



О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

за 2007 година

I. Организационно развитие

- Проведено е Редовно общо събрание на БНАП за 2007 г.
- Подадена е годишна отчетна информация в Централен регистър на сдруженията с нестопанска цел за осъществяване на общественополезна дейност към Министерство на правосъдието.
- Разкрита е нова приемна за Софийска област в гр. Сливница
- БНАП е определена за **квалифицирана организация** по смисъла на Закона за защита на потребителите
- БНАП е определена за **представителна потребителско сдружение** по смисъла на Закона за защита на потребителите за 2007 година.

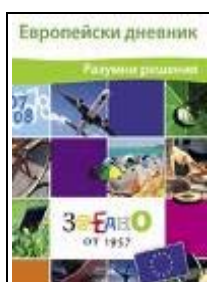
II. Информационна и образователна дейност

Издания:

Новоиздадени през 2007



[Списание “Потребител”](#) Брой 1 - 10, цена 2.99 лв.



[Европейски дневник - разумни решения](#) - ученически дневник съдържащ практически съвети за ученици - как де се възползват от Европейските си права да потребяват по-здравословни, безопасни стоки и храни и да са защитени като потребители. 128 календарни страници и 96 страници с текстове и информация, А5, тираж 60 000, бесплатно разпространение



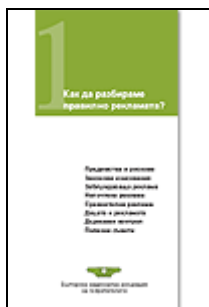
[Наръчник за учители](#) - 32 стр., А4, тираж 2 400, бесплатно разпространение.



[Учебно помагало по интернет безопасност](#) - 18 стр., А4, тираж 1 000, бесплатно разпространение.



[Листовка “Сигурни в мрежата”](#) - 6 стр., 9/21, тираж 1 000, бесплатно разпространение.



Листовка “Как да разбираме правилно рекламата” (2006), 6 стр., 9/21, второ издание съвместно с КЗП, бесплатно разпространение



Листовка “Как да четем етикетите” (2006), 6 стр., 9/21, второ издание съвместно с КЗП, бесплатно разпространение



Листовка “Как да се предпазим от опасни стоки и услуги” (2006), 6 стр., 9/21, второ издание съвместно с КЗП, бесплатно разпространение

Разпространявани издания:

- “Справочник на българския потребител” (2006)
- “Сборник коментари по прилагане на потребителското законодателство” (2006)
- “Наръчник на потребителите на биологични продукти”
- “ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - знания които ни помагат да направим информиран избор” (2006)
- “Саниране на жилището” (2006)
- “Етикетиране на битови уреди” (2006)
- “Европейски справочник на българския потребител” (2004)

Други разпространявани издания:

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

Медийни изяви

През 2007 година са предоставяни многобройни материали на печатните и електронните средства за масово осведомяване. Публикувани са и множество интервюта и репортажи, свързани с дейността на БНАП по проблеми като:

- правни средства за защита на потребителите;
- пазарни тенденции и движение на цените;
- етикетиране на продуктите и в частност на биологичните продукти;
- обществени услуги - водоснабдяване, електроснабдяване, топлофикация;
- обществен транспорт и таксиметрови услуги;
- безопасност на продуктите;
- защита на потребителите по време на празници и организирането на празнични базари;
- реклами, промоции и в частност рекламата на лекарства;
- ЕС и защитата на потребителите;
- СМС и телевизионни игри;
- организиране на промоции и награди, свързани с предлагани на пазара продукти;
- изменение и подобряване на законодателството.

Семинари, конференции, работни срещи

През 2007 година представители на асоциацията взеха активно участие в множество мероприятия с доклади, презентации, изказвания и други.

Дата	Тема	Организатор	Място	Участие
20/1/07		Представителство на Европейската комисия в България	София	
25/1/07	Кръгла маса „Подобряване на обществените услуги чрез публично-частно партньорство - опитът на Великобритания”	Икономически и социален съвет	София	
25-26/1/07	Семинар „Европейско законодателство за защита на	Институт за публична администрация и	София	Презентация Б. Николов

	потребителите - въвеждане и готовност за прилагане в България”	европейска интеграция		
26/1/07	Кръгла маса „Защитата на потребителите - законодателство и практика”	Министерство на икономиката и енергетиката	София	
14-15/2/07	Семинар на тема “Безопасност на храните”	Асоциация на турските потребители	Анкара, Турция	Презентация Асен Ненов
16-17/2/07	Работна среща за създаване на българска версия на информационен потребителски интернет портал - DOLCETA	Варненски свободен университет	Варна	Презентация Б.Николов
19-21/02/07				
	Работна среща по прилагане на Стратегия обучение на родители за интернет безопасност	Асоциация на потребителските организации в Словакия	Словакия	Презентации Б. Николов и Асен Ненов
22-23/02/07	Семинар „Европейски стандарти за българския потребител в областта на храните”	Националната асоциация на служителите на общини от направление - търговия, туризъм и защита на потребителите в Република България (НАСОНТТЗПРБ) и Сдружение „Обществена кауза” - гр. Русе	Русе	Презентация Б.Николов
24-25/02/07	Семинар на тема “Безопасност на продуктите”	Асоциация на турските потребители	Анкара, Турция	Презентация Б.Николов
28/02/07	Дискусия на тема „Корпоративната социална отговорност в българския контекст. Българският бизнес и социалната отговорност в европейската среда. Социална отговорност, спонсорство и дарителство”	Българската мрежа на Глобалния договор, агенция Алфа Рисърч и Програмата на ООН за развитие	София	Презентация Б.Николов
8/3/07	Семинар „Ефективна реализация на права върху интелектуалната собственост. Законодателство на ЕС и прецедентно право”	Комисия за защита на конкуренцията	София	

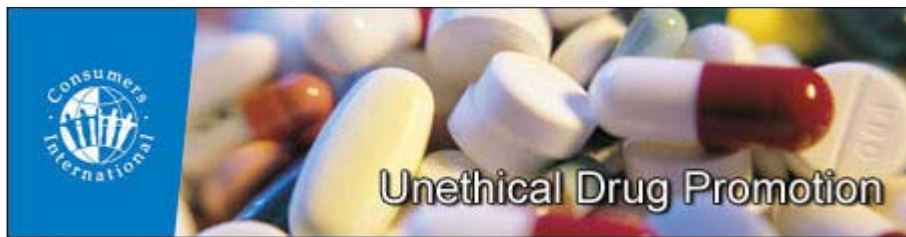
12/3/07	Дискусия „Възможен ли е патриотизъм в българското земеделие?“	Сдружение Агролинк	София	
17/3/07	Дискусия „Електронната търговия между потребителите в бизнеса“ Училище за потребители	Академичен център за социално правни изследвания	София	
22-23/3/07	Работна среща по оценка безопасността на стоките, Въвеждане на Директивата за обща безопасност на стоките чрез ЗЗП	ТАЙЕКС съвместно с КЗП	Плевен	
17/4/07	Кръгла маса за правата на потребителите		Перник	Презентация Б. Николов
19/4/07	Работна среща „Взаимоотношенията между клиентите и компаниите в рамките на ЧЕЗ Груп“	ЧЕЗ България	София	
24/4/07	Работна група конкуренция и потребители	DG COMP	Брюксел	
25-28/4/07	Трети международен конгрес за югоизточна Европа „Енергийна ефективност и възобновяеми енергийни източници	МИЕ, МРРБ, МОСВ	София	
8-9/05/07	Работна среща на тема: Гаранции на потребителските стоки и услуги	ТАЙЕКС	Пловдив	Презентация Б. Николов
10-11/5/07	Конференция и работни срещи: Качеството и безопасността на храните, връзката с потребителите	Италиански Институт за външна политика	Пловдив	
10-11/5/07	Семинар „Потребителят - основна движеща сила в Единния Европейски пазар“	“Агенция за регионално икономическо развитие и инвестиции” и Община Добрич	Добрич	Презентация Б. Николов
5-6/06/07	Семинар „Прилагане на схемата за управление на околната среда и одитиране - EMAS“	Регионално сдружение на общините „Централна стара планина“	Луковит	Презентация Б. Николов
9-10/06/07	Семинар „Европейски стандарти за българския потребител в областта на текстилните продукти“	НАСОНТТЗПРБ и Сдружение „Обществена кауза“	Русе	Презентация Б. Николов
17/09/07		Фрнеска езикова гимназия	София	Презентация Б. Николов

	Представяне на проект "Европейски Дневник" - съвместно с Представителството на ЕС в София и участието на Миглена Кунева, европейски комисар за защита на потребителите			
4-5/10/07	Потребителски форум ЕС - Китай	Активни потребители, Дания	Копенхаген, Дания	Презентация Г. Тошев
6-7/10/07	Потребителски форум ЕС - Китай	Европейска комисия	Брюксел, Белгия	
13/10/07	Училище за потребители - таймшеринг	Представителство на Европейската комисия	София	
26-29/10/07	 18 Световен конгрес на Потребителския интернационал	Потребителски интернационал	Сидни, Австралия	
6/11/07	Работна среща по проект "Сравнителна потребителска информация в областта на финансовите услуги"	Фондация "Варентест" и SOS Чехия	Берлин, Германия	Презентация Б. Николов
13/11/07	Трейнинг семинар "Европейско законодателство за защита на потребителите"	ИПАЕИ	София	Презентация Б. Николов
14/11/07	Конференция "Безопасността на храните - споделена отговорност"		София	Презентация Б. Николов
23-25/11/07	 Кръгла маса по проблемите на потребителската защита и законодателство	ENOYKO Kavala	Кавала, Гърция	Презентация Гр. Григоров
26/11/07	Трейнинг семинар "Европейско законодателство за защита на потребителите"	ИПАЕИ	София	Презентация Б. Николов
26/11/07	Обучение по биологично земеделие с представители от	Сдружение Агролинг	София	Презентация Б. Николов

	черноморския регион			
29-30/11/07	Семинар „Борба със социалното изключване”	Съвет на Европа	Тренто, Италия	
29-30/11/07				
	Редовно Общо събрание на ВЕУС	ВЕУС - Европейска асоциация на потребителите	Брюксел, Белгия	
4/12/07	Кръгла маса на тема „Мерки за ограничаване на биофалшификати на българския пазар”	БНАП и Фондация Биоселена	София	
6/12/07	Семинар „Директива 2005/29/ЕО за нелоялните търговски практики,„	МИЕ и Тайекс	София	

Други мероприятия

15/3/07



Световна кампания „Неетичното промотиране на лекарства”
Съвместно с Потребителския интернационал

23-27/4/07



Домакинство на работно посещение с учебна цел на представители на Асоциация на потребителите в Турция

16/09/07



Празник на биологичното земеделие в България
Участие с щанд с представяне на подвеждащи биоетикети

4-30/9/07



Работна група за среща с граждани, подали жалби до омбудсмана на Република България във връзка с получените изравнителни сметки на потребителите за сезон 2006/2007 година. Разглеждане на жалби на потребителите

24/9/07



“Международен панаир”- Пловдив
Участие в комисии за присъждане на златни медали и дипломи в категориите.
- “Информационни технологии и продукти, телекомуникации, офис техника”
“Електроника, електротехника”

10/11/07



**“Зелен панаир”
Щанд на БНАП и Фондация “Тайм”**

15/11/07



“Месомания” и “Булпек” 2007

Конкурс - дегустация “ПРОДУКТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ”

Дегустация на три категории месни продукти:

Наденица; Траен варено - пушен салам; Свински врат

Съвместно с Асоциация на месопреработвателите в България

Дегустация на три категории зърнени продукти:

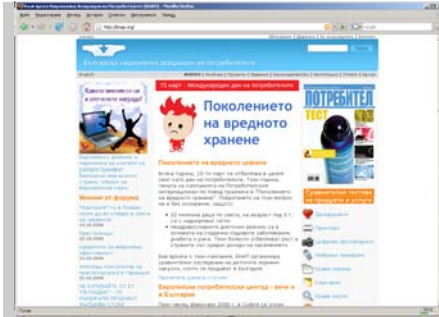
Пълнозърнест хляб; Закуска със сирене; Петифури

Съвместно с Асоциация на хлебопроизводителите и сладкарите в България

Интернет:

Асоциацията предоставя богата информация за потребителите достъпна на следните интернет адреси:

Интернет страница на БНАП



<http://www.bnap.org>

Потребителски форум



<http://www.bnap.org/f/>

Образователна тематична интернет страница за интернет безопасност, поддържана от БНАП на 5 езика



onlinechildprotection.org

III. Съдействие на потребителите

БНАП 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 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 2007 година на територията на страната функционираха десет контактни точки за връзка с БНАП в градовете [София](#), [Варна](#), [Бургас](#), [Русе](#), [Габрово](#), [Разград](#), [Сливен](#), [Велико търново](#), [Благоевград](#) 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

Предоставяне на безплатни консултации на потребителите:

Телефонни консултации - ежедневно

Устни консултации - ежедневно

Писмени консултации - ежедневно

Рекламации - ежедневно

Участия в 119 помирителни производства.

Участие в съвместни проверки с контролните органи при поискване

Защита на колективните интереси на потребителите:

През годината не са завеждани съдебни искиове за защита на колективните интереси на потребителите.

IV. Представителство на интересите на потребителите

Участие в международни потребителски организации и мрежи:

БНАП е член на BEUC - Европейска асоциация на потребителите от 30.11.2007

<http://beuc.eu/>

БНАП е член на TACD - Трансатлантически потребителски диалог от началото на 2007

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

Член на Потребителския интернационал (Consumers International) от 28.04.2005

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

БНАП е учредител и член на Съюза на социалните и екологични потребителски организации (ASECO)

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

БНАП е съчредител и член на “Мрежа за устойчиво потребление в централна и източна Европа” (CEE Network) учредена през м.юни 2005

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

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, Литва и Словакия.

<http://onlinechildprotection.org/>

БНАП участва в европейската мрежа *Consumer Citizenship Network /CCN2/* през периода 2006-2009г.

http://www.isoc.siu.no/isocii.nsf/FR_projectlist/109872

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

Участие при обсъждането на инициативи на европейско равнище през 2007г.:

- Proposal for a European Energy Consumer Charter
- Public consultation on sustainable consumption and production
- Green Paper on the review of the consumer acquis
- Draft proposal for a Regulation on the provision of food information to consumers
- Review of Universal Service in the electronic communications sector
- Commission proposal for a Directive on Consumer credit
- EU Consumer Policy Strategy 2007-2013
- Green Paper on retail financial services

Участие в партньорски мрежи с НПО:

- КЗП - разпространение на информационни материали на БНАП
- 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.
- Фондация БИОСЕЛЕНА - партньорство за популяризиране на биологичните продукти
- Фондация "ТАЙМ Екопроекти" - сътрудничество в областта на популяризиране на биологични продукти и екологично .
- Катедра Стокознание при УНСС - сътрудничество в областта на популяризиране на биологични продукти.

Участие в изменения на нормативна среда:

- Проекти на решения на Държавна комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР). за цените на водоснабдителните и канализационните услуги за градовете Видин, Варна, Враца, Плевен, Кърджали, Сливен, Хасково, София и Ямбол.
- Проект. за одобряване на Общи условия за продажба на електрическа енергия на "ЧЕЗ Електро България" АД.
- Проект на Общи условия на договорите за пренос на електрическа енергия през разпределителната мрежа на "Електроразпределение-Столично" АД.
- Постъпили искания от дружествата за повишаване на цените на различните видове ел. енергия и обсъждане възможностите за смекчаване на ефекта от тяхното поскъпване

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

През 2007г. БНАП участва в работата на следните консултативни органи:

- Национален съвет за защита на потребителите
- Икономически и социален съвет
- Национален съвет по метрология
- Консултативния съвет за отпадъци от опаковки - Министерство на околната среда и водите
- Консултативна комисия за наблюдение и анализ на цените на потребителските стоки и услуги - МИЕ
- Работна група за балансиране на интересите на участниците при продажби на стоки и услуги по електронен път - МИЕ
- Съвета по акредитация на Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация”
- Работна група за създаване на аграрен маркетинг в България