



О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**

за 2020 година

*Изготвен на основание чл.40, ал.2 от Закона за
юридическите лица с нестопанска цел*

I. Организационно развитие

БНА Активни Потребители е определена за квалифицирана организация по смисъла на Закона за защита на потребителите.

БНА Активни Потребители е призната за **представително сдружение на потребителите на национално равнище** по смисъла на Закона за защита на потребителите, със Заповед на Министъра на икономиката № РД-16-305/02.04.2020 г.

II. Информационна и образователна дейност

Издания:

Новоиздадени през 2020


 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 51, 18.12.2020</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 49, 11.12.2020</p> <p>Прочетете пълния текст</p>
 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 49, 04.12.2020</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 48, 27.11.2020</p> <p>Прочетете пълния текст</p>
 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 47, 20.11.2020</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 46, 13.11.2020</p> <p>Прочетете пълния текст</p>

Седмичен електронен бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ
Брой 1 - 51 (270-320) 2020 г.,
12 000 получатели по електронна поща, безплатно разпространение

Съдържанието на Електронния бюлетин е достъпно на ел.адрес:

<https://aktivnipotrebiteli.bg> ->Други ->Бюлетин 2016-2020 ->Бюлетин 2020

Информационни образователни брошури за правата на потребителите, 2020

 <p>Активни ПОТРЕБИТЕЛИ</p> <p>КАКВО КОНСУМИРАМЕ</p> <p>Тестване на Активни потребители информират и предпазват при пазаруване</p> <p>София 2020</p>	<p>Брошура "Какво консумираме" 12 стр., А5, тираж 10 000, безплатно разпространение</p>
--	--

COL-SUMERS:

Разработване на програма за обучение за повишаване на устойчивото съвместно потребление при възрастни хора



Брошура “COL-SUMERS“

2 стр., А4, тираж 1 000, безплатно разпространение



Единадесет потребителски и изследователски организации в целия ЕС изготвят редица решения, за да помогнат на хора страдащи от енергийна бедност

STEP работи за облекчаване на енергийната бедност чрез насърчване на поведенчески промени и нискобюджетни решения за енергийна ефективност сред потребителите, които страдат или са в риск от енергийна бедност чрез надеждни и съобразени спрямо конкретните нужди съвети.



Проектът STEP е финансиран от програма за научни изследвания и иновации на Европейския съюз „Хоризонт 2020“ съгласно споразумение за безвъзмездна финансова помощ № 847090.
Тази публикация отразява само възгледите на авторите и Комисията не може да носи отговорност за качеството и да е използвана на съдържанието се в нея информацията.

Брошура „STEP - Решения за справяне с енергийната бедност“

4стр., А5, тираж 2000,
Безплатно разпространение



Оптимизиране на енергията у дома – как да спестим и без да вложим значителни средства

Извършването на прости ремонти или подобрения и промяна на разпоръчителните навици води до значителни икономии на енергия за повечето семейства. Ако не можете да похарчите хиляди левовете за нови прозорци, изолация или енергийно ефективна отоплителна система, можете да приложите няколко лесни стъпки, с които да намалите домашните разходи за енергия и то без пари или с минимални вложения.

За връзка с нас:
гр. София, ул. Врабча № 26
+ 359 029890106
bnar@bnar.org
<https://www.stepenergy.eu/bg>



Проектът STEP е финансиран от програма за научни изследвания и иновации на Европейския съюз „Хоризонт 2020“ съгласно споразумение за безвъзмездна финансова помощ № 847090.
Тази публикация отразява само възгледите на авторите и Комисията не може да носи отговорност за качеството и да е използвана на съдържанието се в нея информацията.

Брошура „STEP - оптимизиране на енергията у дома“

4стр., А5, тираж 2000, Безплатно разпространение

Други 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 „Какво трябва да знаем за електрическата енергия?“(2013)
- Брошура „Какво трябва да знаем при пътуване?“(2014)
- Брошура „Какво трябва да знаем за водостанбдяването?“(2014)
- Брошура „ОТПАДЪЦИТЕ Къде да изхвърляме?“(2016)
- Брошура „ИЗБОР НА ЖИЛИЩЕ Какво трябва да знаем при покупка на жилище?“(2017)
- Брошура „Моята карта, моят приятел“? (2018)
- Брошура „Хранителни отпадъци. Как да намалим разхищаването на храни“(2018)
- Брошура „Е-надежден - игра по правилата“(2018)
- Брошура „Знакът за качество Е-надежден“(2018)
- Брошура „Организирано пътуване. Какво трябва да знаем за пакетните пътувания и свързаните туристически услуги“(2019)
- Брошура „Твоята храна“ (2019)
- Брошура „Бележник за мислещи фудита“ (2019)

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”
 - Информационна листовка Обучение на европейските МСП. Готови за потребителското право, издадена по програма CLR на ЕК и Европейския парламент (2019)
 - Информационна листовка Be Consumer Law Ready, издадена по програма CLR на ЕК и Европейския парламент (2019)
 - Информационна листовка на кампанията YOUREURIGHT Имаш право да сменяш банки без затруднения, издадена с финансовата подкрепа на ЕК (2019)

Проучвания и изследвания

Сравнителни тестове на продукти. През 2020 г. са публикувани 5 теста, обхващащи общо 95 бр. хранителни продукта и 21 бр. нехранителни.

Тест	Изпитани продукти	Публикация
Проучване <i>туршии</i>	12	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Проучване на <i>дезинфектанти</i>	21	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Проучване <i>водно съдържание сирене</i>	30	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Проучване <i>пакетирани сандвичи</i>	36	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Проучване <i>млечната пудра в прясно мляко за пиене</i>	17	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

1.1. Сравнителен тест - Традиционните туршии - кисело зеле и кисели краставички

Целта на проучването е да се определи качеството на традиционно предлагани туршии - кисело зеле и/или кисели краставички, които най-често се купуват от широкия кръг потребители в търговската мрежа и пазарите в София, в т.ч. да се определи хигиенният статус на туршиите чрез тестване за наличието на колиформи; да се изследва броят на полезните лактобактерии в туршиите посредством култивационен метод на селективна среда, което е и основният критерий за качество; да се идентифицират преобладаващите бактериални видове и да се визуализира резулта чрез микроскопски снимки.

Обхванати са **7 проби кисело зеле** и **5 проби краставички** от пазарите и търговската мрежа в София.

Резултатите от проучването са публикувани на [интернет страницата на "Активни потребители"](#) и в медиите.

1.2. Сравнителен тест - Дезинфектанти за ръце

Целта на проучването е обследване на основни аспекти на качеството на предлаганите в магазините препарати за дезинфекция на ръце в условията на разпространение на коронавирус (COVID 19), в т.ч. да се проучат изискванията - европейски и национални - относно препарати за дезинфекция на ръце в условията на разпространение на коронавирус; да се сравни информацията на етикетите, включително и цената на предлагани в търговската мрежа от магазини, аптеки и бензиностанции в София; да се извършат лабораторни анализи за идентифициране на активното вещество на всеки продукт и за определяне на неговата концентрация.

Обхванати са **21 броя марки дезинфектанти за ръце**, закупени в търговската мрежа от магазини, аптеки и бензиностанции в София.

Резултатите от изпитването са публикувани на [интернет страницата на "Активни потребители"](#) и в медиите.

1.3. Сравнителен тест - Водно съдържание на сиренето

Целта на проучването е да се изследва и се направи сравнително проучване на качеството на бяло саламурено сирене чрез съпоставяне на лабораторно измереното „водно съдържание” със заложената в БДС 1109:1989 Мляко и млечни продукти, стойност за този показател, в т.ч. нормативни изисквания относно качествата на бяло саламурено сирене, в частност относно водното съдържание в този продукт; сравняване качеството на закупеното сирене чрез съпоставяне на съдържаща се в етикетите информация; сравняване качеството на сиренето чрез съпоставяне на информацията и резултатите от лабораторно измереното „водно съдържание” във връзка със заложената в БДС 1109:1989 стойност за показателя „водно съдържание”.

В проучването са обхванати **30 търговски марки сирена** на оптимална цена до 10 лв/кг, закупени в търговски обекти в градавете София, Пловдив, Варна, Велико Търново, Русе, Перник.

Резултатите от изпитването са публикувани на [интернет страницата на "Активни потребители"](#).

1.4. Сравнителен тест - Пакетирани сандвичи

Целта на проучването е да се изследва и се направи сравнително проучване на качеството на готовите пакетирани сандвичи, предлагани в търговската мрежа в близост до учебните заведения, в т.ч. нормативните изисквания относно качествата (хранителни, по безопасност и др.) на готовите пакетирани сандвичи предлагани в търговската мрежа в близост до учебните заведения; сравняване качеството на закупените сандвичи чрез съпоставяне на информацията съдържаща се в етикетите на продуктите; вид и характер на влаганите сандвичите продукти - качество на основните и допълнителни съставки конкретни препоръки към потребителите, с оглед избягване закупуването на некачествени и/или вредни за здравето на децата/учениците готови пакетирани сандвичи.

В проучването са обхванати **36 отделни марки пакетирани сандвичи**, закупени от обекти край училища в София, Варна, Шумен, Велико Търново, Перник, Благоевград.

Резултатите от изпитването са публикувани на [интернет страницата на "Активни потребители"](#).

1.5. Сравнителен тест - Млечната пудра в прясното мляко за пиене

Целта на проучването е да се изследва и установи наличието на добавена млечна пудра в прясно мляко за пиене на предлагани в търговската мрежа продукти с оглед нормативните изисквания относно качествата на млечния продукт и в частност относно наличието на сухо мляко/млечна пудра в този продукт. Да се сравни качеството на закупените проби прясно мляко чрез съпоставяне на информацията, съдържаща се в етикетите на продуктите (ако се открива такава относно наличие на сухо мляко/млечна пудра), и съотнесена към лабораторно измереното съдържание.

В проучването чрез тайни клиенти са обхванати **17 броя търговски марки прясно мляко за пиене**, закупени в различни търговски обекти в София.

Резултатите от изпитването са публикувани на [интернет страницата на](#)

"Активни потребители".

Сравнителни тестове/проучвания на услуги. През 2020г. БНА "Активни потребители" извърши и публикува резултатите от 2 проучвания на услуги, предлагани на българския пазар.

Тема	Публикация
Сравнително проучване на прилагането на законодателството за защита на личните данни при използването на „бисквитки“ в българските уебсайтове	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view
Сравнително проучване на установените от КЗП нелоялни търговски практики, прилагани на българския пазар на стоки и услуги, в периода 01.01.2018 г. - 30.11.2020 г.	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view

2.1. Сравнително проучване на услуги - Прилагане на законодателството за защита на личните данни при използването на „бисквитки“ в българските уебсайтове

Целта на проучването е да се събере актуална информация относно това дали българските сайтове отговарят на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 за защита на личните данни; да се установи дали българските сайтове са създали достъпни условия и представят на ясен и разбираем за потребителите език информация за „бисквитките“; чрез сравнителния анализ на конкретните данни и информация да се подпомогне информираният избор на потребителите при сърфиране в интернет.

В изследването са прегледани и анализирани **87 бр. електронните сайтове** на следните групи сайтове: за онлайн пазаруване (11 броя); спортни сайтове (10 броя); сайтове за развлечения (10 броя); сайтове с образователна насоченост (10 броя); сайтове на доставчици на обществени услуги (18 броя); сайтове на общини (10 броя); сайтове на банки (18 броя).

Резултатите от проучването са публикувани на [интернет страницата на "Активни потребители"](#).

2.2. Сравнително проучване на услуги -проучване на установените от Комисията за защита на потребителите нелоялни търговски практики, прилагани на българския пазар, в периода 01.01.2018 г. - 30.11.2020г.

Целта на проучването е събиране и анализирание на актуалната информация, публикувана в Регистъра по чл. 68м, ал.4 от Закона за защита на потребителите, съдържащ влезлите в сила решения на Върховния административен съд, които потвърждават заповеди за забрана прилагането на нелоялна търговска практика или заповедта, когато тя не е била обжалвана в законовия срок или жалбата срещу нея е оттеглена. Структуриране и систематизиране на събраната информация в табличен вид по икономически сектори, фирми, номер на акта, правно основание и предмет на нелоялната търговска практика/описание. Информирание по подходящ начин на потребителите и обществеността относно вида, обхвата и предмета на най-често прилаганите нелоялни търговски практики на българския пазар, с оглед подпомагане информирания избор при вземане на решение за сключване на потребителски договор.

В изследването са прегледани, проучени, анализирани и систематизирани 167 броя влезли в сила актове (Решения на ВАС и Заповеди на Председателя на КЗП), публикувани в Регистъра „Нелоялни търговски практики”, ел.страница на КЗП.

Резултатите от проучването са публикувани на [интернет страницата на "Активни потребители"](#).

Медийни участия и публикации

През 2020 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, с основна насоченост - правата и интересите на потребителите.

Списък на тематичните прессъобщения на Българска национална асоциация Активни потребители през 2020 година

Дата	Тема
18/12/2020	Сагата с туристическите ваучери
19.10.2020	Споделената икономика става част от живота ни чрез технологичните средства
15/10/2020	Какво съдържат готовите сандвичи
20/08/2020	Наводненото сирене
28.05.2020	COL-SUMERS: Разработване на обучителна програма за повишаване на устойчиво споделено потребление при възрастните хора
28/04/2020	Докъде стига доверието в дезинфектантите за ръце?
13.02.2020	Жива ли е туршията?

Съобщенията са достъпни на <http://aktivnipotrebiteli.bg>

Медийно присъствие и участия на Българска национална асоциация Активни потребители през 2020 г.

Категория	Брой
Интернет издания	365
Вестници и списания	37
Радио	
Дарик радио	8
Българско национално радио	26
Други	16
Общо радио участия	50
Телевизия	
БТВ	16
БНТ	13
Нова ТВ	15

Bulgaria On Air	14
ЕВРОКОМ	5
Други	14
Общо телевизионни участия	77
Общо	529

Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Въпроси, свързани с кредитни институции	19
Имитиращи продукти	87
Сирене	48
Електроснабдяване и топлоснабдяване	32
Потребителски права	80
Туршия	17
COVID-19	49
Дезинфектанти	34
Мобилни оператори	17
Нелоялни практики	20

ПУБЛИЧНИ МЕРОПРИЯТИЯ

Образователни дейности и/или кампании за защита на потребителите

1. **Онлайн обучение** на преподаватели и студенти по Програма FinIQ на тема: „Запознаване с дисциплината „Лични финанси”, организирано от Джуниър Ачийвмънт България, с подкрепата на NN България, 28 и 29 ноември 2020г. Презентация на тема: „Защита на потребителите на финансови услуги“, представена от д-р Богомил Николов, изпълнителен директо на БНААП

2. **Обучителен семинар - дискусия** на тема: „*Споделеното потребление*”, с участие на потребители във възрастовата група над 60 години, организиран в рамките на проект Col-sumers, с финансовата подкрепа на програма Еразмус+ на Европейския съюз, 22.10.2020г., гр. София. Модератор: Асен Ненов- представител на БНААП

3. **Обучителен семинар - дискусия** на тема: „*Споделеното потребление*”, с участие на потребители във възрастовата група над 60 години, организиран в рамките на проект Col-sumers, с финансовата подкрепа на програма Еразмус+ на Европейския съюз, 23.10.2020г., гр. Пловдив.

Други Публични мероприятия

През 2020 година БНА АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Информационни кампании и конкурси

1. **Информационна кампания „15 март - ден на Устойчивото потребление”**, проведена в навечерието и в рамките на Световния ден на потребителите - 15 март 2020 г.

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В навечерието на 15 март и в дните преди това БНААП организира различни изяви, в които се информира обществеността относно актуалните потребителски теми. За 2020 г. фокусът е върху ролята, която потребителите имат за промяна и подпомагане на процеса за създаване на по-устойчив, кръгов модел на потребление, с акцент върху секторите Енергетика и Храни.

Резултати: Публикувани са статии в електронния седмичен бюлетин на асоциацията, в електронната страница на БНААП, организирани са изяви в медиите.

2. Информационна кампания на тема: “COVID-19 - полезни съвети за потребителите” проведена в периода април-декември 2020г.

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В периода април- декември 2020 г.: е проведено проучване за качествата на дезинфектантите за ръце; подготвени и публикувани са поредица от статии, съдържащи практически съвети към потребителите по важни въпроси, свързани с последиците от пандемията COVID-19, като например: за качествата на защитните препарати; избора на дезинфектанти; заразата в затворени помещения и предпазване; използване на защитни ръкавици; ролята на защитните маски; за пулсовите оксиметри; права при отмяна на събитие; права при отмяна на туристическо пътуване и др.; осигурено е участие на представители на БНААП в медиите.

Резултати: Проведено е проучване, като резултатите са оповестени в медиите. Публикувани са поредица от материали в ежеседмичния електронен бюлетин, на електронната страница на БНААП и в медиите (чрез интервюта, участия в предавания, статии).

3. Информационна кампания на тема: „Водата превзема сиренето”

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В периода юли-август 2020 г., след проведено проучване относно качеството на бяло саламурено сирене чрез съпоставяне на лабораторно измереното „водно съдържание” със заложената в БДС 1109:1989 Мляко и млечни продукти, стойност за този показател, е организирана кампания за обявяване на резултатите от теста и за информиране на потребителите и съответните институции. Публикувани са статии в ежеседмичния електронен бюлетин на БНААП, в електронния сайт на БНААП. Има участия на представители на асоциацията в електронните медии, статии в други медии. Изпратено е писмо до Министъра на земеделието, храните и горите с искане за промяна на нормативната уредба. Представители на БНААП участват в обсъждания в МЗХГ и в Народното събрание относно необходимостта от нормативни промени с оглед защита на потребителите. Представител на БНААП участва в повече от 5 съвместни проверки в търговската мрежа, организирани от контролните органи.

Резултати: Проведено проучване и информиране на обществеността относно резултатите. Публикувани статии в медиите, участия в електронните медии, предложение до компетентните органи, участие в публични обсъждания и др.

4. Информационна кампания на тема: „Какво съдържат пакетирани сандвичи, търгувани край училищата”

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В периода септември-октомври 2020 г., след проведено проучване на състава на пакетирани сандвичи, предлагани край училищата, БНААП организира кампания за информиране на потребителите, обществеността като цяло и компетентните институции относно резултатите от проучването. Публикуваха се статии в електронния ежеседмичен бюлетин на асоциацията, на електронната

страница на БНААП. Имаше участия на представители на БНААП в предавания на електронните медии. Подготви се и се изпрати сигнал до БАБХ и др.

Резултати: Проведено проучване и информиране на обществеността относно резултатите. Публикувани статии в медиите, участия в предавания на електронните медии, сигнал до компетентните органи и др.

5. Информационна кампания на тема: „За ограничаване на енергийната бедност в България в условията на либерализиращ се енергиен пазар”

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В периода април-декември 2020 г., БНААП организира и проведе целенасочена кампания за информиране на потребителите, обществеността като цяло и компетентните институции относно необходимостта от предприемане на конкретни действия и мерки от страна на държавните органи за изготвяне на цялостна и комплексна програма за справяне с енергийната бедност в условията на либерализиращ се енергиен пазар. Публикуваха се статии в електронния ежеседмичен бюлетин на асоциацията, на електронната страница на БНААП. Имаше участия на представители на БНААП в предавания на електронните медии. На вниманието на компетентните законодателни и изпълнителни органи се представиха становища, предложения и препоръки за ограничаване и преодоляване на енергийната бедност.

Резултати: Публикувани статии в медиите, участия в предавания на електронните медии, становища, препоръки и предложения до компетентните органи и др.

6. Създаване и използване от потребителите на интернет приложение за сравнение на банкови такси: banki.aktivnipotrebiteli.bg, в периода август 2019 г. и към момента.

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: Изработване и прилагане на интернет приложение за сравнение на банкови такси: banki.aktivnipotrebiteli.bg, с цел: подпомагане информирания избор на потребителите с оглед прилагане разпоредбите на Директива 2014/92/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 23.07.2014 г. относно съпоставимостта на таксите по платежните сметки, прехвърлянето на платежни сметки и достъпа до платежни сметки за основни операции.

Семинари, конференции, кръгли маси

1. Национално събитие по повод изпълнението на проект на Европейската комисия “ЕЕPLIANT2” (съответстващи на изискването за енергийна ефективност) по Програма „Хоризонт 2020“, организирано от Комиси за защита на потребителите, 22 януари 2020 г., гр. София.

Участие на Асен Ненов - експерт на БНААП

2. Среща-дискусия на тема: „**Пощенски услуги на прага на 2020 г. - ключов въпрос**”, организирана от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) и пощенски оператори, 29.01.2020 г. , гр. София

Участие на д-р Богомил Николов, изпълнителен директор на БНААП.

3. European Consumer Summit 2020, hostet by Didier Reynders, Coommissioner for Justice and Consumers, **Consumers in the Green and Digital Transition: Challengers and Solution for New Consumer Policy**, 30-31 януари 2020 г., Брюксел

Участие на д-р Богомил Николов, изпълнителен директор на БНААП.

4. Национална кръгла маса по проект „Комплекс от мерки за установяване на нелоялни търговски практики 811238-CONC-CPC-2017 България”, финансиран по Програмата на Европейския съюз за потребителите, организирана от Комисия за защита на потребителите, 10.02.2020 г., гр. София, (с акцент върху двойния стандарт на продуктите)

Участие на д-р Богомил Николов, изпълнителен директор на БНААП и д-р Сергей Иванов - експерт в БНААП

5. Национален дискуссионен форум „Енергийни политики, нови технологии и НПЕК на България”, организиран от Български енергиен и минен форум и ЕнЕфект, 11 февруари, гр. София

Участие на д-р Богомил Николов, изпълнителен директор на БНААП и Асен Ненов - експерт в БНААП

6. Работна среща-дискусия с г-н Иван Димитров, председател на КРС на тема: „Обхват и съдържание на постъпили в БНААП потребителски сигнали относно ползването на телекомуникационни услуги”, 14.02.2020 г., сградата на КРС, гр. София

Участие на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП и Надежда Ангелова - сътрудник в БНААП

7. Изслушване пред Европейския Парламент, Комисия по петициите относно прилагане на ГПК при провеждане на заповедното производство и правата на потребителите, 26.02.2020 г., EPLO, гр. София

Участие на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП и Надежда Ангелова - сътрудник в БНААП

8. Национална конференция на тема: „Зелената сделка” за текстила в България. Граждани и бизнес - партньори в управлението на отпадъци от текстил и обувки, организирана от Българска стопанска камара, 12.03.2020г., гр. София

Участие на Асен Ненов - експерт в БНААП

9. Международна конференция на тема: „Насърчаване на международното сътрудничество в регионален мащаб - в рамките на другите държави-членки на ЕС в Източна Европа”, по проект „Комплекс от мерки за установяване на нелоялни търговски практики CONC-CPC-2017 България”, финансиран по Програмата на Европейския съюз за потребителите, организирана от Комисия за защита на потребителите, 29.06.2020 г., гр. София

Участие на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП и Правда Добрева - сътрудник в БНААП

10. Дискусия в рамките на Работна група за **Формиране на цели и приоритети на Стратегия за преход към кръгова икономика и план за действие**, организирана от РЕЦ и Партньори ДЗЗД, изпълнител по договор с МОСВ, 09.09.2020 г., гр. София

Участие на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП

11. Кръгла маса на тема: „Предизвикателства пред потребителите и търговците на туристически услуги”, 11.09.2020 г., организирана от Европейски потребителски център в България, гр. София

Участие на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП с презентация на тема: „Как се печелят клиенти, без да се губят спорове с тях (АРС - предизвикателство за потребители и търговци)”

12. Среща-дискусия в Комисията по земеделието и храните, Народно събрание на РБългария, относно качеството на българското саламурено сирене и необходимостта от нормативни промени, 30.09.2020 г., с участието на народни представители, представители на млекопреработватели, МЗХГ, БНААП и др., гр. София

Участие на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП и на д-р Сергей Иванов - експерт в БНААП

13. **Онлайн Встъпително информационно събитие** по проект „Изграждане и развитие на информационните системи и регистри на КРС за подобряване на дейностите по регулиране и контрол и повишаване на качеството на административното обслужване”, организирано от Комисия за регулиране на съобщенията, 20.10.2020 г., гр. София

Участие на Надежда Ангелова - сътрудник в БНААП

14. **Професионална дискусия** на тема: „**Туризмът в условията на COVID-19**”, организирана от Национален борд по туризъм, 15.10.2020 г., гр. София

Участие на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП

15. Първо заседание на Национален съвет по храните към МЗХГ, проведено онлайн на 5.10.2020 г., гр. София

Участие на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП и член на НСХ

16. **Онлайн Семинар** на тема: „**Изисквания към търговците и доставчиците във връзка с въвеждането на новите енергийни етикети**“, организиран от Черноморски изследователски енергиен център и APPLiA България, с подкрепата на МИ, КЗП и БНААП.


Участие на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП с презентация на тема: „Рискове пред потребителите и тяхното преодоляване”

17. **Онлайн Кръгла маса „Електронната търговия в България - перспективи и възможности. Фискални и потребителски аспекти**“, организирана от Национална агенция за приходите, 21 декември 2020 г., Zoom

Участие на д-р Богомил Николов, изпълнителен директор на БНААП с презентация на тема: „Възможности за извънсъдебно и онлайн решаване на спорове с потребители”

Активни потребители в Интернет:

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

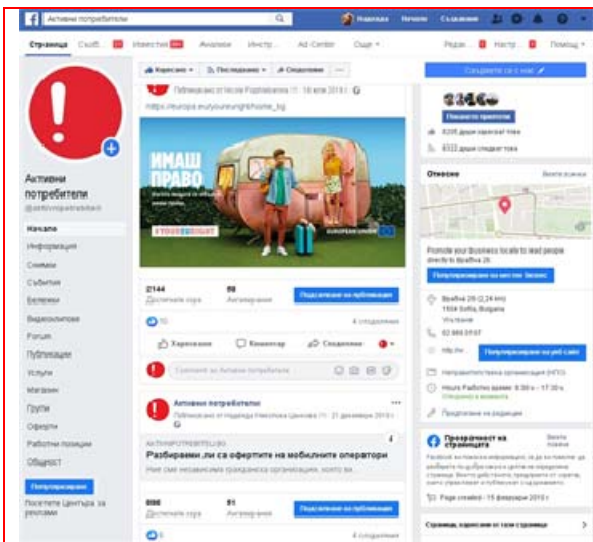
Интернет страница	Линк
	<p>http://www.aktivnipotrebiteli.bg/ http://www.bnep.org/ Основен сайт на БНА „Активни потребители”</p>

В края на 2020 страницата има над 14 376 регистрирани потребители и се радва на висока посещаемост.

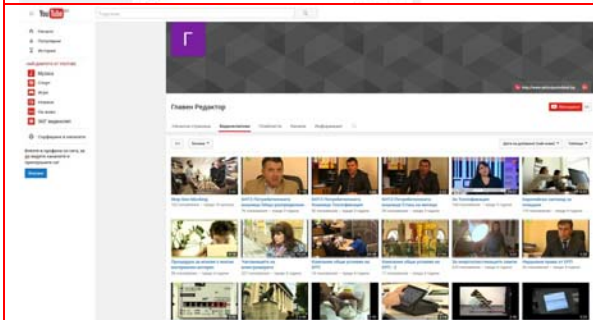
Месец	Уникални посетители	Брой посещения	Разгледани страници
януари 2020	21,452	33,540	169,239
февруари 2020	21,968	35,284	252,392
март 2020	18,304	28,855	140,784
април 2020	28,142	41,929	241,262
май 2020	18,000	28,467	150,430
юни 2020	15,910	25,173	126,386
юли 2020	12,276	21,830	105,672
август 2020	30,114	44,831	245,999
септември 2020	12,688	22,228	118,341
октомври 2020	15,799	27,588	128,390
ноември 2020	15,332	26,204	125,929
декември 2020	13,322	23,732	124,569
ОБЩО	223,307	359,661	1,929,393

Актуализация на интернет страницата

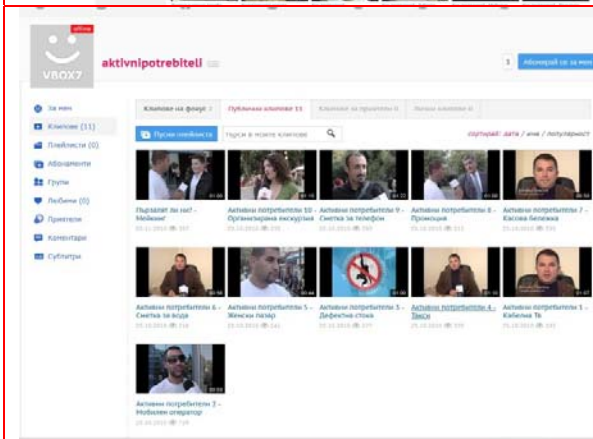
През 2020 г. са публикувани 51 броя на електронния седмичен бюлетин, 4 прессъобщения, 5 теста и проучвания на продукти, 2 проучвания на услуги и друга актуална информация.



Активни потребители във Фейсбук
Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 2020 година има 8 544 приятели.
<http://www.facebook.com/pages/активнипотребители/>



Видео канал на Активни потребители в Youtube - във видео канала на Активни потребители са публикувани 50 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; 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 интерес.

Потребителски приемни

През 2020 година на територията на страната функционират контактни точки за връзка с БНААП в градовете София, София област, Пловдив, Варна, Русе, Сливен, Кюстендил, Велико Търново и Пазарджик.

Посредничество при решаване на потребителски спорове

В своите приемни БНААП предоставя консултации, съвети и формуляри за улеснение и подпомагане на потребителите при изготвяне на жалби към различни институции.

През 2020 година, представители на БНААП са участвали в 43 броя помирителни производства в страна, представляващи част от системата за Алтернативно решаване на спорове (АРС).

Жалби и работа с потребители през 2020 година

Общо предоставените консултации на потребители/съдействие при решаване на казуси/предоставяне на съвети/изготвяне на жалби, в 10-те приемни на БНААП, са както следва:

Персонални и юридически консултации - 63 бр.

Телефонни консултации - 1 011 бр.

Писмени консултации, в т.ч. по ел.поща - 437 бр.

Забележка: С оглед специфичната пандемична обстановка, предизвикана от разпространението на COVID-19, се наблюдаваше намаляване броя на консултациите, предоставяни на място, за сметка на тези, предоставяни по неписъствените канали като телефон и електронна поща.

Защита на колективните интереси на потребителите

а) искове по чл. 186, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите;

1. Гр. д. 13864/2017 г., Софийски градски съд, ГО, 1-11 с/в - Колективен съдебен иск на основание чл. 186, ал. 3 от Закона за защита на потребителите, във

връзка с чл. 382, ал.2 от Граждански процесуалния кодекс срещу "Милди 2000" ЕООД.

Ищец: Комисия за защита на потребителите, БНААП - съищец

Ответник: "Милди 2000" ЕООД

Състояние: Съдебно заседание на 04.02.2020 г.с участието на процесуален представител на БНААП; Решение на съда от 05.03.2020 г. Исковете са частично уважени. Решението не е обжалвано и е влязло в законна сила на 30.06.2020 г.

2. Гр. д. 4604/2019 г., Софийски градски съд, 1-29 с/в - Колективен съдебен иск на основание чл. 186, ал. 3 от Закона за защита на потребителите, във връзка с чл. 382, ал.2 от Граждански процесуалния кодекс срещу "ГРУПАМА ЖИВОТОЗАСТРАХОВАНЕ" ЕАД.

Ищец: Комисия за защита на потребителите, БНААП - конституирана като съищец.

Ответник: "ГРУПАМА ЖИВОТОЗАСТРАХОВАНЕ" ЕАД.

Състояние: Проведено съдебно заседание на 26.02.2020 г. Становище на адвокат Елена Гоцева - представляваща БНААП относно възможността за сключване на Съдебна спогодба в случай на постигнато съгласие между страните. Не е постигната съдебна спогодба. Решение на съда от 6.3.2020г. Исковете са частично уважени. Решението не е обжалвано и е влязло в законна сила на 24.06.2020 г.

3. Гр.д.4880/2019 г., Апелативен съд - София, 11 с-в - образувано по въззивна жалба на ЗК „Надежда” АД срещу Решение № 3911/30.05.2019 г. на СГС по гр.д. 154/2018 г., с което са уважени изцяло предявените иски от КЗП и БНААП, на основание чл. 186, ал. 3 от Закона за защита на потребителите, във връзка с чл. 382, ал.2 от Граждански процесуалния кодекс .

Жалбоподател/въззивник: ЗК „Надежда” АД;

Въззиваеми: Комисия за защита на потребителите; БНААП

Състояние: Проведено съдебно заседание на 27.01.2020 г., с участието на представител на БНААП - адв. Елена Гоцева. Решение № 687 от 13.04.2020г. Решението е обжалвано и образувано производство пред ВКС дело №1505/2020 г. по-долу.

4. Дело № 1505/2020, Върховен Касационен Съд, I Търг. Отд. - образувано по касационна жалба на Комисия за защита на потребителите срещу Решение 687/13.04.2020 г. на Апелативен съд - София по гр. д. 4880/2019 г., с което частично са отменени два от исковете на КЗП и БНААП, на основание чл. 186, ал. 3 от Закона за защита на потребителите, във връзка с чл. 382, ал.2 от Граждански процесуалния кодекс .

Касационен жалбоподател: Комисия за защита на потребителите и БНААП

Ответник: ЗК „Надежда” АД

Състояние: Съдебно заседание на 9.11.2020 г.. Решение №143/19.01.2021 г., което не подлежи на обжалване.

5. Гр.дело №589/2019 г., Апелативен съд - Пловдив, ГО, 2 с-в. Образувано по подадена въззивна жалба от „Креди Йес” ООД срещу решение на Окръжен съд град Хасково по гр.д. 277/2018 г.

Състояние: Заседание на 27.01.2020 г. Постановено решение №44/25.03.2020 г. Обжалвано пред ВКС. Висящо във ВКС под номер 1453/2020 г., 1-во търговско отделение.

6. Гр. дело №3506/2019 г. Софийски Апелативен съд. Образувано по въззивна жалба на „ИМОТЕКА” АД срещу Решение на СГС по гр.д. 15456/2016г. във връзка с колективен съдебен иск (по чл. 186, ал. 3 (по реда на глава 33 ГПК) за

прогласяване на неравноправността, респективно нищожността на неравноправни клаузи.

Жалбоподател/въззивник: „ИМОТЕКА” АД

Въззиваеми: Комисия за защита на потребителите; БНААП

Състояние: С Решение 2483 от 13.11.2019 г. Софийски Апелативен съд потвърждава изцяло решението на СГС. Обжалване пред ВКС. Висящо дело пред ВКС под № 860/2020, 2-ро търговско отделение.

б) искове по чл. 188, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за обезщетяване на вреди, причинени на колективните интереси на потребителите и искове по чл. 189, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за обезщетение на претърпените от потребителите вреди, когато са причинени вреди на двама или повече потребители.

Няма

Подадени писмени сигнали, становища и предложения към държавни институции и учреждения

През 2020 година са подадени 13 бр. сигнали до контролни органи, изпълняващи функции за защита на потребителите/ институции/ организации и др., както следва:

- Комисия за защита на потребителите - 9 бр.
- Комисия за защита на потребителите, Регионална дирекция Плевен - 1 бр.
- Главен Държавен Здравен Инспектор и Комисия за защита на потребителите - 1 бр.
- Българска агенция за безопасност на храните - 1 бр.
- ЧЕЗ Разпределение България АД - 1 бр.

През 2020 година БНААП предостави пред различни органи на държавната власт 23 бр. становища, предложения и/или проекти на нормативни актове, свързани със защита на потребителите, както следва:

1. Във връзка със стратегически въпроси на общественото развитие, от значение за правата и защитата на потребителите

- Народно събрание, Комисия по енергетика и Министерство на енергетиката - 1 бр.
- Министерство на земеделието, храните и горите, Национален съвет по храните - 1 бр.
- Министерски съвет - Заместник министър председател; Министерство на енергетиката; Министерство на регионалното развитие и благоустройството и Министерство на труда и социалната политика - 1 бр.
- Кмет на Столична Община - 1 бр.

2. Във връзка с изменения в законодателни актове, от значение за правата и защитата на потребителите

- Министерство на финансите - 1бр.
- Народно събрание - Комисия по правните въпроси, Комисия по бюджет и финанси, Комисия за взаимодействие с неправителствените организации и жалбите на гражданите, Комисия за борба с корупцията, конфликт на

интереси и парламентарна етика; Министерски съвет - Заместник-министър председател; Министерство на финансите; Омбудсман на Република България - 1бр.

- Министерство на икономиката - 1бр.
- Народно събрание, Комисия по транспорт, информационни технологии и съобщения - 1 бр.
- Омбудсман на Република България - 1 бр.

3. Във връзка с изменения в подзаконови нормативни актове, от значение за правата и защитата на потребителите

- Министерство на земеделието, храните и горите - 6 бр.

4. Във връзка с други значими въпроси за правата и защитата на потребителите

- Министерски съвет - Министър председател на РБългария; Министерство на туризма; Комисия за защита на потребителите - 1 бр.
- Министерство на икономиката - 1бр.
- Министерски съвет - Министър председател на РБългария; Министерство на финансите; Българска народна банка - 1 бр.
- Комисия за финансов надзор - 1 бр.
- Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията; Столична Община - Кмет; Столичен общински съвет - 1 бр.
- Народно събрание, Комисия по енергетика; Министерство на енергетиката; Министерство на труда и социалната политика - 1 бр.
- Омбудсман на Република България - 1 бр.
- Комисия за защита на конкуренцията - 1 бр.

IV. Представителство на интересите на потребителите

Участие в международни потребителски организации и мрежи:

БНААП е Член на Потребителския интернационал (Consumers International) - от 28.04.2005

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

БНААП е член на BEUC (Beurau Europeen des Unions de Consommateurs) - Европейска асоциация на потребителите - от 30.11.2007

<http://beuc.eu/>

БНААП е член на TACD (Transatlantic Consumer Dialogue)- Трансатлантически потребителски диалог - от началото на 2007

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

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

<http://www.international-testing.org/>

БНААП е член на ANEC (the European consumer voice in standardisation) - Европейска асоциация на потребителите в областта на стандартизацията - от 2013

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

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

Чрез участието на БНААП в Европейската асоциация на потребителите (BEUC) са предоставяни становища по основни инициативи на европейско равнище в няколко приоритетни области - потребителските права в сферата на туризма в условията на пандемията от COVID-19; енергетиката и либерализация на енергийния пазар; безопасност на храните, дигитални права, финансови услуги, устойчиво развитие, здраве, безопасност. Специфичен фокус през 2020 г. бе поставен на въздействието на пандемията от COVID-19 върху цялостния процес на защита на правата на потребителите; разработването на мерки и програми за преодоляване на енергийната бедност в условията на либерализация на енергийния пазар, ролята на кръговата икономика, на защитата на правата на потребителите при осъществяване на обществени електронни съобщения, при ползване на финансови услуги, права при потребителските кредити и др.

Участие в партньорски мрежи с НПО

- **Национален съвет за саморегулация** - участие в Етичната комисия
- **Български енергиен и минен форум** - участие в съвместни събития, свързани с енергийните политики
- **Европейски потребителски център в България** - участие в съвместни събития, свързани с потребителската защита
- **Национален борд по туризъм** - участие в съвместни събития относно състоянието на туризма в условията на COVID-19

- Черноморски изследователски енергиен център - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики
- Джуниър Ачийвмънт България - участие в съвместни обучителни събития на преподаватели и студенти по въпроси на „Личните финанси”

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

През 2020 година представители на БНААП са участвали в консултативни органи, както следва:

- Съвет по акредитация към Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация”
- Икономически и социален съвет
- Национален съвет по саморегулация
- Министерство на финансите - Работна група към в областта на финансовата грамотност
- Министерство на финансите - Работна група 26 „Финансови услуги” към Съвета по европейските въпроси към МС
- Министерство на икономиката - Работна група „Защита на потребителите” към Координационен съвет за подготовка на Република България за членство в еврозоната
- Министерството на икономиката - Работна група 21 „Защита на потребителите”
- Министерство на земеделието, храните и горите - формиране на Национален съвет по храните и работни заседания
- Електронна работна група към Национален съвет по храните - за разработване на Доклад за състоянието на сектор „Храни” за 2020 г.
- Българска агенция за безопасност на храните - Комисия в състав от представители на БАБХ, КЗП, БНААП, Асоциация на млекопреработвателите и др. провежда внезапни проверки в търговски обекти и взема проби на млечни продукти за лабораторни изследвания
- Агенция за устойчиво енергийно развитие, Работна група „Топлинна енергия”
- Агенция за устойчиво енергийно развитие, Работна група „Горива за крайно потребление”
- Контролен съвет към Орган по Сертификация на продукти Балкан Биосерт ООД

Въз основа на представената по-горе детайлна информация относно изпълнените от БНААП дейности през 2020 г. и с оглед характера, вида, тематиката и основните задачи, заложи в цялостната дейност на асоциацията, следва да се направи заключението за неразривната връзка на тези дейности с целите и програмата на организацията, насочени към осъществяване на общественополезна дейност за защита на правата и законните интереси на гражданите и потребителите.

И през 2020 г. усилията на Асоциацията бяха насочени към осъществяване на общественополезна дейност, свързана със защита на правата и интересите на гражданите и потребителите, информиране и обучение на потребителите и възпитаване на екологично потребителско съзнание. Общественополезната дейност на асоциацията бе ориентирана в следните основни посоки:

1. предоставяне на информация относно предлаганите на пазара стоки и услуги;
2. информирание и обучение на потребителите за рисковете, свързани с употребата на стоки и услуги и начините за избягването им, както и за въздействието на стоките върху околната среда, вкл. с фокус - потребителските права в условията на пандемията от COVID-19 ;
3. информирание и обучение на потребителите за различните способности за защита на икономическите им интереси, в т.ч. във връзка с прехода към либерализиран енергиен пазар и преодоляване на енергийната бедност;
4. защита на правата на потребителите при осъществяване на обществени електронни съобщения;
5. предоставяне на информация за действащото в Р България законодателство в областта на защитата на потребителите и опазване на околната среда;
6. проучване на световния опит в областта на потребителската защита и опазването на околната среда; изготвяне на предложения за правни, икономически и политически мерки за защита на потребителите, опазване на околната среда и осигуряване на преход към кръгова икономика.