ACTIVE CONSUMERS

Balkan Consumer Bridge

ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА
ФОРУМ

БАЛКАНСКИ ПОТРЕБИТЕЛСКИ МОСТ
път към Европейския съюз



Проектът е съфинансиран от Европейския съюз чрез Програмата за трансгранично сътрудничество по ИПП България-Сърбия.



ЦЕЛИ

Основна цел на настоящия проект е **повишаване на жизнения стандарт** и **доверието** на потребителите от граничния район, като се възползват от предимствата на презграничното пазаруване.

Това ще се случи като се установи мрежа между потребителските организации в България и Сърбия, основана на добрите европейски практики. По този начин ще се даде възможност на сръбските потребителски организации, част от проекта, да повишат капацитета си по отношение на правата на потребителите, предвидени на европейско ниво, използвайки опита на асоациация „Активни потребители".

В рамките на проекта ще се проведе **сравнително изследване** и ще се представи актуална информация за цените на идентични стоки в България и Сърбия. Освен това ще се осъществява непрекъснато съдействие на потребителите при възникнали проблеми, свързани с пазаруване в другата държава, чрез специално открити **потребителски центрове**.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ …

Ако живеете в София и сте се замисляли дали не можете да разгледате част от забележителностите на Ниш за един ден и на връщане да купите някои стоки от супермаркетите там, то със **сравнителното изследване**, което ще направим в проекта „Балкански потребителски мост", ще ви съдействаме да установите дали ще ви излезе по-евтино.

Ако пък вече сте закупили стоки от съседната държава и имате някакъв проблем с тях, то можете да се обърнете към нашите **потребителски центрове** за съдействие.

Тази публикация е направена с подкрепата на Европейския съюз, чрез Програмата за трансгранично сътрудничество CCI No 2007CB16IPO006. Съдържанието на публикацията е отговорност единствено на сдружение „Българска национална асоциация активни потребители" и по никакъв начин не трябва да се възприема като израз на становището на Европейския съюз или на Управляващия орган на Програмата.

ОСНОВНИ ДЕЙНОСТИ

- **Повишаване на осведомеността на потребителите** – В рамките на проекта ще бъдат издадени 3 информационни брошури, отнасящи се към основни теми, свързани с презграничното пазаруване. Тяхната основна идея е да запознаят потребителите с основните законодателни изисквания, преимуществата и рисковете. В тях ще бъдат включени и някои основни съвети по отношение на разумното пазаруване. 3 основни теми за брошурите: **Права при пътуване, Продажби и гаранции, Безопасност на храните.**

- **Центрове за съдействие на потребители** – след изготвяне на подробна методика за механизма на работа на база на европейските практики в тази посока ще бъдат създадени приемни в 6 града от граничния регион – Ниш, Лесковац, Пирот, София, Кюстендил и Видин. В тях ще се съдейства при решаване на спорове по повод покупки от другата държава. Началото на приемните ще бъде оповестено с рекламна кампания.

- **Сравнително изследване на цените на определени основни стоки** – извършване на периодичен мониторинг на цените на стоките съответно в България и Сърбия ще спомогне за информирания избор на потребителите. По този начин ще може да се направи преценка кои стоки е по-изгодно да се купуват от България и кои от Сърбия и така потребителите ще имат смисъл да пътуват в граничния регион и да пазаруват при по-добри условия.

  Изследването ще бъде направено 3 пъти в рамките на проекта, веднъж на 4 месеца и ще обхване цените на 20 стоки, част от потребителската кошница.

- **Интернет страница** – В текущите интернет страници на партньорите ще бъдат създадени секции, които да предоставят информация за проекта – основна информация, данни от сравнителното изследване, предстоящи събития и т.н.



ПАРТНЬОРИ

Българска национална асоциация Активни потребители е учредена в края на 1998 г. и е регистрирана в началото на 1999 г. Тя защитава потребителските права и интереси чрез: предоставяне на информация, помощ при нарушени права, консултации и съдействие и лобиране с цел подобряване на законодателството. Организацията осъществява сравнителни тестове и изследвания. Издава единственото потребителско списание в България – „Активни потребители", в което се публикуват уникални, експертни и независими изследвания. Списанието не публикува търговски реклами. Освен списанието организацията издава редица информационни брошури. Създадени са приемни, в които се приемат и обработват потребителски жалби, в 12 области в българия – София, Пловдив, Варна, Бургас, Русе, Велико Търново, Разград, Сливен, Пазарджик, Кюстендил, Ловеч, Смолян.

www.aktinipotrebiteli.bg

Център за защита на потребителите ФОРУМ – Ниш, Сърбия е учреден през 2002 г. Основатели на центъра са професори и асистенти от Университета в Ниш. Основната цел на организацията е защита на индивидуалните и колективните потребителски интереси. Асоциацията създава и разпространява редица материали в помощ на потребителите, както и осъществява консултации и информиране за потребителските права. Акцентът в работата на центъра пада върху 8 основни права на потребителите: задоволяване на основните потребности, право на сигурност, право на информация, право на избор, право на изслушване, право на глас, право на обезщетение, право на образование, право на здравословна околна среда. Център ФОРУМ има опит в изпълнението на редица проекти в сферата на защитата на потребителите.

www.forum-nis.org.rs/

СЪДЕЙСТВИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Ако пътувате в Сърбия и имате потребителски проблем, може да се свържете с нас за съдействие. Ние приемаме сигнали от български граждани и помагаме за разрешаване на спорове със сръбски търговци с помощта на нашите партньори – потребителски организации в Сърбия.

Какво трябва да направя?

Напишете жалба в свободен текст
Приложете копия от всички свързани с проблема документи – касови бележки, договори, гаранционни карти и т.н.
Изпратете ни я по имейл, по пощата или лично в някой от офисите ни.

Колко струва съдействието?

Услугата е напълно безплатна

В какъв срок се решава жалбата?

Няма формални срокове, но във ваша полза е да не отлагате дълго подаването на сигнал, тъй като колкото по-бързо успеем да осъществим контакт с търговеца, толкова по-голям е шансът проблемът ви с определена стока да се реши.

Потребителски центрове в България

София 1504
ул. „Врабча” 26
тел. 02/9890106
info@aktivnipotrebiteli.bg

Кюстендил 2500
Ул. Ракла 26
Тел. 078/986140, 0884879224
Kyustendil@aktivnipotrebiteli.bg

Видин 3700
ул. Цар Александър II, 19-21
тел. 094/ 60 05 56
vidin@aktivnipotrebiteli.bg

Project “Balkan Consumer Bridge”

AIMS

More and more Bulgarians and Serbians go shopping for various goods in the neighbor country. However a lot of consumers still are not aware of the pros of such a shopping.

Main aim of the project is **to raise consumers confidence** and **to improve their wellbeing** within the Bulgaria – Serbia border region by making use of advantages of cross border shopping

These will happen by establishing a network, based on the best European practices in the sphere, between consumer organizations in Bulgaria and Serbia. Thus, Center for Consumer Protection FORUM Nis and the other consumer organizations involved in the project will be able to increase their capacity in terms of consumer rights, provided at EU level, by using the expertise of Bulgarian National Association Active Consumers.

Under the project **a monitoring of prices** of basic identical goods in Bulgaria and Serbia will be carried out. It will be done on a periodic basis and will give useful information to consumers. Furthermore, **cross border consumer** centres will be opened, where consumers could get advice and assistance with problems occurred in another country.

MAIN ACTIVITIES

- **Raising Consumer Awareness** – Three informative brochures will be issued on the most important topics related to abroad shopping. The first brochure will cover travel rights topic, the second – Sales and Guarantees and the 3rd one – Food safety. Their basic idea is to familiarize consumers with the basic legislation requirements, benefits and risks of the cross border shopping.
- **Cross border consumer centres** – When detailed methodology for the working mechanisms of them is developed, 6 consumer centres will be opened in the border region – Sofia, Kyustendil, Vidin, Nis, Pirot, Leskovac. Consumers will be able to get assistance with resolution of their disputes with sellers from the other country – Bulgaria or Serbia.

- **Comparative monitoring of the market** – Under the project will be conducted monitoring of prices of 20 goods, same in Bulgaria and Serbia, which comprise consumer basket. The period of the monitoring will be 12 months, every 4 months. Such an activity will let consumers know which products are better to buy from Bulgaria and which from Serbia. Thus they will be encouraged to travel and shop cross border.
- Website - In the websites of the project partners will be created sections that provide information about the project - basic information, data from comparative research, upcoming events, etc.

PROJECT PARTNERS:

Bulgarian National Association Active Consumers was founded in the end of 1998 and registered in the beginning of 1999. It protects consumer rights and interests by: providing information, assistance when it comes to infringement of rights, consultations to consumers and lobbying for the improvement of legislation in Bulgaria. The organization issues the only one independent consumer magazine in Bulgaria – "Active Consumers", which publishes comparative tests, studied, articles, etc. It doesn't publish any advertisements. The association has contact points in 12 Bulgarian regions, where consumer could file complaints.

www.aktivnipotrebiteli.bg

Center for Consumer Protection FORUM was founded in 2002 by professors and assistants from the University of Nis. The main aim of the organization is to protect the individual and collective consumer rights and interests. Center FORUM issues and distributes a variety of different materials – brochures, manuals, newsletters, etc. to help consumers improve their wellbeing and give consultations and information to them in its premises, by phone and online. The organization already has implemented numerous projects in the field of consumer protection.

www.forum-nis.org.rs

САРАДЊА ПОТРОШАЧА

Ако путујете у Бугарску и имате потрошачки проблем, можете се повезати са нама ради пружања помоћи. Ми примамо пријаве од стране бугарских грађана и помажемо у решавању спорова код српских трговаца, уз помоћ наших партнера – потрошачких огранизација у Србији.

Шта требам да урадим?

Напишите жалбу у слободном тексту.

Приложите фотокопију свих докумената везаних са проблемом – фискалне рачуне, уговоре, гаранцијске листове и др.

Пошаљите их мејлом, поштом или донесите лично у нашие канцеларије.

Колико кошта сарадња?

Услуга је потпуно бесплатна.

У ком року се решава жалба?

Не постоје формални рокови, али је у вашем интересу да не одлажете превише подношење пријаве, јер колико брже успоставимо контакт са трговцем, толико су веће шансе за позитивно решење вашег проблема.

ЦЕНТРИ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

Ниш 18 000
Улица: Душанова бр. 54 ``Душанов базар``
Купола – II спрат, локал 220
Телефон: 018 / 525 – 040
Е – маил forumnis@open.telekom.rs

ПИРОТ 18 300
Улица: Трг пиротских ослободилаца бб,
Телефон 010 / 310 – 901,
Е – маил office@pirgos.rs

ЛЕСКОВАЦ 16 000
Улица: Војводе Мишића бр. 22
Моб. 065 / 88 – 50 – 103
Е – маил aktivnipotrosaci@gmail.com

ПАРТНЕРИ

Бугарска Национална Асоцијација „Активни потрошачи“ је формирана крајем 1998. године и регистрована почеткомн 1999 године. Асоцијација штити протрошачка права и њихове интересе путем: достављања информација, пружања помоћи приликом повреде права, консултација и сарадњом и лобирањем у циљу побољшања законодавне регулативе. Организација ради упоредне анализе и тестирања. Издаје јединствени потрошачки часопис - "Активни потрошачи", у оквиру којег се објављују уникатна, експертска и независна истраживања. Часопис не објављује трговачке рекламе. Осим часописа, организација издаје и већи број информативних брошура. Отворене су и пријемне канцеларије, у којима се примају и обрађују потрошачке жалбе, на територији 12 области у Бугарској - Софија, Пловдив, Варна, Бургас, Русе, Велико трново, Разград, Сливен, Пазарџик, Ћустендил, Ловеч, Смољан.

www.aktinipotrebiteli.bg

Центар за заштиту потрошача ФОРУМ - Ниш, Србија, формиран је 2002.године. Оснивачи центра су професори и асистенти са Универзитета у Нишу. Основни циљ организације је заштита индивидуалних и колективних интереса потрошача. Огранизација ствара и дистрибуира низ материјала за помоћ потрошачима, а такође врши и консултације и информисање потрошача о њиховим правима.. Акценат у раду центар даје на заштити 8 основних права потрошача: задовољавање основних потереба, право на безбедност, право на обавештеност, право избора, право да се чује глас потрошача, право на обештећење, право на образовање, право на здраву животну средину. Центар ФОРУМ има значајна искуства и у извршењу низа пројеката у свери заштите потрошача.

www.forum-nis.org.rs/

ОСНОВНЕ АКТИВНОСТИ

- **Повећање обавештености потрошача** – У оквиру пројекта биће издате три информативне брошуре, које се односе на основне теме, у вези прекограничне трговине. Њихов основни циљ биће упознавање потрошача са основним законским решењима, предностима и ризицима. У њима ће бити укључени и неки основни савети за разумну трговину. Три су основне теме брошура: **Права при путовањима, Продаје и гаранције и Безбедност производа.**

- **Центри за саветовање потрошача** – након израде детаљне методологије за механизам рада на бази европске праксе, биће оформљени пријемни центри у 6 градова у оквиру приграничних региона – Нишу, Лесковцу, Пироту, Софији, Ћустендилу и Видину. У њима ће се заједнички радити на решавању спорова који проистекну приликом куповине робе у другој држави. Почетак рада пријемних центара биће пропраћен одговарајућом рекламном кампањом.

- **Упоредно истраживање цена одређених појединих основних животних намирница** – периодични мониторинг цена робе паралелно у Бугарској и Србији, помоћиће информисању потрошача. На тај начин ће се моћи направити процена која је роба повољнија за куповину у Бугарској а која у Србији, што ће потрошачима дати информацију о смислу и исплативости путовања у пограничне регионе и куповини робе под повољнијим условима.

- **Интернет страница** – на сајтовима партнера биће отворене странице под називом ``Балакнски потрошачки мост``, где ће се објављивати информације о пројекту: Активности пројекта, резултати мониторинга цена, промотивне активности и друго.



ЦИЉЕВИ

Основни циљ овог пројекта је **повећање животног стандарда и поверења** потрошача из пограничних региона, када користе погодности прекограничне трговине.

То ће се десити када се установи мрежа између потрошачких организација у Бугарској и Србији, која ће бити основана на принципима добре европске праксе. На тај начин ће се дати могућност српским потрошачким организацијама, које су део пројекта, да повећају свој капацитет у односу на права потрошача, која постоје на европском нивоу, користећи искуства асоцијације "Активни потрошачи".

У оквиру пројекта биће спроведено **упоредно истраживање** и биће представљена актуелана информација о ценама идентичних роба у Бугарској и Србији. Осим тога остваривање се непрекидна сарадња потрошача при решавању проблема, који проистекну из трговине у другој држави, преко специјно за то формираних **потрошачких центара**.

ВАЖНО ЈЕ ДА ЗНАТЕ...

Ако живите у Нишу и питали сте се да ли можете за један дан да разгледате знаменитости Софије и у повратку да купите неку робу из супермаркета у Софији, **упоредно истраживање**, које ћемо урадити у оквиру порјекта "Балкански потрошачки мост", ће вам помоћи да установите да ли ће вам оваква куповина бити јевтинија.

Уколико сте већ купили неку робу из суседне државе и имате проблема са њом, за решавање проблема се можете обратити нашим **потрошачким центрима** за помоћ и заједничко деловање на реша-

Ова публикација је направљена уз помоћ средстава Европске уније кроз “ИПА Програм прекограничне сарадње Бугарска-Србија” под бројем CCI No 2007CB16IPO006. Јединствено одговорно лице за садржај ове публикације је Бугарска Национална Асоцијација Потрошача „Активни Потрошачи” и ни на који начин не може бити тумачен као став Европске уније или Управљачког тела програма.

БАЛКАНСКИ ПОТРОШАЧКИ МОСТ
пут ка Европској унији



Овај пројекат се кофинансира од стране Европске уније кроз ИПА Програм прекограничне сарадње Бугарска-Србија.

Bulgaria – Serbia
IPA Cross-border Programme