобили - спирачки	42	2 / 2011
Сирене	19	2 / 2011
Кисело мляко	16	3 / 2011
Антивирусни програми	20	3 / 2011
Батерии	7	4 / 2011
Външни хард дискове	15	4 / 2011
Енергоспестяващи лампи	15	4 / 2011
Батерии	7	5 / 2011
Типов Хляб	10	5 / 2011
Видеокамери	18	5 / 2011
Четци за електронни книги	15	6 / 2011
Мобилни телефони	15	6 / 2011
Принтери	15	7 / 2011
Телевизори	19	7 / 2011
Айряни	12	8 / 2011
Фотоапарати	20	8 / 2011
Дезодоранти	17	9 / 2011
Авто навигации	31	9 / 2011
Вино	10	10 / 2011
Колбаси	10	10 / 2011

### Проучвания

Тема	Публикация
Здравноосигурителни фондове	1, 2, 3/2011
Финансова информация по телефона	2 / 2011
Банки - SMS известия	3 / 2011
Такси при теглене от банкомат в ЕС	5/2011
Такси по дебитни карти	8, 9 / 2011
Такси по кредитни карти	10 / 2011

### Полезни съвети при избор на продукт - Как да изберем?

Продукт	Публикация
Бебелефон	4 / 2011
Лаптоп	5 / 2011
Нетбук	6 / 2011
Електрическа четка за зъби	7 / 2011
Безжичен рутер	10 / 2011

### Справочна информация

Продукт	Публикация
Символи на пластмасите	2/2011
Сравнение на цени България-ЕС	3,4/2011
CO <sub>2</sub> емисии от нови автомобили	5,6,7,8 / 2011
Баркодове	10 / 2011

## Медийни участия и публикации

През 2011 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 започна регулярно предоставяне на информация за медиите под формата на прессъобщения.

### Списък на тематичните прессъобщения през 2011 година

Дата	Тема
06.01.2011	Доставчици на ток, ипотечни кредити и имотни посредници мъчат българина
18.02.2011	Евробарометър за правата на потребителите в България
14.03.2011	Българските потребители - най-бедни и недоволни в ЕС
04.05.2011	Протест срещу мобилните оператори
26.10.2011	Лабораторен тест на диетични хлябове

### Медийно присъствие и участия на Активни потребители през 2011г.

Категория	Брой
Интернет издания	400
Вестници и списания	60
Радио	50
Телевизия	130
Общо	640

### Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Въпроси, свързани с банки	20
Етикетиране на храни	10
Топлоснабдяване	15
Мобилни оператори	60
Кампании „Таен клиент“	16
Интернет услуги	18
Потребителски права	34
Слънчева защита	9
Качество на млечните продукти	30
Качество на хляба	85
Права на пътниците	23

## Кампании



Национална кампания срещу произвола на мобилните оператори

**20 януари 2011г.**

**НАЦИОНАЛЕН ПРОТЕСТ**

Площад Александър Невски

**20 февруари 2011г.**

**НАЦИОНАЛЕН ПРОТЕСТ**

Пред Народен Театър

**20 март 2011г.**

**НАЦИОНАЛЕН ПРОТЕСТ**

Пред КРС

**16 април 2011г.**

**НАЦИОНАЛЕН ПРОТЕСТ**

Шествие - Площад Александър Невски - НДК

**27 май 2011г.**

**НАЦИОНАЛЕН ПРОТЕСТ**

пред посолството на Австрия, площад Александър Невски



Образователна потребителска интернет страница за обучение на потребителите с 27 национални версии. Българска национална асоциация Активни потребители осъществява поддръжка и актуализация на съдържанието по 3 потребителски модула от сайта.

<http://www.dolceta.eu/bulgaria/>

### Кампания в учебни заведения

**19/01/2011**

- Национална финансово-стопанска гимназия София - представяне на Европейски дневник и беседа с ученици.

**18/02/2011**

- ПМГ „Асен Златаров” Ботевград - представяне на Европейски дневник и беседа с ученици.

**05/12/2011**

- Финансово стопанска гимназия „Васил Левски” Монтана - беседа с ученици.

**13/03/2011, 24/03/2011**

Университет за национално и световно стопанство София - беседи със студенти

**30/04/2011**

Международно висше бизнес училище - Ботевград - беседа със студенти





## Публични мероприятия

През 2011 година АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Събитие	Дата	Участие
<p>Министерство на околната среда и водите</p> 	13.05.2011	Презентация на Богомил Николов
<p>Конференция Разумна топлина</p>	27.09.2011	Презентация на Генеди Дишев
	23-26/2/2011	Организиран от Международен панаир Пловдив и Българска национална асоциация „Активни потребители”
<p>Конкурс - дегустация <b>„ИЗБОРЪТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ”</b></p>	9-12/11/2011	Конкурс „Изборът на потребителя” в рамките на Международна специализирана изложба за месо и местни продукти



**Конкурс - дегустация “ПРОДУКТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ”**

- Интер Експо център София  
Организатори: БНА  
„Активни потребители”,  
Асоциация на  
месопреработвателите в  
България и Национална  
лозаро-винарска камара

### **Семинари, конференции, работни срещи**

През годината представители на асоциацията са взели участие в над 50 семинари конференции и работни срещи в страната и чужбина.

## Интернет:

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



### Интернет страница на АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ:

<http://www.aktivnipotrebiteli.bg/>

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

В края на 2011 страницата има над 12 000 регистрирани потребители. Регистрирани са 458 957 посещения, от които 276 466 уникални.



### Специализирана интернет страница на информационна кампания „В ЕС вие имате потребителски права, отстоявайте ги!“

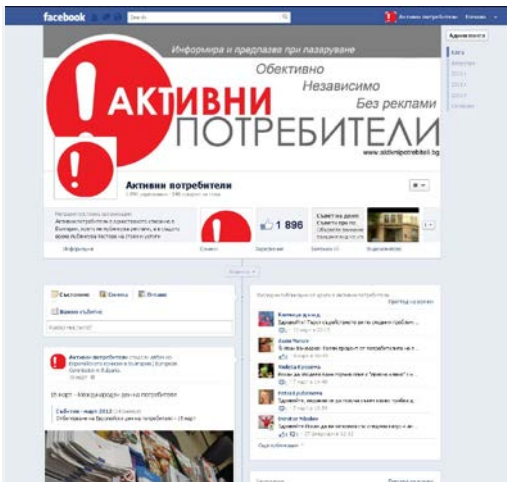
<http://aktivnipotrebiteli.bg/kampania/>



### Потребителски форум

Форума на БНААП има общо 12 000 регистрирани ползватели

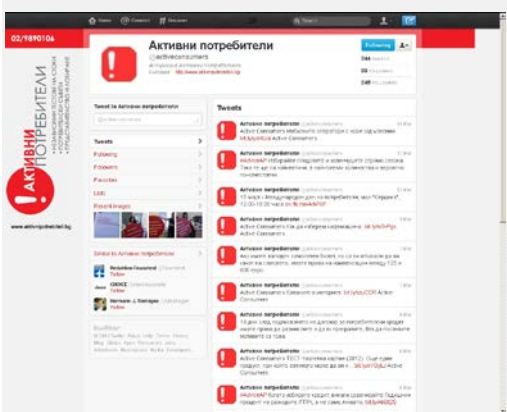
<http://forum.aktivnipotrebiteli.bg/>



## Активни потребители във Фейсбук

Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 2011 година има 1800 приятели.

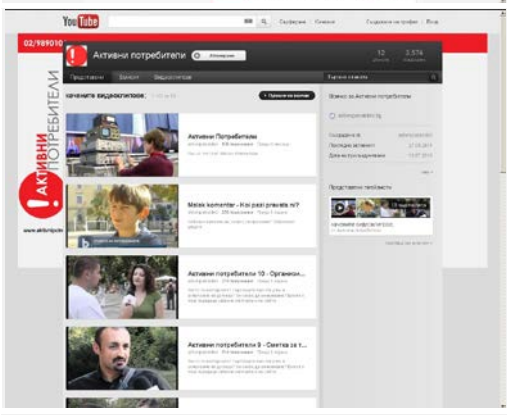
<http://www.facebook.com/pages/активнипотребители/>



## Активни потребители в Туитър

Страницата е създадена през януари 2010 и до края на 2011 има 240 последователи. В нея са публикувани 344 съобщения.

<http://twitter.com/activeconsumers>



**Видео канал на Активни потребители в Youtube**  
 Лъв видео канала на Активни потребители са публикувани 19 видео материала с различна тематична насоченост.

<http://www.youtube.com/user/aktivnipotrebiteli>



**Видео канал на Активни потребители във Vbox7**

Публикувани са 11 видео материала.

<http://vbox7.com/user/aktivnipotrebiteli>

### 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; представява и защитава интересите на потребителите в България пред държавни органи, физически и юридически лица и международни организации; инициира социални практики и обществени действия, подпомагащи решаването на проблеми със значим обществен характер. Асоциацията съсредоточава усилията си в следните основни насоки:

#### Потребителски приемни

През 2011 година на територията на страната функционираха четиринадесет контактни точки за връзка с БНААП в градовете София, Пловдив, Варна, Бургас, Русе, Разград, Сливен, Велико Търново, Ловеч, Пазарджик, Кюстендил, Смолян, Ботевград и Сливница.

#### Посредничество при решаване на потребителски спорове

Предоставяне на формуляри за улеснение на потребителите при отправяне на жалби - „Искане за предявяване правото на рекламация”, „Заявление до помирителна комисия”, „Молба - жалба”, „Образец на жалба” до ДКЕВР.

#### Жалби и работа с потребители през 2011 година

ПРИЕМНИ	Персонални и юридически консултации	Телефонни консултации	Писмени консултации	Online КОНСУЛТАЦИИ <a href="http://www.bnap.org/f/">www.bnap.org/f/</a>
СОФИЯ	672	3039	212	52
ПЛОВДИВ	143	643	47	-
ВАРНА	161	549	49	-
БУРГАС	98	461	34	-
РУСЕ	161	460	49	-
РАЗГРАД	62	334	28	-
СЛИВЕН	102	352	37	-
ПАЗАРДЖИК	21	143	6	-
В. ТЪРНОВО	17	118	6	-
ЛОВЕЧ	6	87	3	-
КЮСТЕНДИЛ	10	144	4	-
СМОЛЯН	10	125	8	-
БОТЕВГРАД	31	168	11	-
СЛИВНИЦА	11	65	2	-
<b>ОБЩО:</b>	<b>1505</b>	<b>6688</b>	<b>496</b>	<b>52</b>

## Защита на колективните интереси на потребителите

През годината не са завеждани нови колективни съдебни искиове.

Подадени писменни сигнали към държавни институции и учреждения:

КЗП - 3

Министерство на икономиката и енергетиката - 1

Министерство на земеделието и храните - 1

## **IV. Представителство на интересите на потребителите**

### **Участие в международни потребителски организации и мрежи:**

Член на Потребителския интернационал (Consumers International) от 28.04.2005

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

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

<http://beuc.eu/>

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

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

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

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

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

Участие при обсъждането на инициативи на европейско равнище през 2010г.: Чрез участието на БНАП в Европейската асоциация на потребителите (BEUC) са предоставяни становища по всички текущи инициативи на европейско равнище. Приоритетни области - потребителски договори, енергетика, финансови услуги, храни, обезщетение на потребителите.

### **Участие в партньорски мрежи с НПО**

Национален съвет за саморегулация - участие в етичната комисия.

Фондация БИОСЕЛЕНА - партньорство за популяризиране на биологичните продукти

Катедра Икономика на природните ресурси (направление Стокознание) при УНСС - сътрудничество в областта на популяризиране на устойчивото развитие и биологични продукти.

Съюз на пивоварите в България - меморандум за сътрудничество и участие в Съвет за саморегулация на търговските комуникации

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

През 2011г. БНАП участва в работата на следните консултативни органи:

- Икономически и социален съвет
- Национален съвет за саморегулация в рекламата



- Обществен съвет към Държавната комисия за енергийно и водно регулиране
- Съвета по акредитация на Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация”

**Предложения, становища и проекти, свързани със защитата на потребителите, представени от сдружението в органи на държавна власт**

**Народно събрание на Република България**

**Относно:** Петиция за законодателни промени, с цел дисциплиниране на политиката на телекомите спрямо потребителите.

**Вносители:** Българска национална асоциация „Активни потребители” и Асоциация на потребителите на телекомуникационни и интернет услуги

**Държавна комисия за енергийно и водно регулиране**

**Относно:** искане за организиране на информационна кампания за подобряване осведомеността и доверието на потребителите в областта на топлоснабдяването

**Омбудсман на Република България**

**Относно:** Предложение за упражняване на правомощие по чл. 150, ал.3 от Конституцията на Република България за сезиране на Конституционния съд с искане за установяване на противоконституционност на чл. 380, ал.3 от ГПК и чл.381, ал. 1 и 3 от ГПК във връзка с чл. 380, ал.3 от ГПК и противоречие на тези текстове с чл. 6 и на чл. 56 от Конституцията на Република България