



О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**

за 2024 година

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

I. Организационно развитие

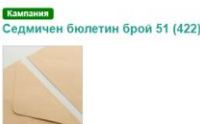
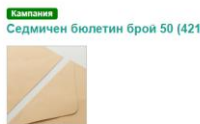
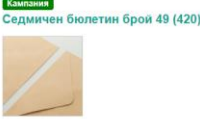
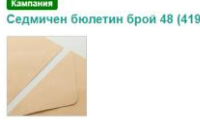
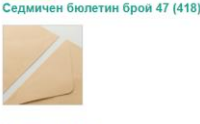
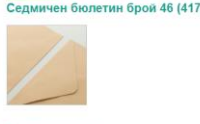
БНА Активни Потребители е определена за **квалифицирана организация** по смисъла на Закона за защита на потребителите.

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-16-220/07.03.2023 г.

II. Информационна и образователна дейност

Издания:

Новоиздадени през 2024 г.


 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 51 (422)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 50 (421)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>
 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 49 (420)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 48 (419)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>
 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 47 (418)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>	 <p>Кампания Седмичен бюлетин брой 46 (417)</p> <p>Прочетете пълния текст</p>

Седмичен електронен бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ
Брой 1 - 51 (474 - 524) 2024 г., 14 944 получатели по електронна поща, бесплатно разпространение

Съдържанието на Електронния бюлетин е достъпно на ел.адрес:

<https://aktivnipotrebiteli.bg> -> Други -> Бюлетин 2016-2024 -> Бюлетин 2024

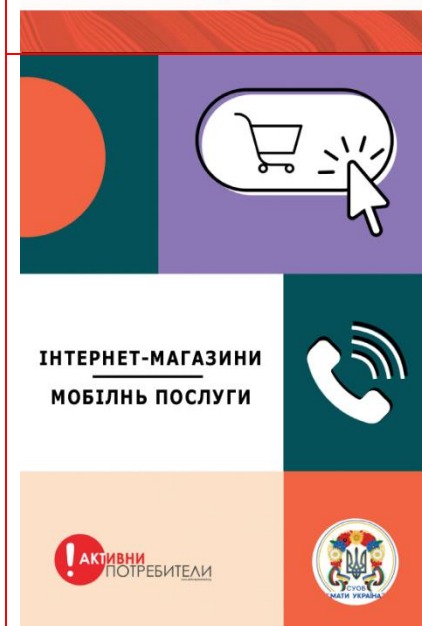
Информационни образователни брошури за правата на потребителите, 2024

 <p>! АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ</p> <p>Кога са най-изгодните намаления?</p> <p>Съвети как да пестим, докато пазаруваме</p> <p>София 2024</p>	<p>Брошура “Кога са най-изгодните намаления? Съвети как да пестим, докато пазаруваме” 4 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>
---	---











Брошура „Животозастраховане. Какво знаем и не знаем за застраховките „Живот“?“
8 стр., А5, тираж 10 000,
безплатно разпространение

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



Брошура „ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНИ, МОБІЛНЬ ПОСЛУГИ“
6 стр., А5, тираж 1 000,
безплатно разпространение

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

	
<p>ОРЕНДА ЖИТЛА ТА БАНКІВСЬКІ РАХУНКИ</p>	 <p>Брошура „ОРЕНДА ЖИТЛА, БАНКІВСЬКІ РАХУНКИ“ 6 стр., А5, тираж 1 000, безплатно розпространение</p>
	 <p>Може да бъде намерена и на следния ел.адрес: https://aktivnipotrebiteli.bg/страница/197/Издания</p>
	
<p>ПОБУТОВІ РАХУНКИ ПРАВА ПАСАЖИРІВ</p>	 <p>Брошура „ПОБУТОВІ РАХУНКИ, ПРАВА ПАСАЖИРІВ“ 8 стр., А5, тираж 1 000, безплатно розпространение</p>
	 <p>Може да бъде намерена и на следния ел.адрес: https://aktivnipotrebiteli.bg/страница/197/Издания</p>

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 водоснабдяването?“ (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 „Организираните пътувания. Какво трябва да знаем за пакетните пътувания и свързаните туристически услуги“ (2019)
- Брошура „Твоята храна“ (2019)
- Брошура „Бележник за мислещи фудита“ (2019)
- Брошура „Какво консумираме. Тестовите на Активни потребители информират и предпазват при пазаруване“ (2020)
- Брошура „Право на отказ от договора“ (2021)
- Брошура „Разрушителите на ендокринната система в ежедневието“ (2021)
- Брошура „Гаранции и Рекламации“ (2022)
- Брошура „Животът на дрехите. Съвети и препоръки.“ (2023)
- Брошура „Тест на климатици“ (2023)
- Брошура „Колективна покупка на климатици“ (2023)

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 «Организираните 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)
- Информационна листовка: Избирайте разумно с новите енергийни етикети, Label 2020 (2021-2022)
- Информационна листовка: Онлайн решаване на спорове за търговци, Съвети на НАИС към търговци на дребно и онлайн търговци относно потребителски жалби, НАИС, (2022)
- Информационна листовка: Онлайн решаване на спорове за потребители, НАИС съветва потребителите как да се подават жалби към търговци, НАИС, (2022)
- Наръчник „Насърчаване на младите потребители да купуват оригинали“, (2022)
- Брошура CLEAR-X: Подсилване на „Вълната за обновяване“ чрез „зелените технологии“ (2023)

Проучвания и изследвания

1.1. Сравнителни тестове на продукти. През 2024 г. са публикувани 2 теста, обхващащи общо 46 бр. продукта.

Тест	Изпитани продукти	Публикация
Кани за филтриране на питейна вода	10	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Бяло саламурено сирене	36	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

1.1.1. Сравнителен тест - Сравнително изследване на качеството на кани за филтриране на питейна вода.

Целта на проучването е да се изпита и определи качеството на кани за филтриране на питейна вода.

Проучването следваше да изясни няколко конкретни задачи/въпроси:

- 1) Да извърши анализ на пазара на кани за филтриране на питейна вода и да се направи подбор на извадка за тестване, като се подберат най-разпространените и най-често купуваните такива.
- 2) Да се закупят избраните марки - не по-малко от 10 вида кани за филтриране на питейна вода.
- 3) Да се селектират филтрите, подходящи за съответните кани, тъй като те пречистват водата, а каните са само техни държатели.
- 4) Да се изготви процедура за тестване на филтрите.
- 5) Да се извърши лабораторен анализ на проби, взети от питейната вода, която вече е пречистена със съответния филтър/кана.
- 6) Да се изготви анализ на резултатите, като същите се съобразят с предварително установените показатели за изпитване, както и допустимите стойности, използвани за питейната вода и нормирани в Директива 83/1998 на ЕС.
- 7) Да се изготви доклад, въз основа на който да се направи публикация.

Непреки цели на проучването:

- 1) Да се повиши информираността и да се образават потребителите за необходимостта или липсата на такава при закупуване на кани за филтриране на питейна вода.
- 2) Да се информира обществеността и при необходимост - ресорните институции, с оглед възможното разкриване на нискоефективни или неефективни кани за филтриране на питейна вода, обект на проучването.
- 3) Обхванати са 10 търговски марки с различни филтри за питейна вода, закупени от големи търговски вериги в гр. София.

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

1.1.2. Сравнителен тест - Сравнително изследване на качеството на бялото саламурено сирене в съответствие с нормативната регулация към 2024 г. (чрез съпоставяне на лабораторно измереното водно съдържание със заложената в БДС

Целта на проучването е да 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, както и в съответствие с нормативните изисквания в Наредбата за специфичните изисквания към млечните продукти.

Проучването следваше да изясни няколко задачи/въпроси:

- 1) Какви са нормативните изисквания относно качествата на бялото саламурено сирене, в частност относно водното съдържание в този продукт, съобразно изискванията в Наредбата за специфичните изисквания към млечните продукти (Обн. ДВ., бр.64 от 3 август 2021г.)?
- 2) Да се направи анализ и оценка на риска с оглед определяне кръга на продуктите, които следва да се включат в изследването - това да са само масовите продукти от краве мляко, които са на сравнително достъпни цени, като се отчетат и процесите на инфлация от последната една година. По възможност да се закупят сирена както от София, така и от търговската мрежа на други градове като Перник, Пазарджик и други.
- 3) При възможност, да се разшири кръга на закупените и изследвани продукти и с такива, които са популярни, макар и по-скъпи брандове сирена, предлагани в големите търговски вериги.
- 4) Допълнително, при селектиран брой проби, да се извърши химичен анализ за определяне на наличие и количество на немлечни мазнини, с оглед здравния риск за потребителите при влагането на такива мазнини.

Непреки цели на проучването:

- 1) Да повиши информираността на потребителите за качеството на закупуваното в търговската мрежа бяло саламурено сирене в съответствие с изискванията на новата нормативна уредба.
- 2) Да се информира обществеността и при необходимост - ресорните институции, с оглед възможното разкриване на вредни за здравето продукти, обект на проучването.

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

1.2. Сравнителни тестове на услуги. През 2024 г. са публикувани резултатите от 3 проучвания на услуги, в които са обхванати 133 съдебни решения, в които се засягат обезщетенията на застрахователите от задължителна застраховка „Гражданска отговорност“; пресметната е покупателната стойност на гражданите за 52 продукта от потребителската кошница в периода 2004-2024 г; разгледани и сравнени са общо 87 животозастраховки от общо 10 застрахователни дружества в страната.

Тест	Публикация
Обезщетенията на застрахователите от задължителна застраховка „Гражданска отговорност“	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

Покупателната способност на потребителите в България в периода 2004-2024	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Животозастраховки	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

1.2.1. Сравнителен тест на услуги - Сравнително проучване на обезщетенията на застрахователите от задължителна застраховка „Гражданска отговорност“.

Проучването има за цел да установи каква е релевантната правна рамка и какви са правата на потребителите по застраховка „Гражданска отговорност“, както и да се установят възможностите на потребителите да защитят своите права и интереси.

Преките цели на проучването са:

- 1) Да помогне на потребителите да правят информиран избор при сключване на застраховка „гражданска отговорност“.
- 2) Да информира потребителите за упражняване на техните права по застраховка „Гражданска отговорност“.
- 3) Да се осведомят потребителите кои са релевантните законови норми и как да потърсят своите права при ниско обезщетение.
- 4) Да се информират потребителите за рисковете и ползите от водене на съдебно производство за възстановяване на реално настъпилите вреди.
- 5) Да се информират потребителите кои институции да сезират при неизплащане на щети в пълен размер.

Непреки цели на проучването:

- 1) Да въздейства върху поведението на българските потребители да бъдат по-активни при упражняване на своите права при застрахователни събития по застраховка „Гражданска отговорност“.
- 2) Да въздейства върху поведението на застрахователите да спазват йерархията на нормативните актове и да изплащат обезщетение настъпилите вреди в пълен размер.
- 3) Да въздейства върху държавата да предприеме мерки за актуализация на подзаконовата нормативна рамка за оценяване на щети от застрахователите.
- 4) Да се извърши качествен анализ на данните за застрахователни претенции.

В изследването са проучени и анализирани 133 съдебни решения.

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

1.2.2. Сравнителен тест на услуги - Сравнително проучване на покупателната способност на потребителите в България в периода 2004-2024

Целите на проучването са:

- 1) Да се идентифицира динамиката на цените на различни стоки и услуги в България в периода 2004 - 2024;
- 2) Да се анализира как тези ценови промени се отразяват върху покупателната способност на българските потребители, като се претеглят спрямо минимални

- и средни работни заплати, минимални, средни и максимални пенсии;
- 3) Да се разкрие в каква степен различни социални групи са в състояние да закупват повече или по-малко от тези стоки и услуги в контекста на нарастващите цени;
 - 4) Да се установи относителното нарастване/намаление на стойността на основни стоки и услуги претеглени през доходите.

Непреки цели на проучването:

- 1) Да се повиши информираността на потребителите по отношение на цените и доходите в България;
- 2) Да се повиши финансовата култура на българските потребители;
- 3) Да се създаде основа за последващо измерване на благосъстоянието след въвеждане на Еврото в България;
- 4) Да се подпомогнат фактологично потребителите и други заинтересувани страни при дебатирание на подоходната политика в България.

За целите на проучването бяха проучени разнообразни информационни източници, както официални статистически данни събирани от Националния статистически институт, Информационен портал за наблюдение и сравнение на цените на част от хранителните продукти в малката потребителска кошница в България, така и публично достъпни икономически показатели, ценови нива в различни търговски обекти и други.

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

1.2.3. Сравнителен тест на услуги - Сравнително проучване на застраховки „Живот“ в няколко направления: рисково животозастраховане, животозастраховане с инвестиционна или спестовна цел.

Целта на проучването:

- 1) Да се изясни правната рамка относно застраховките „Живот“;
- 2) Да се разясни правната рамка, свързана с основния информационен документ;
- 3) Да се обясни какви са разликите между различните видове застраховки „Живот“;
- 4) Да се обясни разликите между услугите, предлагани от различните застрахователи, които предлагат застраховки „Живот“;
- 5) Да се създаде сравнителна таблица с информация относно предлаганите застраховки „Живот“.

Непреки цели на проучването:

- 1) Да се обърне внимание на възможностите за сключване на застраховки „Живот“;
- 2) Да се повиши осведомеността на потребителите относно този вид застраховки;
- 3) Да се запознаят потребителите с различните възможности, с които различните видове застраховки „Живот“ се предлагат;

За извършване на изследването се използва методът на извършване на сравнителен анализ на нормативната уредба и основен информационен документ за предоставяне на съответната застраховка.

За целите на проучването бяха проучени 10 застрахователни компании, които предлагат общо 87 застрахователни продукта.

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

Медийни участия и публикации

През 2024 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 2024 година

Дата	Тема
12.09.2024	Играем или ни изиграват? Нелоялни практики в гейминг индустрията
16.05.2024	Безопасно ли е да пазаруваме от Тему?
11.04.2024	Очаквани промени в потребителското законодателство, касаещи търговците?
02.04.2024	Съдът на ЕС - фирми за бързи кредити може да връщат пари
15.03.2024	Световен ден за правата на потребителите
19.02.2024	Индекс за цифрово овластяване на потребителите 2023
01.02.2024	Лоша вест за потребителите - Виваком поглъща Булсатком

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

Медийно присъствие и участия на Българска национална асоциация Активни потребители през 2024 г.

Категория	Брой
Интернет издания	193
Вестници и списания	1
Общо радио участия	27
Общо телевизионни участия	68
Общо медийно присъствие	289

Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Храни	65
Енергийна ефективност	17
Потребителски права	70
Телекоми	5
Икономика	20
Проучвания	37
Други	75

ПУБЛИЧНИ МЕРОПРИЯТИЯ

Образователни дейности и/или кампании за защита на потребителите

1. **Образователна и обучителна кампания на тема: „Откриване на устойчиви решения на екологични проблеми“** в рамките на международен проект We-Democracy, финансиран от ЕК. През 2023 г. БНА „Активни потребители“ проведе обучителни събития в Университет за национално и световно стопанство (УНСС) с участието на разнообразна група на възраст над 18 г. На събитието присъстваха не само обучаващите се студенти, но и преподаватели - изтъкнати професори и доценти, които се занимават активно с екология и устойчивост. Темите, разгледаните теми са следните: програмата на ООН 2030, концепция за кръгова икономика, поведение и ангажираност на потребителите, управление на отпадъците, рециклиране и повторна употреба, глобални екологични предизвикателства, европейски и държавни политики. През 2024 г. на база събитията в УНСС беше изготвен списък с 10 ключови думи, които да бъдат наблюдавани в определен период от време, в резултат от това беше направен социален листънинг, с който успяхме да определим темите от интерес за потребителите и да ги добавим в платформата за краудсорсинг. През 2024 г. беше публикувана и платформата за краудсорсинг, чрез която потребителите да научат повече за полезни и ефикасни решения на разнообразни потребителски проблеми, както и да споделят помежду си своите мнения и въпроси.

Проведени образователни и обучителни събития:

- *Два обучително-образователни уебинара на тема: „Онлайн дискусия с потребители и експерти относно кръгова икономика и устойчивост“.* Събитията бяха проведени онлайн на 7 и 8 март, събитията бяха полудневни и позволиха на участниците да споделят мненията си относно идентифицираните идеи и да направят политически формулировки и препоръки.
- *Платформа за краудсорсинг* - в сътрудничество с партньорите от проекта беше разработена платформа, в която потребителите могат свободно да влизат в дискусии и да споделят своето мнение. Платформата е разделена на теми и подтеми с екологична или устойчива насоченост, като всяка подтема споделя за конкретно решение на значим за обществото проблем. Платформата разполага с автоматичен

превод, за да се позволи свободната дискусия на участниците, независимо от езика, с който те боравят.

Линк към платформата: <https://we-democracy.yrpri.org/community/10022>

2. Обучителни събития във връзка с международен проект „Обучение на млади ученици относно Рамката за дигитална компетентност за потребителите“ (ONLINE). Този иновативен проект има за цел да подсили ключовите компетенции на учителите, работещи с ученици (на възраст 11-14 години), като подобри непрекъснатото професионално развитие на учителите и дигиталните умения на потребителите. За целта БНА „Активни потребители“ обучава участниците в проекта и подпомага изготвянето на учебни материали по темата, които да бъдат разбираеми и информативни за учениците.

Проведени обучителни събития:

- *Финална конференция с учители и специалисти в областта на образованието и ученици от ПГИМ „Йордан Захариев“, организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“, 27 септември 2024 г., в конферентна зала на ПГИМ „Йордан Захариев“ в гр. Кюстендил, ул. „19-ти февруари“ 28. По време на събитието бяха представени резултатите от проекта, информационните материали с потребителска тематика и беше обяснено на учениците и учителите как могат да достъпят материалите и да надградят своите знания.*

3. Обучителни събития във връзка с международен проект „Готови за потребителското право“ (CLR). Основна цел на обучителните събития и дейности е повишаване капацитета на малките и средни предприятия от различни сектори на икономиката, с оглед повишаване на техните знания и уменията по ключови теми и въпроси от европейското и българското потребителско право.

Проведени обучителни събития:

5.1.2.1. *Обучителен семинар за учители „Готови за потребителското право“, организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“, 26 ноември 2024 г., Зала в сградата на КЗП; обучени представители и доброволци на потребителски организации, служители на КЗП, на ЕПЦ и др.*

Други публични мероприятия

През 2024 година БНА Активни потребители организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Информационни кампании и конкурси

1. Информационна кампания „40 години Световен ден на правата на потребителите - 15 март“, проведена в навечерието и в рамките на Световния ден на потребителите - февр. - 15 март 2024 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. През 2024 г. фокусът бе към темата за „честен и отговорен изкуствен интелект /ИИ/ за потребителите“.

Резултати:

- **Информирание на потребителите** относно ролята на изкуствен интелект /ИИ/ в потребителското ежедневие в деня на потребителите 15 март 2024 г. - информация в Седмичен електронен бюлетин и в електронната страница на БНААП.
- **Информирание на потребителите** относно нуждата от създаване на „честен и отговорен изкуствен интелект /ИИ/ за потребителите“ - фокус в деня на потребителите 15 март 2024 г. - публикуване на статия в електронната страница на асоциацията.

2. Информационна кампания „Правата на потребителите в ЕС за разселени украинци“

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“

Програма: В изпълнение на международната кампания на Генерална дирекция „Правосъдие и потребители“ (DG JUST) към Европейската комисия през 2024 г. БНААП със съдействието на Сдружение на украинските организации в България „Мати Украйна“ проведе широка кампания сред потребителите с украински произход, които са се установили на територията на Република България, и обществеността като цяло относно потребителските права на лицата, придобили статут на бежанци, като част от кампанията си БНААП запозна украинските потребители с важни специфики относно правата на потребителите при онлайн пазаруване - като преддоговорна информация, право на отказ от договора, както и с други социалнозначими теми като наем на жилище, сметки за ток и отопление, сключване на договори с мобилни оператори, градски транспорт, гаранции на продуктите и рекламация на дефектен продукт и т.н.

Резултати:

- **Изграждане на партньорска потребителска мрежа** между БНА Активни потребители и Сдружение на украинските организации в България „Мати Украйна“ за потребителски въпроси от разселени украинци - организирано от БНА Активни потребители и със съдействието на Сдружение на украинските организации в България „Мати Украйна“. Партньорската потребителска мрежа има за цел ефективна комуникация и съдействие при отговарянето на потребителски запитвания и потребителски въпроси, отправени от разселени украинци на украински език през мрежата на Сдружение на украинските организации в България „Мати Украйна“ и с експертните консултации на БНА „Активни потребители“. За периода януари-март 2024 г. с цел оценяване на удовлетвореността на потребителите, които са отправили запитване до партньорската мрежа, потребителите бяха помолени да попълнят анкети.
- **Онлайн кампания с видео материали** - публикуване на дълго информационно видео, придружено от информативни кратки видеа в различни социални платформи с цел достигане до по-голяма аудитория. Видеата бяха изготвени на украински език.
- **Серия от публикации в различните платформи и в интернет страницата** на асоциацията.

- Брошура на украински език „**ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНИ и МОБИЛНЬ ПОСЛУГИ**“, формат А5, 6 страници, тираж 1000 броя
- Брошура на украински език „**ОРЕНДА ЖИТЛА и БАНКІВСЬКІ РАХУНКИ**“, формат А5, 6 страници, тираж 1000 броя
- Брошура на украински език „**ПОБУТОВІ РАХУНКИ и ПРАВА ПАСАЖИРІВ**“, формат А5, 8 страници, тираж 1000 броя
- **Информационни плакати на украински език**, формат А3, 3 различни плаката, тираж 12 броя

3. Информационна кампания на тема: „**Индекс за цифрово овластяване на потребителите 2023**“

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“

Програма: В изпълнение на международно кампания „Проект за подпомагане на потребителите“ БНААП се включи в разработването на „**Индекс за цифрово овластяване на потребителите**“ (DCEI или „INDEX“). DCEI има за цел да предостави сравнителна информация и да служи като достоверен източник за това как потребителите използват уеб услуги в различни географски региони. DCEI оценява цифровото овластяване на потребителите от Белгия, България, Дания, Франция, Германия, Италия, Полша, Португалия, Испания, Швеция. Индексът се публикува всяка година, за да проследи напредъка и да представлява полезен инструмент за създателите на политики, регулаторите и други заинтересовани страни, на които те да базират решенията си. Изготвеният индекс за 2023 г. беше представен на официално събитие през февруари 2024 г., а пълното изследване на „Индекс за цифрово овластяване на потребителите“ за 2023 г. беше публикувано на страницата на Активни потребители.

Резултати:

- **Официално събитие „Представяне на CDE Index за 2023 в България и Дискусия относно целите на Цифровото десетилетие до 2030“**, организирано от Асоциация „Активни потребители“ на 19 февруари 2024 г., в гр. София, Хотел „Интерконтинентал“. В събитието взеха участие Александър Йоловски, Министър на електронното управление; Зорница Русинова, председател на Икономическия и социален комитет; Милена Ангелова, член на Европейския икономически и социален комитет; Соня Спасова, Европейски потребителски център. Представянето на индекса беше направено от Marco Scialdone и Lucia Napoli, Euroconsumers.
- **Прессъобщение „Индекс за цифрово овластяване на потребителите 2023“**, публикувано на официалната уебстраница на Активни потребители и изпратено на 19 февруари 2024 г.

4. Информационна кампания на тема: „**Играем или ни изиграват? Нелоялни практики в гейминг индустрията**“

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“

Програма: Кампанията е част от координирани действия на Активни потребители с други европейски потребителски организации, координатор на действията е BEUC - Европейската потребителска организация. Целта на

кампанията е да информира потребителите чрез публикуването на серия от публикации в социалните мрежи за нелоялни практики в гейминг индустрията. Сигнал за нелоялни практики в гейминг индустрията беше отправен и до Комисията за защита на потребителите. Освен България в кампанията се включиха потребителски организации от Белгия, Кипър, Дания, Франция, Финландия, Германия, Гърция, Италия, Нидерландия, Норвегия, Полша, Португалия, Словакия, Швеция, Швейцария и Испания.

Резултати:

- **Подготовка, превод и публикуване на информационно видео** в канала на асоциацията на платформата YouTube на 17 септември 2024 г.
- **Подготовка, превод и публикуване на информационно видео** в канала на асоциацията на платформата TikTok на 17 септември 2024 г.
- **Подготовка, превод и публикуване на серия от онлайн публикации** в канала на асоциацията на платформата Facebook в периода 12 септември 2024 г. - 29 октомври 2024 г.
- **Участие на представител на асоциацията в онлайн срещи с партньорите по координираните действия.**
 - **Подготвителна работна среща по координирани действия с експерти** на потребителски организации от ЕС, членки на BEUC - на 3 септември 2024 г., онлайн. Представител на асоциацията Йоана Стоянова - експерт към Активни потребители.
 - **Работна среща по координирани действия с експерти** на потребителски организации от ЕС, членки на BEUC - на 29 ноември 2024 г., онлайн. Представител на асоциацията Йоана Стоянова - експерт към Активни потребители.

5. Информационна кампания на тема: „Безопасно ли е да пазаруваме от Тети? ”

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: Кампанията е част от координирани действия на Активни потребители с други европейски потребителски организации, координатор на действията е BEUC - Европейската потребителска организация. Целта на кампанията е да информира потребителите чрез публикуването на серия от публикации в социалните мрежи за опасенията на потребителски организации относно платформата *Тети*, както и законността и безопасността на продуктите, продавани на платформата *Тети*. Сигнал за открити нарушения на разпоредбите в Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 година относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги - АЦУ) от страна на платформата *Тети* беше отправен и до Комисията за регулиране на съобщенията. Освен България в кампанията се включиха потребителски

организации от Австрия, Белгия, Чехия, Дания, Финландия, Франция, Гърция, Италия, Холандия, Полша, Португалия, Словакия, Испания, Швеция.

Резултати:

- **Подготовка, превод и публикуване на серия от онлайн публикации** в канала на асоциацията на платформата Facebook в периода 16 май 2024 г. - 10 юли 2024 г.
- **Участие на представител на асоциацията в онлайн срещи с партньорите по координираните действия.**
 - **Подготвителна работна среща по координирани действия с експерти** на потребителски организации от ЕС, членки на BEUC - на 30 април 2024 г., онлайн. Представител на асоциацията Йоана Стоянова - експерт към Активни потребители.
 - **Работна среща по координирани действия с експерти** на потребителски организации от ЕС, членки на BEUC - на 4 септември 2024 г., онлайн. Представител на асоциацията Йоана Стоянова - експерт към Активни потребители.

6. Информационна кампания на тема: „Черен петък”

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: Целта на кампанията е да информира потребителите чрез публикуването на серия от публикации в социалните мрежи за потенциални трикове на търговците покрай „Черен петък“. Това е един от най-големите дни за пазаруване по цял свят, а от около 10 години и в България. Понеделникът след Черния петък пък се наричан Кибер понеделник („Cyber Monday”) и започва около 2005 г. С времето традицията на Черния петък се променя и немалък брой търговци започват да предлагат оферти под знака на „Черен петък“ още в началото на месец ноември, а други търговци удължават периода на намаленията чак до Коледа и Нова година.

Резултати:

- **Подготовка и публикуване на серия от онлайн публикации** в канала на асоциацията на платформата Facebook в периода 31 октомври 2024 г. - 8 декември 2024 г.
- **Активно участие по темата на представители на асоциацията в медийни репортажи и предавания в телевизионния ефир.**
- **Подготовка и публикуване на статия по темата на официалната уебстраница на асоциацията.**
- **Статия „10 съвета за пазаруване за Черния петък“,** публикувана на 14 ноември 2024 г.
- **Брошура „Кога са най-изгодните намаления?“,** публикувана онлайн на 31 октомври 2024 г.

Семинари, конференции, кръгли маси

1. **Съвместен ден за защита на потребителите на европейските надзорни органи за 2024 г.** в Будапеща, Унгария, 3 октомври 2024 г. Участие на Йоана Стоянова - експерт в БНААП.

2. **Уебинар „Обновен дом с малки сметки - лесно и за всички“**, организиран онлайн от сдружение „ЗА ЗЕМЯТА“, проведен онлайн на 5 март 2024 г. Участие на Петър Георгиев, експерт в БНААП.

3. **Интердисциплинарен урок** с участие на екипът на Активни потребители и ученици от 11 клас от Професионална гимназия по икономика и мениджмънт „Йордан Захариев“, на тема: „Кандидастване за стаж“, проведен онлайн на 7 юни 2024 г. Участие на Йоана Стоянова и Петър Георгиев - експерти в БНААП.

4. **Заседание на постоянната комисия по земеделие и развитие на селските райони**, с участието на представителите на ПК, НСОРБ, ОДЗ-Ловеч, СПРЗСР; в гр. Троян на 7 и 8 ноември 2024 г. Участие на Антоан Атанасов - експерт в БНААП.

5. **Кръгла маса на тема: „Сътрудничество между заинтересованите страни в процеса на предоставяне на ефективна защита на потребителите“**, организирана от ЦАРС „Консенсус“ в Гранд Хотел София, София на 2 октомври 2024 г. Участие на Йоана Стоянова и Петър Георгиев - експерти в БНААП.

6. **Онлайн международен семинар „Онлайн кампания на AdWise (защита на потребителите деца и младежи)“** с участието на BEUC - Европейската потребителска организация и Европейската комисия онлайн на 8 октомври 2024 г. Участие на Йоана Стоянова и Петър Георгиев - експерти в БНААП.

7. **Онлайн международна работна среща** на енергийните експерти на членовете на BEUC, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC на 8 и 9 октомври 2024 г., участие на представител на БНААП - Петър Георгиев, експерт в БНААП.

8. **Участие в Кръгла маса посветена на Деня на Европа на тема: „Организираното гражданско общество през призмата на европейските избори 2024: отстояване на открития демократичен дебат“**, с участието на представители от ЕИСС и ИСС, в УНСС, гр. София, 9 май 2024 г., участие с въстъпителна реч на представител на БНААП - Богомил Николов, изпълнителен директор на асоциацията.

9. **Участие в международна работна среща** на комуникационните експерти на членовете на BEUC, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC на 10 и 11 декември 2024 г., участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова, експерт в БНААП.

10. **BEUC обучение „RAD Clinic“ на тема: Директива относно представителните искове**, организирано от BEUC - Европейската потребителска организация, онлайн, на 12 ноември 2024 г. Участие на Йоана Стоянова - експерт на БНААП.

11. **Онлайн международна работна среща** - workshop на членовете на BEUC, на тема: **„Пътнически права“**, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC на 12 декември 2024 г., участие на представители на БНААП - Петър Георгиев, експерт в асоциацията, и Богомил Николов, изпълнителен директор на асоциацията.

12. **Участие в международната онлайн конференция „Чиста енергия за хората“**, организирана от сдружение „За Земята“ и CEE Bankwatch Network, онлайн, 12-14 март 2024 г. Участие на Петър Георгиев - експерт на БНААП.

13. **XVIII Национална конференция на Асоциацията на българските енергийни агенции на тема „Политиките за енергийна ефективност на сградите: В търсене на устойчивост, качество и предвидимост“**, с представители от АУЕР, сдружение „ЕнЕфект“, EVN, ЧИЕЦ, БАИС и др., в гр. София на 13-14 ноември 2024 г. Участие на Петър Георгиев - експерт в БНААП.

14. **Международна конференция „Международна седмица за безопасност на продуктите“** на тема: **„Мостове за глобална безопасност на продуктите“**, с участието на представители от европейските потребителски организации и европейските институции в гр. Брюксел, Белгия, организатор: Европейска комисия; 14-17 октомври 2024 г. Участие на Антоан Атанасов - експерт в БНААП.

15. **Международна конференция „Consumer Dialogue“ в гр. София на 15 февруари 2024 г.**, с участие на представител на Европейската комисия, Комисия за защита на потребителите, ЕПЦ България и Министерство на икономиката. Участие на представител на БНААП - Богомил Николов в панел на тема **„Защита на потребителите в зеления преход и в цифровата ера - възможности и предизвикателства“**.

16. **Участие в международна работна среща на експертите по потребителски политики и правоприлагане** на членовете на BEUC, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC на 15 и 16 октомври 2024 г., участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова, експерт в БНААП.

17. **Международен форум за модерна търговия „More than trade“**, проведен на 17.10.2024 г. в Grand Hotel Millennium Sofia, с участие на представител на БНААП - д-р Богомил Николов, изпълнителен директор на асоциацията.

18. **Уебинар на тема: „Цената на тока и новите ядрени блокове“**, организирано от сдружение „За Земята“, онлайн, на 18 април 2024 г. С участие на представител на БНААП - Петър Георгиев, експерт на БНААП.

19. Конференция на тема „Предизвикателства и решения пред проблема с енергийната бедност в контекста на Социалния фонд за климата“ с представители на НПО сектора, браншови организации, КНСБ, МС, МТСП, МРРБ, МОСВ и Института за икономически изследвания при БАН, на 18 декември 2024 г. в гр. София, България с участие на представители на БНААП - Петър Георгиев, експерт в асоциацията, и Богомил Николов, изпълнителен директор на асоциацията.

20. Дискусия на тема „Черен петък - намаления и изкушения“, организирана от Комисията за защита на потребителите в УНСС, гр. София на 22 октомври 2024 г. с участие на представители на БНААП - Антоан Атанасов, експерт в асоциацията, и Богомил Николов, изпълнителен директор на асоциацията.

21. Дискусия на тема „Възможности и опасности при пазаруване в социални мрежи и платформи за онлайн търговия“ и „Продажбите извън търговския обект - възможности и предизвикателства“, организирана от Комисията за защита на потребителите в УНСС, гр. София на 23 октомври 2024 г. с участие на представители на БНААП - Антоан Атанасов, експерт в асоциацията.

22. Кръгла маса „Изход от омагьосания кръг - дългосрочна визия за декарбонизация“, организирана от Центъра за изследване на демокрацията и ЕнЕфект, гр. София на 25 април 2024 г. с участие на представители на БНААП - Надежда Ангелова, експерт в асоциацията.

23. Онлайн семинар за трансфер на знания за Plug-in PV - микроинсталации за производство на електроенергия от слънцето и тяхното приложение в домакинствата, организирана от Хабитат България, гр. София на 26 април 2024 г. с участие на представители на БНААП - Надежда Ангелова, експерт в асоциацията.

24. Международен онлайн уоркшоп на тема: „Как изглежда новия Европарламент и как това ще повлияе на нашата работа?“, организиран от BEUC с участие на експерти от организациите членки, онлайн на 26 септември 2024 г. с участие на представители на БНААП - Петър Георгиев и Йоана Стоянова, експерти в асоциацията.

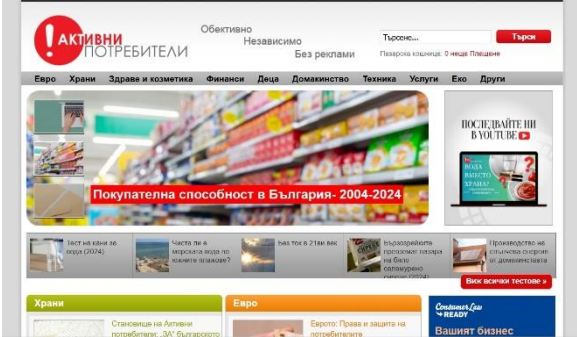
25. Международно обучение „Consumer Law Ready“, организирано от EUROCHAMBRES, BEUC и SMEunited от името на Европейската комисия, на 26-27 юни 2024 г. в гр. Рига, Латвия с онлайн участие на представители на БНААП - Йоана Стоянова и Петър Георгиев, експерти в асоциацията.

26. Дискусия на теми „Безопасността на стоките - основно изискване пред съвременната търговия“ и „Изискванията при етикетирание на стоки“, организирана от Комисията за защита на потребителите, гр. София на 28 октомври 2024 г. в Университета за национално и световно стопанство с участие на представители на БНААП - Богомил Николов, изпълнителен директор на асоциацията, и Антоан Атанасов, сътрудник на асоциацията.

27. Международна конференция на тема „Общата селскостопанска политика (ОСП) - какво предлага тя за потребителите и достъпен достъп до устойчиви здравословни диети?“, организирана от ВЕУС, онлайн на 29 ноември 2024 г. с участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова, експерт в асоциацията.

Активни потребители в Интернет:

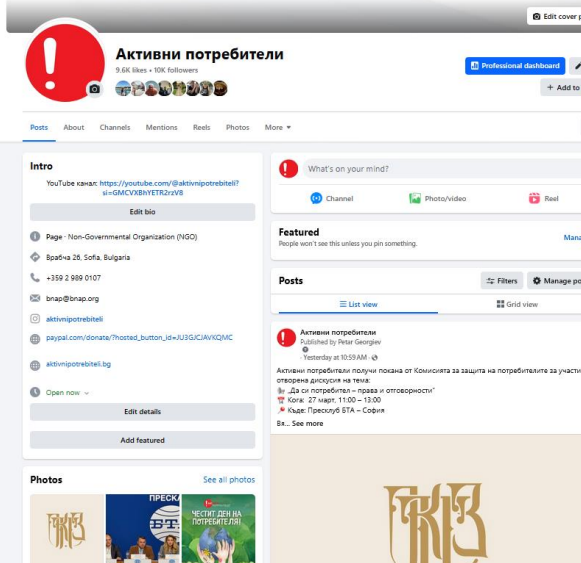
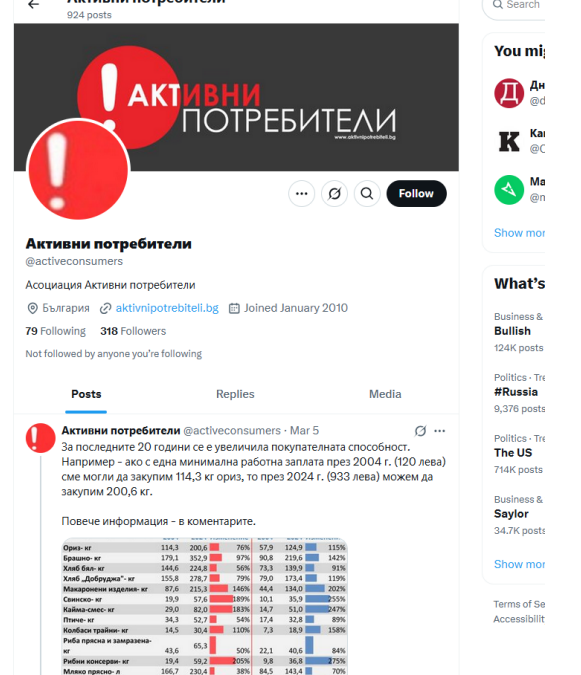
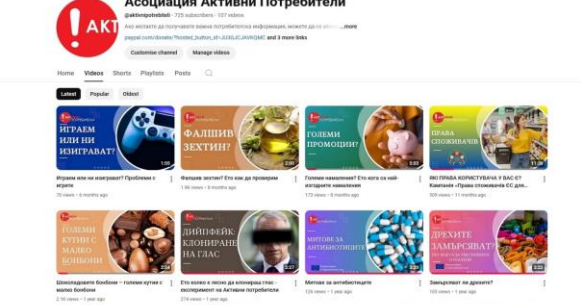
Асоциацията предоставя богата информация за потребителите чрез Интернет, която е достъпна за потребителите чрез няколко уебсайта:

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

В края на 2024 страницата има 14 580 регистрирани потребители и се радва на висока посещаемост.

Месец	Уникални посетители	Брой посещения	Разгледани страници
Яну 2024	6,670	54,609	158,253
Фев 2024	5,593	59,850	174,409
Мар 2024	7,834	54,516	182,542
Апр 2024	9,312	67,088	253,020
Май 2024	7,627	56,314	175,284
Юни 2024	6,889	52,519	155,574
Юли 2024	7,251	55,244	183,499
Авг 2024	7,721	51,156	196,150
Сеп 2024	6,091	34,434	174,300
Окт 2024	6,611	34,668	154,762
Ное 2024	9,156	37,896	174,669
Дек 2024	8,956	56,083	198,120
Общо	89,711	614,377	2,180,582

През 2024 г. са публикувани 51 броя на електронния седмичен бюлетин, 7 прессъобщения, 2 проучвания на продукти, 3 сравнителни проучвания на услуги и множество други статии и актуална информация.

Интернет страница	Линк
	<p>http://www.facebook.com/pages/активнипотребители/</p> <p>Активни потребители във Фейсбук Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 2024 година има 250 000 разглеждания и 10 245 последователя.</p>
	<p>https://twitter.com/activeconsumers?lang=bg</p> <p>Активни потребители в X Страницата е създадена през януари 2010 и до края на 2024 има 318 последователи. В нея са публикувани 924 съобщения.</p>
	<p>http://www.youtube.com/user/aktivnipotrebiteli</p> <p>Видео канал на Активни потребители в YouTube - във видео канала на Активни потребители са публикувани 107 видео материала с различна тематична насоченост, каналът има 725 последователя.</p>



activeconsumers activeconsumers

Edit profile

Promote post



0 Following 3115 Followers 12.7K Likes

Асоциация Активни Потребители

linktr.ee/activeconsumers

Videos

Reposts

Favorites

Liked



<https://www.tiktok.com/@activeconsumers>

Видео канал на Активни потребители в Tik Tok - публикувани са 42 видео материала, каналът има 3115 последователя.

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 Република 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 2024 година на територията на страната функционират контактни точки за връзка с БНААП в градовете София-град, София-област, Пловдив, 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 2024 година, представители на БНААП са участвали в 8 броя помирителни производства в страната, представляващи част от системата за Алтернативно решаване на спорове (АРС).

Жалби и работа с потребителите през 2024 година

Общо предоставените консултации на потребители/ съдействие при решаване на казуси/ предоставяне на съвети/ изготвяне на жалби, в 8-те приемни на БНААП, са както следва:

Персонални и юридически консултации - 232 бр.

Телефонни консултации - 722 бр.

Писмени консултации, в т.ч. по ел.поща - 185 бр.

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. Въззивно търговски дело № 2-221001001057 по описа за 2022 г. на Апелативен съд - София, 5-ти Търговски състав.

Предмет: Образувано по въззивна жалба на „ИМОТЕКА” АД срещу Решение на № 262967/19.09.2022 г. на СГС, Първо Гражданско отделение, 9-ти състав до Апелативен съд - София.

Въззивен жалбоподател: „ИМОТЕКА” АД

Ответници: КЗП, БНА Активни потребители

Състояние: С Решение № 262967/19.09.2022 г. на СГС, Първо Гражданско отделение, 9-ти състав е прогласена като нищожна на осн. чл.146, ал.1 във вр. с чл.143, т.14 от ЗЗП клауза на т.9.2 във вр. с т.4.4 и т.6 от договор за посредничество с купувач и осъжда Имотека АД да отстрани посочените текстове.

Със своя Въззивна жалба Имотека АД оспорва пред Софийски Апелативен съд Решение № 262967/19.09.2022 г. на СГС, 23.11.2022 г.

Образувано търговско дело № 20221001001057 по описа за 2022 г. на Апелативен съд - София, 5-ти Търговски състав. Проведено заседание на 31.01.2023 г., с участието на представители на жалбоподателя и двамата ответници. Апелативен съд - София, 5-ти Търговски състав се произнася с Решение № 97/ 14.02.2023 г., с което потвърждава Решение №262967/19.09.2022 г. на СГС.

През 2023 г. Имотека АД подава касационна жалба срещу Решение № 97/ 14.02.2023 г., с което се потвърждава Решение №262967/19.09.2022 г. на СГС, през 2024 г. БНААП подава молба-становище с вх.№ 8422/16.05.2024 г. с искане да се отхвърли касационната жалба на Имотека АД като неоснователна и да се потвърди Решение № 97/ 14.02.2023 г. по в.т.д. № 1057/2023 г. Проведено е заседание на 20.05.2024 г., с участието на представители на жалбоподателя и един от ответниците, БНААП са изпратили молба, с която не възразяват да се даде ход на делото.

б) иски по чл. 188, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за обезщетяване на вреди, причинени на колективните интереси на потребителите и иски 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 2024 година са подадени 27 бр. сигнали до контролни органи, изпълняващи функции за защита на потребителите и други организации, както следва:

- Комисия за защита на потребителите - 22 бр.
- Министерство на икономиката и индустрията - 1 бр.
- Българска агенция за безопасност на храните - 1 бр.
- Висш съдебен съвет - 1 бр.
- Министерство на правосъдието - 1 бр.
- Комисия за защита на конкуренцията - 1 бр.
- Комисия за регулиране на съобщенията - 1 бр.
- Омбудсман на Република България - 1 бр.
- Висшия адвокатски съвет - 1 бр.

През 2024 година БНААП предостави пред различни органи на държавната и общинските власти и пред медии - 19 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 - 4 бр.
- Министерство на финансите - 2 бр.
- Министерство на правосъдието - 1 бр.
- Народно събрание на Република България - 1 бр.
- Министерство на финансите - 1 бр.
- Министерство на регионалното развитие и благоустройството - 1 бр.

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

- Министерски съвет - 1 бр.
- Министър-председател на Република България - 1 бр.
- Министерство на транспорта и съобщенията - 1 бр.
- Министерство на финансите - 1 бр.
- Министерство на енергетиката - 1 бр.
- Министерство на регионалното развитие и благоустройството - 1 бр.
- Министерство на труда и социалната политика - 1 бр.
- Министерство на околната среда и водите - 1 бр.
- Столична община - 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 (Beureau 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; онлайн пазаруване, мобилни и компютърни игри, енергетика и либерализация на енергийния пазар; овластяване на потребителите и защита при енергийни преходи; безопасност на храните; дигитални права; пътнически права; финансови услуги; устойчиво развитие, здраве, безопасност. Специфичен фокус през 2024 г. бе поставен на повишаване на обществената осведоменост относно рисковете при онлайн пазаруване, особено от големи платформи за евтини и нискокачествени стоки; през 2024 година БНААП проведе високоефективна кампания за информиране разселените украински граждани, които са уседнали за продължително време в България или в държавата от ЕС, като целта на кампанията беше да им разясни естеството и съдържанието на основните потребителски права, с които разполагат и как могат да ги упражнят. БНААП също предостави практически решения и съвети към потребителите при избора на стоки и услуги, опасностите при мобилните и компютърни игри, насочени към младежи, формиране на енергоефективно

поведение и т.н.; Сред осъществените дейности са включени и информирани и обучение на потребителите онлайн относно техните потребителски права, основни институти в устойчивото поведение и опазването на околната среда, както и предоставяне на полезни съвети по разнообразни и популярни за обществеността теми с потребителска насоченост; ролята на кръговата икономика; 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

- **Европейски потребителски център в България** - участие в съвместни събития, свързани с потребителската защита.
- **Черноморски изследователски енергиен център** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики, в т.ч. по въпросите на енергийната бедност.
- **Софийска енергийна агенция - Софена** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийната ефективност и енергийната бедност.
- **Център за енергийна ефективност ЕнЕфект, България** - съвместни дейности, свързани с развитието на актуалните енергийни политики, с фокус върху енергийната ефективност и преодоляване на енергийната бедност.
- **Университет за национално и световно стопанство** - съвместни дейности, свързани с политики за кръгова икономика и устойчиво потребление.
- **“Подслон за човечеството“ (Хабитат България)** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийната ефективност и енергийната бедност.
- **Сдружение ЗА ЗЕМЯТА** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийната ефективност и енергийната бедност.
- **Съюз по хранителна промишленост към ФНТС** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за безопасност и качество на хранителните продукти.

- **WWF България** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийна бедност, енергийна ефективност и устойчива употреба на биомаса.
- **Институт Кръгова Икономика** - участие в съвместни събития, обучителни семинари и дискусии по темата за енергийната ефективност и енергийната бедност.
- **"САВОРЕ" Фондация** - съдействие при осъществяване на съвместни събития, обучителни семинари и дискусии.
- **Професионална гимназия по икономика и мениджмънт „Йордан Захариев“** - съдействие при осъществяване на съвместни събития, обучителни семинари и дискусии, както и интердисциплинарни уроци с учениците от гимназията на потребителска тематика или с потребителска насоченост.
- **Сдружение на украинските организации в България „Мати Украйна“** - участие в съвместни събития, информационни кампании за информиране на разселени украински граждански със статут на бежанци и осъществяване на съдействие при упражняване на потребителските им права.

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

През 2024 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
- Икономически и социален съвет
- Работна група 26 „Финансови услуги“ към Съвета по европейски въпроси към Министерски съвет
- Съвета за координация на участието на Република България в инициативата „Партньорство за открито управление“ към МС
- Консултативен съвет на всички заинтересовани страни (Борд) към Министерство на електронното управление
- Работна група за въвеждане на депозитна система за опаковки в България към Министерство на околната среда и водите.
- Министерство на земеделието, Национален съвет по храните
- Експертна работна група в област "Горива за крайно потребление" към АУЕР
- Експертна работна група в област "Топлинна енергия" към АУЕР

- Експертна работна група „Защита на потребителите“ към Координационния съвет за подготовка на Република България за членство в еврозоната, Министерство на икономиката и индустрията

Въз основа на представената по-горе детайлна информация относно изпълнените от БНААП дейности през 2024 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 асоциацията, насочени към осъществяване на общественополезна дейност за защита на правата и законните интереси на гражданите и потребителите.

И през 2024 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 основните потребителски права като право на връщане, гаранции и рекламации, неравноправни клаузи в потребителските договори, както и представяне на основните механизми за устойчиво и отговорно потребление на ресурси и ограничаване на екологичния отпечатък на потребителите, както и предоставяне на информация по разнообразни актуални проблеми с потребителска насоченост;

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 към повишаване на информираността и насърчаване на потребителите към енергоспестовно и енергоефективно поведение;

3. Информирание и обучение на учители с цел подсилване ключовите компетенции на учителите, работещи с ученици (на възраст 11-14 години), чрез подпомагане професионалното развитие на учителите и развитието на дигиталните умения на потребителите;

4. Защита на правата на потребителите при получаване на електронни услуги и онлайн пазаруване;

5. 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;

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.

7. Предоставяне на информация относно нелоялни практики в гейминг индустрията, как индустрията за видеоигри подвежда потребителите да харчат повече по време на игра чрез използването на дигитални валути и липсата на прозрачност относно цените на дигиталните валути

8. Предоставяне на информация на разселени украинци, които са се установили на територията на Република България, и обществеността като

цяло, относно потребителските права на лицата, придобили статут на бежанци, при онлайн пазаруване, преддоговорна информация, право на отказ от договора, както и с други социалнозначими теми като наем на жилище, сметки за ток и отопление, сключване на договори с мобилни оператори, градски транспорт и т.н.

Ръководител:



Богомил Николов
Изпълнителен директор
БНААП