

# ОТЧЕТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2003 ГОДИНА

## I. Организационно развитие

Проведено е годишно Отчетно общо събрание на БНАП на 5 април 2003 г. Подадена е годишна отчетна информация в Централен регистър на сдруженията с нестопанска цел за осъществяване на общественополезна дейност към Министерство на правосъдието.

БНАП е съчредител на Националния съюз на потребителските организации.

## II. Информационна и образователна дейност

### Издания на БНАП:

За улеснение на потребителите в цялата страна и за подобряване на информационно образователната култура на поведение на потребителите издаваните информационни материали на БНАП и засегнатите “горещи теми” в Бюлетина са публикувани на сайта на БНАП. Изтеглянето на материалите е бесплатно.

### Периодични:

- “Потребител” - издаден брой № 7 - информационен бюлетин на БНАП, тираж 1000 бр., разпространява се бесплатно

### Тематични:

### Новиздадени:

- “НАРЪЧНИК на общинските служители от звената за защита на потребителите”, съвместно с Национална асоциация на служителите на общини от направление търговия, туризъм и защита на потребителите. брошура – 128 стр., формат А4 тираж 1000, разпространение бесплатно

### Разпространявани:

- “Потребителската защита” – брошура – 64 стр., тираж 4000, разпространение бесплатно
- “Потребителски договори” – брошура – 32 стр., тираж 4000, разпространение бесплатно

- **“Разрешаване на потребителски спорове“** – брошура - 48 стр., тираж 4000, разпространение бесплатно
- **“Отпадъци от домакинството – източници, акумулиране и управление”** – брошура – 48 стр., тираж 4000, разпространение бесплатно
- **“Потребителска защита в Европейския съюз”** – книга – 96 стр., тираж 1000, разпространение бесплатно
- Четири вида тематични листовки - “Потребителска защита”, “Потребителски договори”, “Разрешаване на потребителски спорове“, “Отпадъци от домакинството – източници, акумулиране и управление”, тираж 4000, разпространение бесплатно

### **Електронни:**

- **Електронен справочник** на институциите за защита на потребителите – в интернет страницата на БНАП са посочени и публикувани административните органи, които имат компетенции относно прилагането на законодателството за защита на потребителите.

### **Медийни изяви**

През годината бяха осъществени многобройни медийни изяви в електронни и печатни средства за масово осведомяване. Периодично БНАП предоставя специализирани тематични материали на печатните средства за масово осведомяване. Информацията относно предлаганите на пазара стоки и услуги, информиране за рисковете, свързани с употребата на стоки и услуги и начините на избягването им, информиране на потребителите за различните способы за защита на икономическите им интереси, предоставяне на информация за действащото в РБългария законодателство в областта на защита на потребителите.

### **Тематични пресконференции и дискусии:**

- **Пресконференция на 15 март** – Световен ден за защита на потребителите

### **Регионални пресконференции:**

- **Варна** – Световен ден за защита на потребителите под мотото “Информираността на потребителите е полезна за самите потребители!” – раздадени информационни материали на БНАП
- **Русе** -Световен ден за защита на потребителите под мотото “Информираността на потребителите е полезна за самите потребители!” – раздадени информационни материали на БНАП

- **Шумен** – Световен ден за защита на потребителите под мотото “Информираността на потребителите е полезна за самите потребители!” – раздадени информационни материали на БНАП

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

### **8 декември 2003 година**

- Кръгла маса “Нови моменти в политиката на енергоспестяване и отражение в домашния бюджет “ – зала “Мати” – НДК

### **27 ноември 2003 година**

- “Изграждане на система за оценяване на съответствието” заключителна част, AENOR – ул. “Московска” № 6А

### **26 ноември 2003 година**

- Кръгла маса “Топлоснабдяването – потребители и институции”- зала 10 НДК

### **25 ноември 2003 година**

- Кръгла маса “Обучение за производство на безопасна месна продукция” – зала № 5 Дом на науката и техниката – гр. Пловдив

### **22 октомври 2003 година**

- Семинар – дискусия “Ролята на организационното граждански общество в изграждането на Европейския съюз”-- Информационен център на ЕС

### **20 юни 2003 година**

- Публична дискусия на тема “Обсъждане на проект за закон за защита на икономическите интереси на потребителите – разпоредби, директиви на ЕС и коментари” – зала “Триадица”.

### **18 юли 2003 година**

- Публична дискусия на тема “Обсъждане на законодателните предложения за нормативно институционално изграждане на система за защитата на икономическите интереси на потребителите” – Централен военен клуб - Зала “Музикална” - гр. София

### **31 май – 1 юни 2003 година**

- Семинар “Разнообразяване и повишаване нивото на услугите, предоставяни на гражданите от общинските звена за защита на потребителите” – комплекс “Св. Константин и Елена”

### **27 май 2003 година**

- Семинар “Сдружения на потребителите – настоящи и бъдещи тенденции” – София, хотел “Рила”

### **21 май 2003 година**

- Конференция “Роля и развитие на научната метрология” –ДАМТН и Датски институт по Фундаментална метрология - зала “Електроимпекс”

### **23- 26 април 2003 година**

- Салон на виното – гр. София Международен изложбен център, участие с презентация

### **21 март 2003 година**

- **Кръгла маса** – “Подобряване на каналите за общуване и информационен обмен между общинските звена за защита на потребителите, КТЗП и НПО” – гр. София, хотел “Шипка”

#### **21 февруари 2003 година**

- Дискусия “Проект за наредба за условията и реда за извършване на надзор на пазара” – ул. “Раковски” № 108

#### **5 февруари 2003 година**

- Работна среща на УС на БНАП с ръководството на “ТЕХЕМ - СЪРВИСИС” ЕООД – г-н Румен Михайлов – управител, г-н Николай Георгиев - търговски директор и г-н Каракадиев завеждащ отдел рекламации – предизвикана от зачестилите уплаквания на потребители

#### **30-31 януари 2003 година.**

- Семинар “Качествено подобряване на потребителската защита в общинските администрации в областта на търговията и туризма” – Конферентна зала на хотел “Дунав Плаза” гр. Русе

#### **януари 2003 година.**

- Втора международна конференция по туризъм “България страна на мечтите” – хотел “Шератон “ София

#### **22-28 януари 2003 година**

- “Винария” – 2003 Единадесета международна изложба за лозарство и винарство – гр. Пловдив

#### **15 януари 2003 година**

- Работна среща на УС на БНАП с ръководството на “Топлофикация – София ЕАД

- През 2003 година БНАП е участвала във всички проведени семинари, работни срещи от МИ и КТЗП, както и редовно е далава становища.

#### **Интернет:**

[Http://www.bnap.org](http://www.bnap.org)

[Http://bnca.top.bg](http://bnca.top.bg)

[Http://e-consumer.abv.bg](http://e-consumer.abv.bg)

[Http://www.balkanconsumers.org](http://www.balkanconsumers.org)

#### **Други:**

- Социологическо изследване “Рисковете на Интернет и компютърните игри” – сътрудничество при осъществяване на изследването
- Социологическо изследване “Учениците и интернет” – сътрудничество при осъществяване на изследването
- Беседи със студенти от “Нов български университет”, София
- Беседи с ученици от техникуми в гр. Русе

### **III. Съдействие на потребителите**

#### **Приемни**

През 2003 година функционираха 6 контактни точки за връзка с потребителите – 3 от тях функционират като Информационно-консултантски центрове в градовете София, Варна и Русе. Сред основните дейности на приемните са предоставянето на телефони, устни и писмени консултации на потребители при решаване на конкретни спорове, даването на безплатни юридически консултации, както и сезирането на държавни институции по получени сигнали. Участия в помирителни производства. Информационно консултантските центрове съдействат във всеки случай на нарушени потребителски права на гражданите. В градовете Габрово, Сливен и Ловеч функционират контактни точки за приемане на сигнали на граждани.

Контакти:

#### **София 1000**

ул. "Граф Игнатиев" №12, ет. 4  
тел. 02/9890106  
факс. 02/9890107  
Ел. поща: [bnar@bnar.org](mailto:bnar@bnar.org)  
[Http://www.bnar.org](http://www.bnar.org)

#### **Варна 9000**

ул. „Парчевич“ № 24 ет.2  
Тел./факс (052) 23 20 71  
E-mail: [bncavarna@abv.bg](mailto:bncavarna@abv.bg)

#### **Русе 7000**

ул. "Отец Паисий" № 46, ет.2,  
Централна поща: П.К. 167  
Тел./факс (082) 82 40 79  
E-mail: [bnar@abv.bg](mailto:bnar@abv.bg)

#### **Сливен 8800**

ул. "Доктор Константин Стоилов" №28  
тел. 044/85156  
087/256430

#### **Габрово 5300**

пл. "Възраждане" 5, ет. 3, офис 9  
тел. 066/39138  
E-mail: [consultgr@dir.bg](mailto:consultgr@dir.bg)

#### **Ловеч 5500**

ж.к. Младост бл. 108, вх.А ап. 17  
тел. 068/41 22 32

## Посредничество при решаване на потребителски спорове

Изработени са и се предоставят в помощ на потребителите подготвени формуляри:

### § **Искане за предявяване правото на рекламация**

### § **“Заявление до помирителна комисия”**

### § **“Молба – жалба”**

- Телефонни консултации - ежедневно
- Устни консултации - ежедневно
- Писмени консултации – Топлофикации, фирми за топлинно счетоводство, ”Софийска вода” - решени 36 казуса довели до корегирание на сметки на потребители
- Рекламации – решени 10 относно дефект на стока довели до заменяне на стоката с нова или до възстановяване на заплатената сума от потребителя
- Участия в помирителни производства 14 бр.
- Участие в съвместни проверки с КТЗП; КТЗП и ДАМТН; КТЗП и ГДД; КТЗП и ХЕИ. Участие в тематични проверки проведени през декември - 2003 г. Проверките бяха извършени по веригата зърно-брашно-хляб-цена. Проверявани бяха хлебозаводите в страната, частни фурни и пекарни, производители на тестени изделия и закуски както и търговски обекти.
- През 2003 г. БНАП сезира КТЗП и ДАМТН за открита от нея стока в търговската межа забранена за реализация. Откритият продукт е включен в Наредбата за съществените изисквания и оценяване съответствието на електрически съоръжения, предназначени за ползване в определени граници на напрежението.

## Защита на колективните интереси на потребителите

**Съдебни производства** – приключили искове за защита на колективни потребителски интереси срещу:

- **“Нестле-София” АД** – за непочтена реклама. Влязло в сила решение на Софийски градски съд от м. Октомври 2003. Решението обявява рекламната игра за непочтена и я зябранява.
  - **“Консул” –ООД** – Иск за забрана на заблуждаваща реклама. гр. дело № 841/2003 г. 31 състав, съвместно с КТЗП
- С решение 14.05.2003 г на Софийски районен съд , 31 състав реши:  
**Забранява разпространението по всякакъв начин на рекламните съобщения**

**Текущи съдебни производства:**

- **УЧЕБЕН ЦЕНТЪР “ДИОГЕН”- ЕООД - Иск за заблуждаваща реклама СРС 26 състав**  
**Гр.дело № 826/2003 година, съвместно с КТЗП.**

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

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

- БНАП е учредител и член на Асоциация на европейските потребители

##### **Международна дейност:**

Участие в конференция - "Governance of the European Research Area: The Role of Civil Society" Брюксел, 13 юни

Становища по разработвани документи на Европейско равнище:

- “European Platform for economic solidarity”
- “Sustainable consumption, fair and ethical trade labelling”
- “Made in the EU Origin Marking – Working Document of the Commission Services”
- "The Expert Consultation on Diet, Nutrition and the Prevention of Chronic Diseases."
- “Product Information relevant to users – Guidelines for standard developers”

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

- ❖ **Център за икономическо развитие** – експертно техническо сътрудничество по реализацията на проект “Реформите в електроенергийния сектор и тяхното отражение върху защита на потребителите”
- ❖ **Съюз на управителите на пазарите и тържищата в България** – разпространение на информационни материали на БНАП
- ❖ **Национален младежки съвет на България** - разпространение на информационни материали на БНАП
- ❖ **КТЗП** - разпространение на информационни материали на БНАП
- ❖ **Национално сдружение на общините в Република България** – разпространение на печатни издания на БНАП.
- ❖ **Фондация “Помощ за благотворителността в България”** – информационно, техническо и финансово сътрудничество.
- ❖ **Асоциация на износителите на облекло и текстил** – експертно подпомагане за въвеждане на изискванията за етикетиране на текстил.

- ❖ **Черноморски регионален център, Национален комитет по осветление** – експертно подпомагане за въвеждане на изискванията за етикетиране на светлотехническите устройства.
- ❖ **Столична община - БНАП** е включена в Обществен съвет за общия устройствен план на София и Столична община
- ❖ **Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация”** – меморандум за информационно и техническо сътрудничество

### **Участие в инициативи за промяна на съществуващите практики и нормативна среда**

- § Проект “Закон за енергетиката”
- § Проект за “Наредба за средства за измерване които подлежат на метрологичен контрол”
- § “Таблицы за съответствие”
- § Проект на “Наредба за условията и реда за извършване надзор на пазара”
- § Проект за “Наредба за реда на утвърждаване на националните еталони на Република България” и за начина на използване и съхранение на еталоните”
- § Проект “Изграждане на система за оценяване на съответствието”;
- § Проект “Закон за храните”
- § Проект за нов “Закон за защита на потребителите”

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

- ❖ Национален съвет за защита на потребителите
- ❖ Работна група 23
- ❖ Участие в Обществен съвет към Комисията по въпросите на гражданското общество към XXXIX Народно събрание
- ❖ Национален съвет по метрология
- ❖ Обществен съвет към Столичен общински съвет за изработване на Общ устройствен правилник на София.