



О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ
ПОТРЕБИТЕЛИ**

за 2015 година

I. Организационно развитие

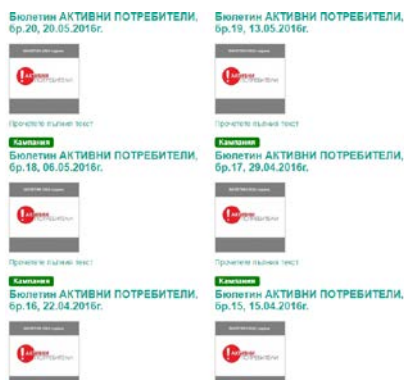
БНАП е определена за **квалифицирана организация** по смисъла на Закона за защита на потребителите.

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 28.04.2014г.

II. Информационна и образователна дейност

Издания:

Новоиздадени през 2015



Седмичен електронен бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

Брой 1-49, бесплатно
разпространение по ел. поща

Брошури

The image shows the cover of a brochure titled 'ACTIVE CONSUMERS' with the subtitle 'Справочник на Е-номерата' (Handbook of E-numbers). The cover features a red exclamation mark icon and the text 'Информира и предпазва при пазаруване' (Informs and protects when shopping). The website 'www.abg.org.org.bg' and 'Асоциация АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ' are also visible.	Листовка "СПРАВОЧНИК на Е номерата" трето издание, бесплатно 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)
- “Санитаране 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 диплома «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 2015 г. в интернет страницата на "Активни потребители" са публикувани 2 теста обхващащи общо 10 хранителни продукти и 52 проби от питейна вода от обществени водоизточници.

Тест	Изпитани продукти	Публикация
Краве масло (2015)	10	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Питейна вода (2015)	29 града с 52 обществени питейни чешми	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

Проучвания

През 2015 г. в интернет страницата на "Активни потребители" са публикувани 3 проучвания на стоки и услуги предлагани на българския пазар.

Тема	Публикация
Доходност от универсалните пенсионни фондове (2015)	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Качествени ли са транспортните услуги? (2015)	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Как да сравним цените на перилните препарати (2015)	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

Медийни участия и публикации

През 2015 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.

Списък на тематичните прессъобщения през 2015 година

Дата	Тема
15.04.2015	Съобщение за заведено дело
09.06.2015	Краве ли е кравето масло
31.07.2015	Само 2 онлайн аптеки със задължителното лого
31.08.2015	Качествени ли са транспортните услуги?

Медийно присъствие и участия на Активни потребители през 2015г.

Категория	Брой
Интернет издания	409
Вестници и списания	52
Радио	
Дарик радио	4
Българско национално радио	43
Други	9
Общо радио участия	56
Телевизия	
БТВ	14
БНТ	26
Нова ТВ	8
Bulgaria On Air	11
ТВ7, News7	13
ЕВРОКОМ	4
Други	15
Общо телевизионни участия	91
Общо	608

Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Въпроси, свързани с кредитни институции	49
Краве масло	113
Таксиметрови услуги	82
Електроснабдяване и топлоснабдяване	38
Потребителски права	67
Аптеки	9
Интернет услуги	30
Нелоялни практики	33
Хранителни продукти	82
Други	105

Публични мероприятия

През 2015 година АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Събитие	Дата	Участие
 <p>Ден на потребителя публично информационно събитие</p>	15.03.2015	БНА Активни потребители, Комисия за защита на потребителите и Европейския потребителски център
 <p>Открита приемна за граждани в рамките на изложението „Купувам българско“</p>	13.03.2015	„Потребителската кошница“, Българска национална асоциация Активни потребители, Комисията за защита на потребителите и ЕПЦ-България
 <p>Гише на пътника на летище София и аерогара София</p>	3.7.2015 и 6.7.2015	Европейски потребителски център, Комисия за защита на потребителите и Асоциация „Активни потребители“, подкрепено от Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“ и Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“.
<p>Лекция пред студенти от Университета за национално и световно стопанство (УНСС), гр. София</p>	01.04.2015	лектор Богомил Николов



Презентация пред ученици от гимназия град Кюстендил, организирана от БНААП и Училище ПГИМ „Йордан Захариев“

11.06.2015

лектор Богомил Николов.



Презентация пред ученици от гимназия град Кюстендил, организирана от БНААП и Училище ПГИМ „Йордан Захариев“,

09.12.2015

лектори Венета Пейчева и Игнат Арсенов

Семинари и обучения

28 май 2015г. - Кръгла маса на тема: Приложно поле и ефективност на различните модели за решаване на потребителски спорове в светлината на Директива 2013/11/ЕС от 21.05.2013 за алтернативно решаване на потребителските спорове и предстоящите изменения на ЗЗП
организатори - Националната асоциация на медиаторите и БНААП

23 юни 2015г. - Национален дискуссионен форум на тема: "Пълното отваряне на енергийния пазар: прогнози, добри европейски практики, как да минимизираме стреса за участниците на този пазар"



организатори - Българския енергиен и минен форум и БНААП

Пресконференции

11.09.2015 г. - Пресконференция на тема:

"Как да се защитят гражданите от банкови и финансови измами?", гр. София

Участници: Асоциация „Активни потребители”, Национално експертно сдружение „ГЛАС“, Български съюз за директна демокрация, Сдружение „Защита на правата на кредитополучателите“ и Център за европейска интеграция на България и защита на правата на човека.

13.10.2015 г. - Пресконференция на тема:

"Как да се защитят гражданите от банкови и финансови измами", гр. Пловдив

Участници: Асоциация „Активни потребители”, Национално експертно сдружение „ГЛАС“, Български съюз за директна демокрация, Сдружение „Защита на правата на кредитополучателите“ и Център за европейска интеграция на България и защита на правата на човека.

Интернет:

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

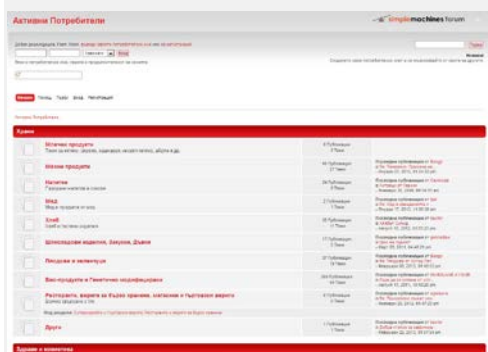


Интернет страница на АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ:

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

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

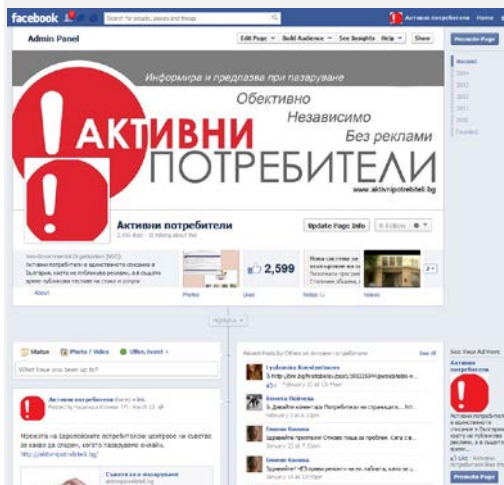
В края на 2015 страницата има 13 884 регистрирани потребители. Регистрирани са 344 271 посещения, от които 215 386 уникални.



Потребителски форум

Форума на БНААП има общо 13 884 регистрирани ползватели

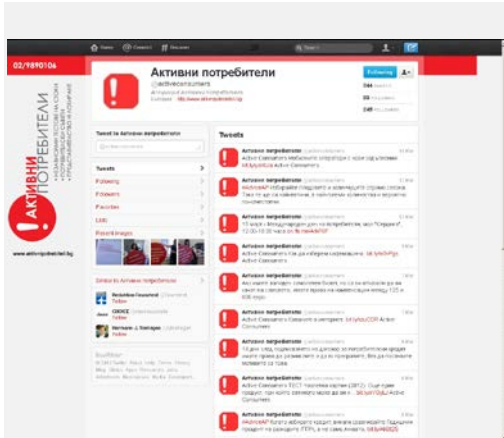
<http://forum.aktivnipotrebiteli.bg/>



Активни потребители във Фейсбук

Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 2015 година има 3387 приятели.

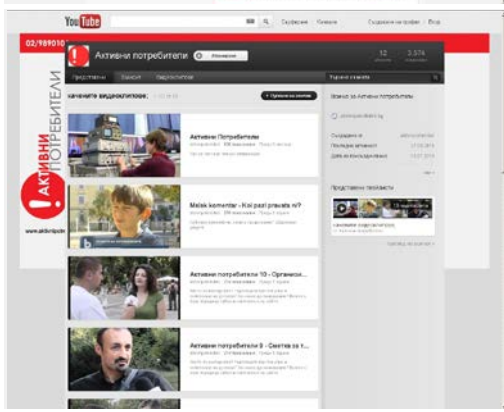
<http://www.facebook.com/pages/активнипотребители/>



Активни потребители в Туитър

Страницата е създадена през януари 2010 и до края на 2015 има 299 последователи. В нея са публикувани 646 съобщения.

<http://twitter.com/activeconsumers>



Видео канал на Активни потребители в Youtube

Лъв видео канала на Активни потребители са публикувани 49 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 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. Асоциацията 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:

Потребителски приемни

През 2015 година на територията на страната функционираха единадесет контактни точки за връзка с БНААП в градовете София, Пловдив, Варна, Русе, Разград, Сливен, Кюстендил, Ловеч, Велико Търново и Пазарджик.

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 2015 година

ПРИЕМНА	Персонални и юридически консултации	Телефонни консултации	Консултации по ел. поща
СОФИЯ	497	1604	175
ПЛОВДИВ	43	268	30
ВАРНА	85	313	29
РУСЕ	38	155	8
РАЗГРАД	23	106	10
СЛИВЕН	32	148	9
ПАЗАРДЖИК	27	112	3
КЮСТЕНДИЛ	22	111	3
ЛОВЕЧ	12	147	5
В. ТЪРНОВО	21	144	7
СОФИЯ ОБЛАСТ	8	96	4
ОБЩО:	808	3204	283

Защита на колективните интереси на потребителите

Колективни съдебни иски

През 2015г. БНААП инициира или участва като страна в следните съдебни иски за защита на колективните права на потребителите:

1. Иск за прогласяване на нищожността на неравноправна клауза (Т.4.41, т.12.4., т.12.5., т.12.6., от Общите условия приложими към договорите за предоставяне на потребителски кредит на „КРЕДИТ ИНС“ ООД).

Състояние: Прекратено с Определение 2840/ 13.10.2015 год. по ч.г.д № 3940 по описа на САС, ГО, 8 състав

2. Иск на Комисията за защита на потребителите срещу „Б ТУР“ ЕООД за обявяване на т.5.1 и т.6.3 от Общите Условия на договорите за туристическо пътуване с обща цена на „Б ТУР“ ЕООД за неравноправни.

Ищец: КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Подпомагаща страна: Сдружение „ БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ”

Състояние: Решено в полза на КЗП - Решение № 3003/ 05.05.2015 год.

3. Иск за прогласяване на нищожността на неравноправна клауза (чл. 31, изр. 2 от Общите условия за предоставяне на услуги за достъп до Интернет и Интерактивна цифрова телевизия на „Орландонет” ООД).

Състояние: за разглеждане.

4. Иск на Комисията за защита на потребителите за прогласяване на нищожността на клаузата на т.18.11 от Общи Условия за взаимоотношения с крайните потребители на „НЕТ 1” ЕООД.

Ищец: КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Подпомагаща страна: Сдружение „ БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ”

Състояние: Всичките иски са отхвърлени

5. Иск на Комисията за защита на потребителите за прогласяване на нищожността на клаузата чл.14.3 от „Общите условия за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги” на „Близу Медиа енд Броудбанд” ЕАД;

Ищец: КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Подпомагаща страна: Сдружение „ БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ”

Състояние: Уважен иск с Решение от 17.06.2014 г. Касационна жалба от ответника.

6. Иск на Комисията за защита на потребителите за преустановяване прилагането на неравноправна клауза, съдържаща се в „Общите Условия на договора за организирано, групово или индивидуално пътуване с обща цена” на „КОМФОРТ ТРАВЕЛ 2010” ЕООД;

Ищец: КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Подпомагаща страна: Сдружение „ БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ”

Състояние: Решение от 05.05.2015 на Софийски градски съд, с което са уважени предявените от КЗП искове.

7. Иск на Комисията за защита на потребителите за преустановяване прилагането на чл. 50 от „Общи условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски номера” на „Близу Медиа енд Броудбанд” ЕАД поради неравноправност на клаузата;

Ищец: КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Подпомагаща страна: Сдружение „БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ” е присъединено

Състояние: искът е отхвърлен с Решение от 28.04.2014 г. на Софийски градски съд, обжалвано от Комисията пред Апелативен съд - София град. - потвърдено с Решение № 1695 от 27.07.2015 год. от Апелативен съд - София град

8. Иск от Комисията за защита на потребителите против ЗД „Бул инс” АД за прогласяване на нищожността на клаузи в раздел VIII т. 3.6 раздел IX т.2.1 и раздел IX.т.4 от ОУ на ЗД „Бул инс” АД за застраховка на сухопътни превозни средства.

Ищец: КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Подпомагаща страна: Сдружение „БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ”

Състояние: Искът е уважен с Решение от 29.10.2014 г. на СГС. Решението е обжалвано и потвърдено от Апелативен съд - София град, - подадена е касационна жалба

Подадени писмени сигнали и становища към държавни институции и учреждения:

- Комисия за защита на потребителите - 16
- Държавна агенция за метрологичен и технически надзор - 1
- Комисия за защита на конкуренцията - 2
- Министерство на здравеопазването - 2
- Изпълнителна агенция по лекарствата - 1
- Комисия за регулиране на съобщенията - 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/>

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

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

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

Чрез участието на БНАП в Европейската асоциация на потребителите (BEUC) са предоставяни становища по основните инициативи на европейско равнище в осем приоритетни области - финансови услуги, храни, дигитални права, прилагане на потребителските права, устойчиво развитие, здраве, безопасност и енергетика.

Участие в партньорски мрежи с НПО

Национален съвет за саморегулация - участие в етичната комисия.

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.

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 2015г. БНАП участва в работата на следните консултативни органи:

- Национален съвет за защита на потребителите

- Национален съвет по туризъм
- 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”
- Експертен консултативен съвет към Националната програма за енергийна ефективност на многофамилните жилищни сгради
- Потребителски съвет към ЧЕЗ България
- Работна група 26 "Финансови услуги" към Министерство на финансите

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

Министерство на икономиката

Относно: Становище относно законопроект за изменение на Закона за защита на потребителите

Министерство на икономиката

Относно: Становище относно проекта на Регламент на Европейският парламент и на Съвета за определяне на нормативна рамка за етикетиране на енергийната ефективност и за отмяна на Директива 2010/30/ЕС.