



О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**

за 2021 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 2021



 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 6, 12.02.2021</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 5, 05.02.2021</p> <p>Прочетете пълния текст</p>
 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 4, 29.01.2021</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 3, 22.01.2021</p> <p>Прочетете пълния текст</p>
 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 2, 15.01.2021</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ, бр. 1, 08.01.2021</p> <p>Прочетете пълния текст</p>

Седмичен електронен бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ
Брой 1 - 50 (320-370) 2021 г.,
14 888 получатели по електронна поща, безплатно разпространение

Съдържанието на Електронния бюлетин е достъпно на ел.адрес:

<https://aktivnipotrebiteli.bg> ->Други ->Бюлетин 2016-2021 ->Бюлетин 2021

Информационни образователни брошури за правата на потребителите, 2021

 <p>! АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ</p> <p>ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА</p> <p><i>Какво трябва да знаем за правото си на отказ от договора</i></p>  <p>София 2021</p>	<p>Брошура „Право на отказ от договора“ 12 стр. А5, тираж 10 000, безплатно разпространение</p> <p>Може да бъде намерена и на следния ел.адрес: https://aktivnipotrebiteli.bg/страница/197/Издания</p>
---	---

Разрушителите на ендокринната система в ежедневието

От сутрин до вечер сме изложени на химикали, които могат да имат вредно въздействие върху хормоналната ни система (често известни като разрушители на ендокринната система, или ЕОС). Тези вещества водят, поглъщане и абсорбирани през кожата си. Дори в малки количества, разрушителите на ендокринната система могат да причинят редица от заболявания на белите дробове, неврологични заболявания и рак.⁽¹⁾

Ето някои от източниците, по които ежедневно сме изложени на разрушители на ендокринната система.

Изследвания, проведени между 2013 и 2018 г. разкриват, че:

Във Франция, 2 от 10 обикновени чисти за ръце съдържат триклозан и парабензилен химикали, отровещи на ендокринната система.

30% от басините за плуване, изследвани в Италия, съдържат пропилиларабен или бутилпарабен, за които се предполага, че допринасят за проблемите с развитието при неравновесни деца.

19% от хранителните проби, осъществени изцяло, които са изследвани в Европа, съдържат едни или повече остатъци от ендокринни разрушители.

Брошура “Разрушителите на ендокринната система в ежедневието“
2 стр., 59x10 см, тираж 500,
безплатно разпространение

Може да бъде намерена и на следния ел. адрес:
<https://aktivnipotrebiteli.bg/страница/197/Издания>

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

- Брошура „Бележник за мислеци фудита“ (2019)
- Брошура „Какво консумираме. Тестовете на Активни потребители информират и предпазват при пазаруване“ (2020)

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
 - 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
- Информационна листовка Обучение на европейските МСП. Готови за потребителското право, издадена по програма CLR на ЕК и Европейския парламент (2019)
- Информационна листовка BeConsumerLawReady, 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)
- Информационна листовка COL-SUMERS: Разработване на програма за обучение за повишаване на устойчивото съвместно потребление при възрастни хора (2020)
- Информационна листовка: Единадесет потребителски и изследователски организации в целия ЕС изготвят редица решения, за да помогнат на хора, страдащи от енергийна бедност (2020)
- Информационна листовка: Оптимизиране на енергията у дома - как да спестим и без да влагаме значителни средства (2020)

Проучвания и изследвания

Сравнителни тестове на продукти. През 2021 г. са публикувани 2 теста, обхващащи общо 62 бр. хранителни продукта.

Тест	Изпитани продукти	Публикация
Проучване на пакетирани вафли	31	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Проучване на замразени плодове и зеленчуци	31	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

1.1. Сравнителен тест - Съдържанието на пакетирани вафли, предлагани в търговските мрежи в страната.

Целта на проучването е да се сравни качеството на закупените пакетирани вафли чрез съпоставяне на информацията, съдържаща се в етикетите на продуктите; да се определи какъв е характерът на влаганите във вафлите продукти - качество на основните и допълнителни (ако има такива) съставки; да се предложат конкретни препоръки към потребителите, с оглед избягване на закупуването на некачествени и/или вредни за здравето на потребителя пакетирани вафли.

Обхванати са **31 бр. марки вафли/вафлени десерти**, закупени от търговската мрежа в София

Резултатите от проучването са публикувани на интернет страницата на "Активни потребители" и в медиите.

1.2. Сравнителен тест - Замразени плодове и зеленчуци

Целта на проучването е да изясни следните конкретни задачи: Какво е състоянието на пазара на замразени зеленчуци и плодове; Какви са резултатите от извършен микробиологичен анализ за Коли форми (тотални) и *Escherichia coli*; и от направено молекулярно-биологично тестване за идентификация на *Listeria monocytogenes*; да се изготви анализ на резултатите и се отправят конкретни съвети към потребителите.

Обхванати са **31 броя пакетирани замразени плодове и зеленчуци**, закупени от големи хранителни магазини в София.

Резултатите от изпитването са публикувани на интернет страницата на "Активни потребители" и в медиите.

Сравнителни тестове/проучвания на услуги. През 2021г. БНА "Активни потребители" извърши и публикува резултатите от 3 проучвания на услуги, в които са обхванати три предприятия, предоставящи обществени електронни услуги и 128 електронни сайтове на български онлайн търговци.

Проучване	Обхват	Публикация
Скоростта и достъпността на 5G пренос на данни, предлагани от телекомите	3 предприятия	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Прилагането на законодателството относно правото на връщане при онлайн пазаруване	128 електронни сайта	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Условията за предсрочно прекратяване на срочните договори, сключени с телеком, пренос на номер и прекратяване на срочен договор в случай на смърт на абоната	3 предприятия	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

2.1. Сравнително проучване на услуги - Скоростта и достъпността на 5G пренос на данни, предлагани от телекомите

Целта на проучването е да се събере актуална информация относно широко рекламираната услуга за 5G пренос на данни, предоставяна от телекомите; сравняване на предлаганите промоционални пакети и тарифни планове с включена 5G услуга и избор на най-изгодните планове с оглед сключване на индивидуален договор с всеки от телекомите за нуждите на предстоящото контролно тестване на достъпа и скоростта и качеството на 5G услугата; да се направи сравнителен анализ на резултатите от извършено контролно тестване за установяване достъпността, нивото на покритие на 5G и скоростта на преноса на данни чрез новата технология; чрез сравнителния анализ на конкретните данни, на информацията и резултатите от контролното тестване да се подпомогне информираният избор на потребителите при вземане на решение за сключване на договори с телекомите за ползване на предоставяната от тях услуга за използване на 5G технологията.

В проучването са обхванати трите предприятия, предоставящи обществени електронни услуги - А1, Виваком и Теленор. Извършен е 5G теста в предварително определени контролни точки в София, Пловдив, Варна, Бургас, Русе, Враца, Велико Търново, Банско, Хисаря.

Резултатите от проучването са публикувани на интернет страницата на "Активни потребители" и е направена кампания в медиите.

2.2. Сравнително проучване на услуги - Прилагането на законодателството относно правото на връщане при онлайн пазаруване

Целта на проучването е да се събере актуална информация относно това дали в българските онлайн търговски сайтове се съдържа информация и са създадени достъпни условия за правото на връщане, съгласно изискванията на европейското и националното законодателство; да се установи дали българските онлайн търговски сайтове предоставят на ясен и разбираем за

потребителите език изчерпателна информация за правото на връщане; чрез сравнителния анализ на конкретните данни и информацията, до която достига проучването, да се подпомогне информираният избор на потребителите при пазаруване в интернет.

В изследването са прегледани и анализирани електронни сайтове на български онлайн търговци, общо 128 на брой, в различни групи стоки: мебели и обзавеждане - за дома и офиса/ градински (28); техника и аксесоари за техника (34); мода, спортни стоки и аксесоари (25); авточасти, земеделска техника и аксесоари за коли (8); подаръци (8); книжарници/ Книги/ Издателства (12); други (13).

Резултатите от проучването са публикувани на интернет страницата на "Активни потребители".

2.3. Сравнително проучване на услуги - Условия за предсрочно прекратяване на срочните договори, сключени с телеком, пренос на номер и прекратяване на срочен договор в случай на смърт на абоната

Целта на проучването е да се събере актуална информация относно нормативната рамка за предсрочно прекратяване на договорите, Общите условия и индивидуалните договори; да се установи дали българските телекомуникационни компании са въвели ясни и справедливи условия спрямо потребителите си; чрез сравнителния анализ на конкретните данни и събраната информация да се подпомогне информираният избор на потребителите при сключване на договор с доставчик на телекомуникационни услуги, при желание за едностранно прекратяване на срочен договор с оператор или при интерес относно пренос на телефонен номер към друг оператор; да се проследи доколко телекомите са съобразили условията и изискванията за предсрочно прекратяване на срочни договори с подписано от тях Споразумение с Комисия за защита на потребителите (2016 г.); да се проследи доколко процедурата за пренос на номера отговаря на изискванията зададени от нормативните актове на ЕС; да се установи при какви условия наследниците могат да прекратят срочен договор на починал абонат.

В изследването са прегледани, проучени, анализирани и систематизирани Общите условия на трите доставчици на телекомуникационни услуги в България - А1, Виваком и Теленор, както и конкретно сключени индивидуални договори с тези оператори.

Резултатите от проучването са публикувани на интернет страницата на "Активни потребители".

Медийни участия и публикации

През 2021 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 2021 година

Дата	Тема
24.11.2021	Столична община предлага общински картел за такситата
21.08.2021	Нелоялните търговски практики
27.07.2021	Предизвикателствата пред съвместното потребление
14.05.2021	Хаосът с бисквитките
10.02.2021	Споделеното потребление отблизо

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

Медийно присъствие и участия на Българска национална асоциация Активни потребители през 2021 г.

Категория	Брой
Интернет издания	180
Вестници и списания	19
Дарик Радио	3
Българско национално радио	19
Други	1
Общо радио участия	23
БТВ	3
БНТ	9
Нова ТВ	1
Bulgaria On Air	6
ТВ ЕВРОПА	3
БСТВ	5
Други	0
Общо телевизионни участия	26
Общо медийно присъствие	248

Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Енергийна бедност/енергийна ефективност	11
Онлайн пазаруване/търговия	9

Пазар (анализ на пазара, вкл. Енергиен пазар)	49
Ковид-19	9
Измами	10
Храни	51
Проучвания на асоциацията	42
Потребителски права	10

ПУБЛИЧНИ МЕРОПРИЯТИЯ

Образователни дейности и/или кампании за защита на потребителите

1. Онлайн обучения на енергийни съветници по темата за „Енергийната ефективност и енергийната бедност“, в изпълнение на проект STEP- Solutions to tackle energy poverty, организирани от Българска национална асоциация „Активни потребители“, проведени на 9, 13, 26 април 2021 г. и 12 май 2021 г.

Обучител: Богомил Николов, изпълнителен директор на БНААП

2. Онлайн обучителни семинари на тема: „Споделеното потребление“, с участие на потребители във възрастовата група над 60 години, проведени в рамките на проект COL-SUMERS: Разработване на програма за обучение на устойчивото съвместно потребление при възрастни хора, с финансовата подкрепа на програма Еразмус+ на Европейския съюз, организирани от Българска национална асоциация „Активни потребители“ на 14, 21 и 27 април 2021г. и на 15, 22 и 28 април 2021 г.

Модератор: Асен Ненов- представител на БНААП

3. Организиране на четириднешно онлайн обучение по проект Consumer Pro за повишаване на административния капацитет на организациите, занимаващи се със защитата на правата на потребителите. Бенефициент на проекта е BEUC - Европейската потребителска организация. В България проектът се изпълнява от Българска национална асоциация „Активни потребители“. Участници като обучаеми са представители на държавни институции, отговорни за правата на потребителите; организации от неправителствения сектор и университети. Онлан обученията са проведени на 9, 10, 16 и 17 февруари 2021 г.

Теми: 1. „Въведение в общото потребителско право“; 2. „Преддоговорна информация и правото на отказ от договора“; 3. „Нелоялни търговски практики и неравноправни клаузи в потребителските договори“; 4. „Правата на потребителите в дигиталния свят - интернет платформи“

Обучител: Игнат Арсенов, експерт по въпросите на потребителската защита и директор на дирекция в Комисия за защита на потребителите

4. Участие на организационния екип на Consumer Pro (представители на БНААП) в заключителен онлайн практически семинар за представяне на резултатите от онлайн обученията по Consumer Pro, на 5,6 и 12 май 2021 г. Семинарът се организира от BEUC.

Участие на: Игнат Арсенов - обучител на онлайн семинарите и на Надежда Ангелова - национален асистент за подготовка на обученията

5. Организиране на онлайн обучения по проект Consumer Law Ready с участието на представители на малки и средни предприятия по темата „Готови за

потребителското право“. В България проектът се изпълнява от Българска национална асоциация „Активни потребители“. Проведени са четири онлайн обучения - на 27 и 28 май 2021 г., и на 31 май и 1 юни 2021 г.

Други Публични мероприятия

През 2021 година БНА Активни потребители организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Информационни кампании и конкурси

1. Информационна кампания „Денят на потребителите - 15 март - за по-чиста планета ”, проведена в навечерието и в рамките на Световния ден на потребителите - февр. - 15 март 2021 г.

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В навечерието на 15 март и в дните преди и след това БНААП организира различни изяви, в които информира обществеността относно актуалните потребителски теми. За 2021 г. фокусът е върху ролята, която потребителите имат за промяна и подпомагане процеса за създаване на по-чиста Планета (за 2021 г. - основната идея е спиране замърсяването с пластмаси), за устойчив, кръгов модел на потребление и за споделено потребление.

Резултати: Публикувани са статии в електронния седмичен бюлетин на асоциацията, в електронната страница на БНААП, разпространени са информационни материали за споделеното потребление, организирани са онлайн срещи по темата за споделеното потребление

2. Информационна кампания на тема: "COL-SUMERS: Програма за обучение за повишаване на устойчивото съвместно потребление при възрастни хора” проведена в периода март - юли 2021г.

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В периода март - юли 2021 г. са подготвени и публикувани поредица от статии и информационни материали относно ролята на споделеното потребление и разпространението на платформи за споделена икономика. В поредица от броеве на ежеседмичния електронен бюлетин на асоциацията (бр.бр.8 - 12; бр.14-15) се публикуваха и разпространиха до широк кръг от потребители статии и информация относно: Споделеното потребление - нова ера за потребителите; Споделеното потребление и неговите модели; Споделеното потребление - защо ни е нужно; Споделеното потребление и ползите от него; Рисковете пред споделеното потребление; Плюсовете на споделеното потребление и др. С оглед пандемичната обстановка се проведеха поредица от онлайн срещи - обучения на възрастни потребители за запознаване с основните параметри на споделеното потребление. Проведе се заключително събитие с представяне на резултатите от проекта пред заинтересованите страни. Осигурено бе участие на представители на БНААП в медиите.

Резултати: Публикувани са множество информационни материали в ежеседмичния електронен бюлетин на асоциацията и публикации в медиите; организирани и проведени онлайн дискусии и обучения на възрастни потребители.

3. Информационна кампания на тема: „Решения за справяне с енергийната бедност в България”

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В периода януари-декември 2021 г., БНААП организира и проведе широка кампания сред потребителите, обществеността като цяло и компетентните институции относно необходимостта от конкретни действия и мерки за изготвяне на цялостна и комплексна програма за справяне с енергийната бедност в условията на либерализиращ се енергиен пазар у нас. Бяха публикувани статии в електронния ежеседмичен бюлетин на асоциацията (бр.5, бр.7, бр.15, бр.24-26, бр.29-30) и информация и полезни съвети на електронната страница на БНААП. Организирах се и се проведеха дискуссионни срещи и обучения с представители на различни институции (АСП, АУЕР, Омбудсман, общини и др.), неправителствени организации, вкл. ромски сдружения и фондации за създаване на мрежа от енергийни съветници по въпросите на енергийната ефективност и преодоляването на енергийната бедност. Проведе се заключително събитие с представяне на резултатите от проекта пред заинтересованите страни. Представители на БНААП участваха в предавания на електронните медии.

Резултати: Публикувани статии в медиите, в електронната страница на БНААП и в ежеседмичния бюлетин на асоциацията; участия в предавания на електронните медии, проведени дискусии, обучения, събития и др.

4. Актуализиране, разпространение 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: Периодично актуализиране на информацията, разпространение и използване от потребителите 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 относно съпоставимостта на таксите по платежните сметки, прехвърлянето на платежни сметки и достъпа до платежни сметки за основни операции.

Семинари, конференции, кръгли маси

1. Дискуссионен семинар на тема *”Решения за справяне с енергийната бедност”* по Проект STEP- Solutions to tackle energy poverty, Организатор: БНААП, град София, 5 юли 2021 година, 14:00 часа, Хотел „Централ“, гр. София

2. Заключително събитие - среща със заинтересованите страни по Проект *COLSUMERS: Разработване на програма за обучение на устойчивото съвместно потребление при възрастни хора*, с представяне на резултатите от изпълнение на проекта; Организатор: БНААП, 5 юли, 9:00 часа, град София, Хотел „Централ“

3. Дискуссионен семинар на тема *”Решения за справяне с енергийната бедност”* по Проект STEP- Solutions to tackle energy poverty, Организатор: БНААП, 19 Юли 2021 година от 10:00 часа, Общинска администрация - Град Сливница.

4. Дискуссионен семинар на тема *”Решения за справяне с енергийната бедност”* по Проект STEP- Solutions to tackle energy poverty, Организатор: БНААП, 28 Юли

2021 година от 10:00 часа, Участие на заинтересовани лица - потребители, Град Пазарджик.

5. Дискусионен семинар на тема *"Решения за справяне с енергийната бедност"* Проект STEP- Solutions to tackle energy poverty, Организатор: БНААП, 17 Август 2021 година, 13:30 часа, Общинска администрация - Град Видин.

6. Дискусионен семинар на тема *"Решения за справяне с енергийната бедност"* по Проект STEP- Solutions to tackle energy poverty, Организатор: БНААП, 26 Август 2021 година от 10:00 часа, Общинска администрация - Град Кюстендил.

7. Национален семинар на тема: „Устойчиво въздействие на мерките за енергийна ефективност върху потребителското поведение - предизвикателства и решения“, организиран от Фондация „Приложни изследвания и комуникации“ в партньорство със Софийска енергийна агенция (СОФЕНА) **и Българска национална асоциация „Активни потребители“ (БНААП)**, 4 юни 2021 година, от 14:30, Онлайн. Събитието се организира в рамките на проект ECO2 (Energy Conscious Consumers), финансиран по програма Хоризонт 2020 на Европейския съюз. Участие с презентация на д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП

8. Интерактивен семинар и уоркшоп на тема: *Виждането на бизнеса за политиките за енергийна ефективност*. Събитието е част от проект Energy Efficiency Watch 4 с домакини Guidehouse и Енергийна Агенция- Пловдив. 7-8 април 2021 година от 10:30, Онлайн
Участие на Надежда Ангелова- сътрудник в БНААП

9. Международна конференция за устойчиво отопление и сградно обновяване за региона на Централна и Югоизточна Европа, на тема: *"Обновяване на отопление и сгради с мисъл за бъдещето"*, организирана от сдружение За Земята, в сътрудничество с Черноморски изследователски енергиен център (ЧИЕЦ), 21-25 юни 2021 година от 10:00 часа, Онлайн
Модератор на Втори панел на конференцията на 23 юни - д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП

10. Церемония по случай връчване на наградите *„Икономика на светло“ за 2020 година*. 1 юли 2021г., 19:00 часа, зала „Средец“ на София Хотел Балкан в гр. София. Организирано от Асоциация на индустриалния капитал в България и Национален център „Икономика на светло“.
Участие на Богомил Николов- изпълнителен директор на БНААП

11. Участие в кръгла маса на тема *„Предизвикателствата пред потребители и търговци при онлайн пазаруване“* организирана от Европейски потребителски център България, 9 септември 2021 г. , 9:00 часа, Гранд хотел „София“.
Участие с презентация на Богомил Николов- изпълнителен директор на БНААП и Петър Георгиев- Координатор Проекти в БНААП.

12. Кръгла маса на тема *„Устойчивото потребление на храни в България“*, организирана от Университет за национално и световно стопанство, катедра „Икономика на природните ресурси“, 16 септември 2021 година от 10:00 часа. Присъствено и онлайн
Участие на Богомил Николов- изпълнителен директор на БНААП

13. Младежки Форум #БъдиЕвропа, организиран от Икономически и Социален Съвет, София 22 октомври 2021 година, Национален дворец на културата, зала 8, ет. 5, вход А4 и онлайн, от 13:30 часа.

Участие на Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП

14. Consumer Law Ready European workshop, организиран по проект Consumer Law Ready, 26 октомври 2021 година от 10:00 часа, Онлайн

Участие на Надежда Ангелова- юридически консултант, Петър Георгиев- координатор Проекти в БНААП

15. Информационна кампания сред потребителите, относно ползите от отговорното потребление, организирана от Дирекция „Жизнено равнище,

демографска политика и социални инвестиции“ в Министерство на труда и социалната политика и Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи, 30 ноември 2021 година, град София, МТСП, Онлайн

Участие на Надежда Ангелова- юридически консултант, Петър Георгиев- координатор Проекти в БНААП, Йоана Стоянова- стажант в БНААП

16. Национална среща на заинтересованите страни за съгласуване на анализ за горската биомаса в България, Събитието се организира в рамките на проект BioScreen CEE и LIFE BioBalance, 15 декември 2021 година, 13:00 ч., Онлайн

Участие на Надежда Ангелова- юридически консултант, Петър Георгиев- координатор Проекти

17. 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“*, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Организирано от Комисия за регулиране на съобщенията, 15 декември 2021г., 10:00 часа, Онлайн


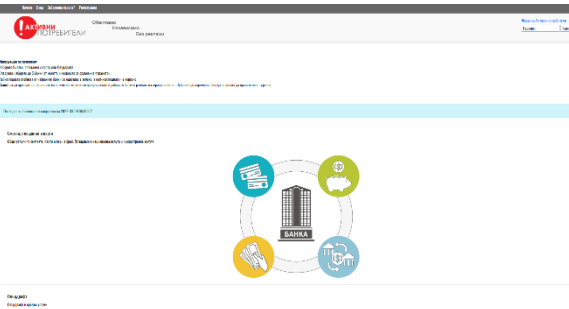

Участие на Надежда Ангелова- юридически консултант, Петър Георгиев- координатор Проекти в БНААП

18. Работната среща с представители на неправителствените организации, осъществяващи дейност в областта на потребителската защита, 23 декември 2021 г. от 13:00 часа, сградата на Министерство на икономиката и индустрията, гр. София, ул. Славянска № 8, голяма зала, ет. 3.

Участие на Богомил Николов- изпълнителен директор на БНААП, Доц. д-р Стилиян Стефанов - член на УС на сдружението

Активни потребители в Интернет:

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

Интернетстраница	Линк
	<p>http://www.aktivnipotrebiteli.bg/ http://www.bnap.org/ Основен сайт на БНА „Активни потребители”</p>
	<p>banki.aktivnipotrebiteli.bg Интернет приложение за сравнение на банкови такси</p>
	<p>https://www.e-nadejden.bg/ Знак за доверие и качество за интернет магазини, който отличава добрите онлайн търговци в България, които освен законовите изисквания, предоставят и други ползи за потребителите, като това да имат ясна и лесно достъпна информация на сайта, да няма скрити такси, да предоставят преглед на стоката преди плащане.</p>

В края на 2021 страницата има над 14 424 регистрирани потребители и се радва на висока посещаемост.

Месец	Уникални посетители	Брой посещения	Разгледани страници
Януари 2021	14,391	24,917	148,671

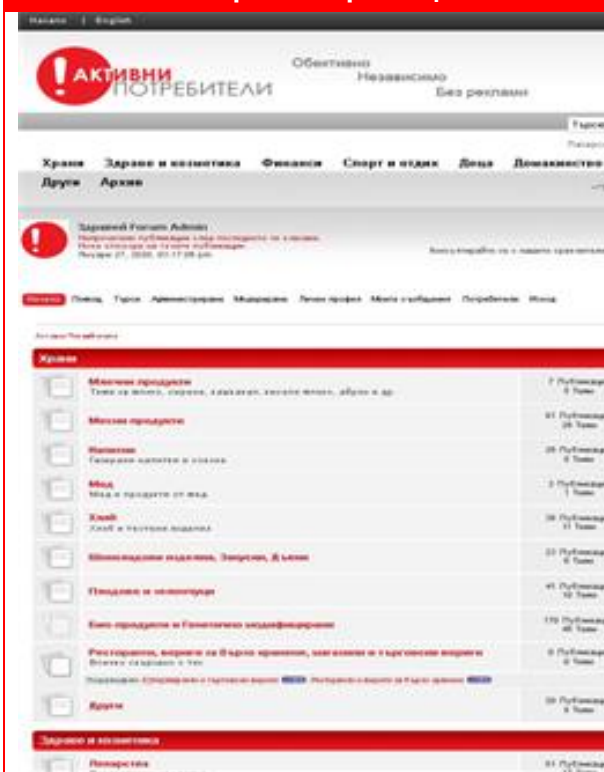
Февр 2021	12,731	22,004	102,802
Март 2021	23,727	36,928	242,215
Април 2021	11,842	21,752	114,122
Май 2021	11,199	20,635	115,202
Юни 2021	10,933	20,475	123,966
Юли 2021	12,809	26,165	133,531
Август 2021	12,557	26,970	131,910
Септ 2021	10,380	23,177	119,164
Окт 2021	11,451	25,399	119,945
Ное 2021	12,583	26,759	133,680
Дек 2021	10,664	23,537	101,486
Общо	155,267	298,718	1,586,694

Актуализация на интернет страницата

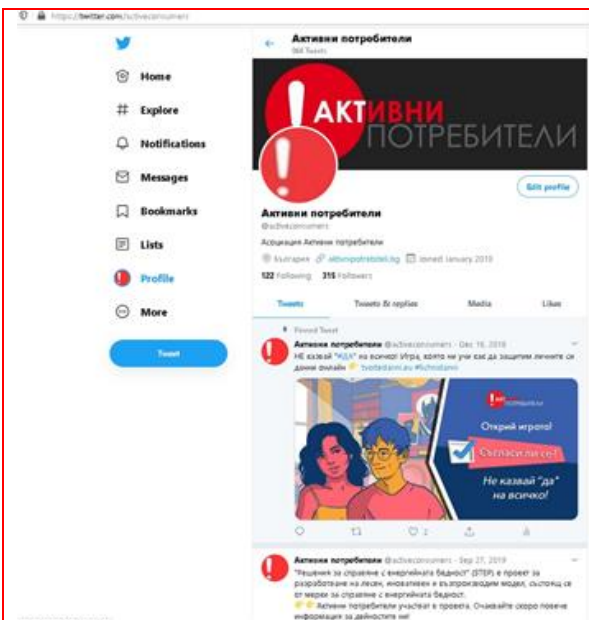
През 2021 г. са публикувани 50 броя на електронния седмичен бюлетин, 5 прессъобщения, 2 теста и проучвания на продукти, 3 сравнителни проучвания на услуги и друга актуална информация.

Интернет страница

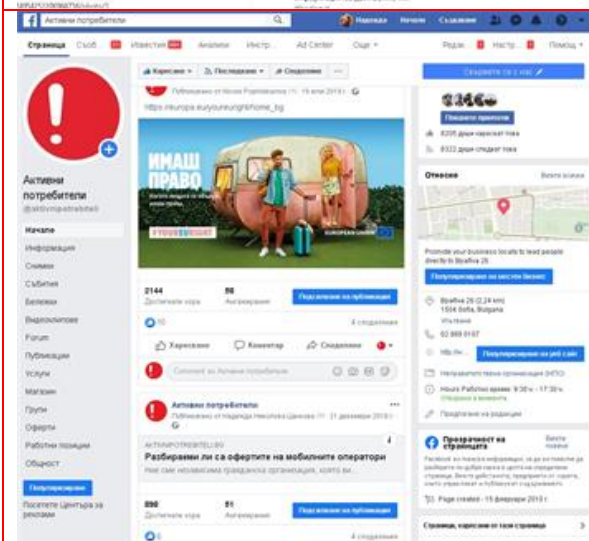
Линк



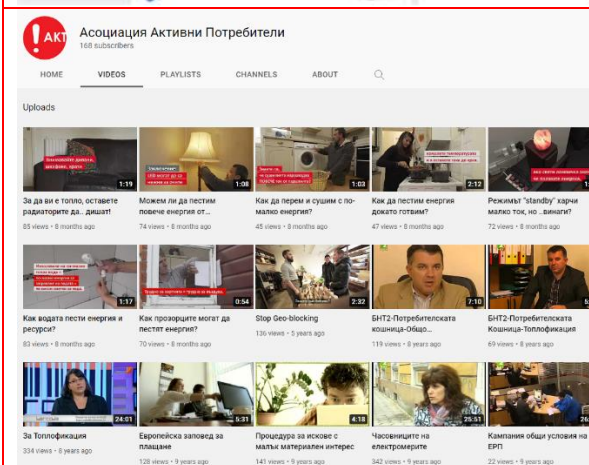
Потребителски форум през 2021 г. - форумът на БНААП има общо 14 007 регистрирани ползватели. <http://forum.aktivnipotrebiteli.bg/>



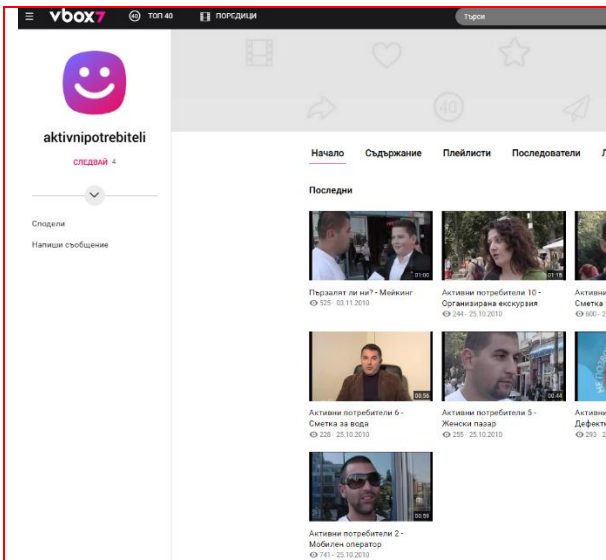
Активни потребители в Туитър
 Страницата е създадена през януари 2010 г. и до края на 2021 г. има 319 последователи. В нея са публикувани 889 съобщения.
<https://twitter.com/activeconsumers>



Активни потребители във Фейсбук
 Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 20210 година има 8 764 приятели.
<http://www.facebook.com/pages/активнипотребители/>



Видео канал на Активни потребители в Youtube - във видео канала на Активни потребители са публикувани 58 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 2021 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 2021 година, представители на БНААП са участвали в 34 броя помирителни производства в страна, представляващи част от системата за Алтернативно решаване на спорове (АРС).

Жалби и работа с потребители през 2021 година

Общо предоставените консултации на потребители/ съдействие при решаване на казуси/ предоставяне на съвети/ изготвяне на жалби, в 9-те приемни на БНААП, са както следва:

Персонални и юридически консултации - 178 бр.

Телефонни консултации - 926 бр.

Писмени консултации, в т.ч. по ел.поща - 279 бр.

Забележка: С оглед продължилата по-дълго пандемична обстановка, предизвикана от разпространението на COVID-19, и през 2021 г. се наблюдаваше ограничаване 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. 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: Решение №143/19.01.2021 г., което не подлежи на обжалване.

2 Търг.дело № 1453 по описа на Върховен Касационен Съд, Търговска колегия, Първо отделение - образувано по касационна жалба на „Креди Йес” ООД срещу решение № 44/25.03.2020 г. по гр.д. 589/2019 г. на Пловдивски апелативен съд

Касационен жалбоподател: „Креди Йес” ООД

Насрещни страни: Комисия за защита на потребителите и БНААП

Състояние: Образувано дело № 1453/2020 г., 1-во търговско отделение. ВКС се произнася с Решение № 60071 от 30.07.2021 г.

3. Търг. дело №860/2020 г. Върховен касационен съд, Търговска колегия, Второ отделение - Образувано по касационна жалба на „ИМОТЕКА” АД срещу Решение 2483 от 13.11.2019 г. по в.т.д. 3506/2019г. 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.

Касационен жалбоподател: „ИМОТЕКА” АД

Насрещни страни: Комисия за защита на потребителите; БНААП

Състояние: Образувано дело № 860/2020 г., 2-ро търговско отделение. Върховен Касационен съд се произнася с Решение № 60050 от 07.06.2021 г.

б) икове по чл. 188, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за обезщетяване на вреди, причинени на колективните интереси на потребителите и икове 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 2021 година са подадени 8 бр. сигнали до контролни органи, изпълняващи функции за защита на потребителите/ институции/ организации и др., както следва:

- Комисия за защита на потребителите - 2 бр.
- Министерство на здравеопазването, Главен държавен здравен инспектор - 1 бр.
- Българска агенция за безопасност на храните - 3 бр.
- Комисия за защита на личните данни - 1 бр.
- Министерство на здравеопазването - Министър на здравеопазването и Главен държавен здравен инспектор - 1 бр.

През 2021 година БНААП предостави пред различни органи на държавната и общинските власти и пред медии - 20 бр. становища, предложения и/или проекти на нормативни актове, свързани със защита на потребителите, както следва:

1. Във връзка с необходимостта от промени в нормативната уредба, от значение за правата и защитата на потребителите

- Министерство на икономиката и индустрията - 3 бр.
- Министерство на земеделието, храните и горите, Национален съвет по храните - 1 бр.
- Народно събрание на РБългария, Комисия по околната среда и водите - 1 бр.
- Министерство на земеделието, храните и горите, Дирекция „Политики по агрохранителната верига“ - 1 бр.
- Кмет на Столична Община, Столичен общински съвет; Комисия по транспорт и пътна безопасност - 1 бр.
- Министерство на регионалното развитие и благоустройството; Комисия за енергийно и водно регулиране; Омбудсман на РБългария - 1 бр.

2. Във връзка със зададени от институции конкретни въпроси и питання

- Комисия за защита на конкуренцията - 2 бр.

3. Във връзка с други значими обществени въпроси, с влияние върху правата и защитата на потребителите

- Министерство на земеделието, храните и горите, Национален съвет по храните - 1 бр.
- Министерство на земеделието, храните и горите - членовете на Националния съвет по храните - 1 бр.
- Телевизия „Европа“; Телевизия „TV1“; Телевизия „TV+“, Телевизия „Евроком ООД“; „Нова бродкастинг груп ЕООД“; „БТВ Медиа Груп“ ЕАД; „Българска национална телевизия“; „Българска свободна телевизия“ - 8 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 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 2021 г. бе поставен на разработването на мерки и програми за преодоляване на енергийната бедност в условията на либерализация на енергийния пазар; на разработване на практически решения и съвети към потребителите за формиране на енергоефективно поведение; ролята на кръговата икономика, на споделеното потребление и правата на възрастните потребители; повишаване капацитета на експертите, работещи в сферата на защитата на потребителите от държавния и общинския сектор, неправителствените организации и университетските общности; защитата на правата на потребителите при получаване на електронни услуги, при ползване на финансови услуги, права при потребителските кредити и др.

Участие в партньорски мрежи с НПО в България

- **Национален съвет за саморегулация** - участие на представител на БНА Активни потребители в Етичната комисия към съвета

- **Европейски потребителски център в България** - участие в съвместни събития, свързани с потребителската защита
- **Фондация „Приложни изследвания и комуникации“** - участие в съвместни събития и публикации относно развитието на актуалните енергийни политики
- **Център за енергийна ефективност ЕнЕфект - България** - участие и организиране на съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики, с фокус върху енергийната ефективност и преодоляване на енергийната бедност
- **Софийска енергийна агенция СОФЕНА** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики, с фокус върху преодоляване на енергийната бедност
- **Черноморски изследователски енергиен център** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики
- **Енергийна Агенция Пловдив** - съвместно участие в събития по темата за енергийната ефективност и енергийната бедност
- **Сдружение За земята** - участие в съвместни събития, в т.ч. обучения за комплекса от мерки за енергийна ефективност и преодоляване на енергийната бедност
- **Университет за национално и световно стопанство** - участие в съвместни събития по темата за устойчивото потребление на храни
- **Икономически университет Варна** - участие в съвместни учебни семинари относно МСП и познаването на потребителското право
- **Фондация „Саворе“ и Читалище „Мануш Романов“ - София** - участие в обучения и събития, свързани с търсене на решения за справяне с енергийната бедност
- **Институт за енергиен мениджмънт** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики
- **Green Peace Bulgaria** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните екологични и енергийни политики
- **WWF - България** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните екологични и енергийни политики

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

През 2021 година представители на БНААП са участвали в консултативни органи, както следва:

- Съвет по акредитация към Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация”
- Национален съвет за защита на потребителите - Министерство на икономиката и индустрията
- Министерство на икономиката и индустрията - работна среща на министъра с представители на неправителствени организации в защита на потребителите
- Икономически и социален съвет
- Consumer Policy Advisory Group - DG Justice, EC
- Национален съвет по храните към министъра на земеделието, храните и горите
- Електронна работна група към Национален съвет по храните
- Агенция за устойчиво енергийно развитие - Експертна работна група „Топлинна енергия”

- Агенция за устойчиво енергийно развитие - Експертна работна група „Горива за крайния потребител“
- Национален съвет за саморегулация, Етична комисия
- Балкан Биосерт ООД - Участие на сътрудник от БНААП в Контролния съвет на Сертифициращия орган, от името на потребителска организация
- Орган за техническо съответствие България ЕООД - Участие на сътрудник на БНААП в Комитета за запазване на безпристрастността към ОТС, от името на потребителска организация

Въз основа на представената по-горе детайлна информация относно изпълнените от БНААП дейности през 2021 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 2021 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. информиране 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 към същността на споделеното потребление и повишаване информираността на възрастните потребители в тази сфера;

3. информиране и обучение на потребителите за различните способности за защита на икономическите им интереси, с фокус - прехода към либерализиран енергиен пазар и мерки и програми за преодоляване на енергийната бедност и формиране на енергоефективно потребителско поведение;

4. защита на правата на потребителите при получаване на електронни услуги;

5. предоставяне на информация за действащото в Република България законодателство в областта на защитата на потребителите и опазване на околната среда;

6. повишаване на капацитета на експертните състави в държавната и общинските администрации, в неправителствения сектор и сред университетските общности, които работят за защитата на правата и законните интереси на потребителите;

7. 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.

Ръководител:
Богомил Николов
Изпълнителен директор
БНААП

