

ОТЧЕТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2004 ГОДИНА

I. Организационно развитие

Проведено е годишно Отчетно общо събрание на БНАП на 24 април 2004 г. Подадена е годишна отчетна информация в Централен регистър на сдруженията с нестопанска цел за осъществяване на общественополезна дейност към Министерство на правосъдието.

II. Информационна и образователна дейност

Издания на БНАП:

Новоиздадени:

- **“Европейски справочник на българския потребител”** – 148 стр., формат А5 тираж 2000, разпространение безплатно в приемните на БНАП, информационни центрове на ЕС и библиотеки в страната. Електронен вариант на книгата е достъпен на [Http://www.bnap.org](http://www.bnap.org) и [Http://www.evroportal.bg](http://www.evroportal.bg)

Книгата има за цел да даде обхватна информация на българския потребител относно изискванията на Общия пазар неговите предимства и рискове, както и основно институциите, към които може да се обърне за съвети и информация както на ниво ЕС, така и на ниво страни членки. По този начин ще се разрушат някои основни предрасъдъци, битувачи в българското общество, свързани с присъединяването на страната към ЕС и ще се създадат реалистични очаквания, изискванията на Европейския съюз в сферата на потребителската защита и институциите предоставящи съвети и информация на ниво ЕС и страни членки.

Книгата има силна практическа насоченост. Информацията за институциите и организациите ще позволи на българския потребител да потърси адекватна помощ във всяка една страна – членка, както и да набере важна информация преди отпътуването си за някоя страна членка.

В съдържанието на книгата са включени и основни съвети към потребителите, които ще им позволят да защитят правата си и да се намалят рисковете от увреждане на интересите си, когато пазаруват в Общия пазар.

- **“Електронен справочник за защита на потребителите” 2004 – CD**

Изданието съдържа информация за действащото законодателство, общи условия на договори, съдебна практика, методики, тематични материали, справочник с институции и полезни адреси.

Разпространявани:

- **“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
- **“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

- **“Младежки потребителски справочник”**

- **Бюлетин “Потребител” Брой 1- 7**

Електронни:

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

Медийни изяви

Периодично БНАП предоставя специализирани тематични материали на печатните и електронните средства за масово осведомяване и полага специални усилия за повишаване информираността на българските потребители за техните права, форми на защита и възможности за въздействие върху производители и

търговци, информация 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 способности за защита на икономическите им интереси, предоставяне на информация за действащото в Р България законодателство в областта на защита на потребителите. Редовно информираме печатните и електронни средства за масово осведомяване за нашите инициативи и кампании по отношение на прилагането на законодателството за защита на икономическите интереси на потребителите, хармонизирано с правото на ЕС.

Тематични пресконференции и дискусии:

- Пресконференция на 15 март по случай – Световния ден за защита на потребителите - Агенция “София прес” - ПРЕСКЛУБ
- Публична презентация на “ЕВРОПЕЙСКИ СПРАВОЧНИК НА БЪЛГАРСКИЯ ПОТРЕБИТЕЛ” – 30 юли 2004 година - Агенция “София прес” - ПРЕСКЛУБ

Семинари, конференции, работни срещи

↪ 4 – 9 януари 2004 година

✧ Работна среща в БНАП по програма “МАТРА ПУА” на Холандското министерство на външните работи.
– съветник от Холандия – Йооп Копман

↪ 22 – 23 януари 2004 година

гр. Пловдив

✧ Workshop on the protection of the economic interest of consumers
Презентация - Богомил Николов

↪ 29 януари 2004 година

✧ Конференция “Ролята на НПО в процеса на присъединяване на България към ЕС”

↪ 10 март 2004 година

Министерство на енергетиката и енергийните ресурси

✧ Дискусия “Интелигентна Енергия – Европа”

↪ 10 март 2004 година

✧ Дискусия “Нови медии – нови възможности. Имат ли новите медии потенциал да влияят?”

↪ 10 – 12 март 2004 година

✧ Семинар “Защита на потребителите”, Заблуждаваща и сравнителна реклама. Гаранции на стоките. Безопасност и управление на кризи

↪ 11 март 2004 година

- ✧ Семинар “Изисквания и отговорности на производители и вносители за пускането на стоките на пазара съгласно Закона на техническите изисквания към продуктите”

☞ 12 март 2004 година

- ✧ Семинар “Закон за измерванията – изискванията към предварително опакованите продукти”

☞ 26-27 март 2004 година

- ✧ SAFER INTERNET Conference - Варшава
Презентация на Богомил Николов

☞ 5 април 2004 година

гр. Пловдив

- ✧ Национална работна среща на тема “Участие на гражданското общество в България в предприсъединителните програми на ЕС и в подготовката на страната за участие в Европейските структурни и Кохезионенни фондове.”

☞ 11 май 2004 година

гр. Пловдив

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВАТА ПРЕД ХРАНИТЕЛНО – ВКУСОВАТА
ИНДУСТРИЯ В ПРОЦЕСА НА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕТО КЪМ ЕС

- ✧ Семинар “Безопасността и качеството на храните – ключ към доверието на потребителите” - млекопреработватели

☞ 12 май 2004 година

- ✧ Семинар “Безопасността и качеството на храните – ключ към доверието на потребителите” – хлебопроизводители

☞ 13 май 2004 година

- ✧ Семинар “Безопасността и качеството на храните – ключ към доверието на потребителите” – месопреработватели

☞ 8 юни 2004 година

- ✧ Дискусия на тема “Дългосрочна праграма за развите на националните еталони в РБългария за периода 2004 -2010 година” – зала 3 Дом на науката и техниката – Пловдив.

☞ 1 юли 2004 година

гр. Русе

- ✧ “Развитие на гражданското общество”

☞ 30 юли 2004 година

- ✧ Презентация “Европейски справочник на българския потребител”

☞ 13-15 септември 2004 година

- ✧ Работна среща “Повишаване на квалификацията на сътрудниците на БНАП по отношение прилагането на законодателството в областта на защита на потребителите, хармонизирано с правото на ЕС”.

☞ 23 септември 2004 година

✧ Семинар “Въвеждане и прилагане на изискванията на директива за предоставяне правото за ползване на недвижим имот за определен период от време”

☞ 7 октомври 2004 година

✧ Работна среща с германски депутати от Deutscher Bundestag
Abg.Jella Teuchner – Fraktion der SPD
Abg.Elvira Drobinski - Weis – Fraktion der SPD
Abg.Manfred Helmut – Fraktion der SPD
Abg.Helmut Heiderich – Fraktion der CDU/CSU
Abg.Bernard Druggelte – Fraktion der CDU/CSU
Abg.Christel Dr. Nappach - Kasen – Fraktion der FDP

☞ 09 - 10 ноември 2004 година

Белгия – Брюксел
"7th Annual Assembly of Consumer Associations”

☞ 13 ноември 2004 година

✧ Форум 10 години програма Дебати в Р България – представяне на развитието и успехите на програмата

☞ 22 - 24 ноември 2004 година

Гърция гр. Солун

✧ Семинар “Прилагане на законодателството за защита на потребителите”

☞ 24 ноември 2004 година

✧ “Стандарти за отчитане и представяне на финансова и нефинансова информация от нестопански организации”

☞ 9 декември 2004 година

✧ Семинар “Въвеждане изискванията на директивата за продажба на стоки и свързаните с тях гаранции”

☞ 20 декември 2004 година

✧ Семинар “Въвеждане изискванията на директивата за потребителския кредит”

Участия в съвместни приемни с КТЗП и фирмите за топлинно счетоводство

☞ 19 април 2004 година - “Техем Сървисис” – ЕООД

☞ 21 април 2004 година – “Небло Инженеринг” – ООД

☞ 22 април 2004 година – “Витера енержи сървисис” ЕООД

☞ 23 април 2004 година – “Бруната България” ООД

☞ 26 април 2004 година – “Сименс & Елвеко” ООД

3 декември 2004 година - съвместна проверка на КТЗП и БНАП в търговска верига МЕТРО

- През периода 01.01-31.12.2004 година БНАП активно е участвала във всички проведени семинари, работни срещи от МИ, КТЗП и ДАМТН, както и редовно е давала становища.

Интернет:

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

Други:

III. Съдействие на потребителите

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 РБългария на световните изисквания и достижения в областта на защитата на потребителите и екологията; представлява и защитава интересите на потребителите в Р 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. БНАП осъществява общественополезна дейност, свързана с защита на правата и интересите на гражданите и потребителите, информиране и обучение на потребителите и възпитаване на екологично съзнание, като съсредоточава усилията си в следните основни насоки:

Приемни

През 2004 година на територията на страната функционираха шест контактни точки за връзка с потребителите. В процес на разкриване са приемни в градовете Разград и Бургас.

Контакти:

София 1000

ул. "Граф Игнатиев" №12, ет. 4

тел. 02/9890106

факс. 02/9890107

Ел. поща: bnap@bnap.org

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

Варна 9000

ул. „Парчевич“ № 24 ет.2

Тел./факс (052) 23 20 71

E-mail: 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

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

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 - ежедневно
- Рекламации - ежедневно
- Участия в помирителни производства при поискване
- Участие в съвместни проверки с контролните органи при поискване

Защита на колективните интереси на потребителите

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 **ASECO: Alliance of Social and Ecological Consumer Organizations** (Алианс на социалните и екологични потребителски организации). В алианса членуват потребителски организации от 8 европейски държави.
- Подадено е заявление за членство в **Потребителския интернационал**. Организацията има 215 членове от 90 държави.

Международна дейност:

Учредена бе мрежа за сътрудничество в областта на предпазване на децата от рисковете, генерирани от Интернет. Наред с БНАП участници в мрежата са организации от Полша и Литва.

Становища по разработвани документи на Европейско равнище:

- Communication on "European Contract Law and the revision of the acquis: the way forward". (European Commission)
- European platform for public sector-community interchange (Council of Europe)

Участие в партньорски мрежи с НПО

- ❖ КТЗП - разпространение на информационни материали на БНАП
- ❖ **Национално сдружение на общините в Република България** – разпространение на печатни издания на БНАП.
- ❖ **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
- ❖ **Национално сдружение на служителите от общини в направление търговия, туризъм и защита на потребителите в Република България** – експертно, техническо сътрудничество, разработване на съвместни програми и проекти.

Участие в инициативи за промяна на съществуващите практики и нормативна среда

§ Проект “Практическо прилагане на процедурите за оценка на съответствието на везни с неавтоматично действие ”

§ Проект “Стратегия за усъвършенстване на политиката по качеството”

§ Проект “Указания за изграждане на национална система за сертифицирани сравнителни материали”

§ Проект “Дългосрочна праграма за развитие на националните еталони в РБългария за периода 2004 -2010 година”

§ Проект за “Закон за изменение и допълнение на закона за измерванията”

§ 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
- ❖ Национален съвет по метрология
- ❖ Обществен съвет към Столичен общински съвет за изработване на Общ устройствен правилник на София.