

О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ
ПОТРЕБИТЕЛИ**

за 2012 година

I. Организационно развитие

БНАП е определена за **квалифицирана организация** по смисъла на Закона за защита на потребителите.

БНАП е определена за **представително потребителско сдружение** по смисъла на Закона за защита на потребителите със Заповед на Министъра на икономиката енергетиката и туризма от 28.05.2011г.

II. Информационна и образователна дейност

Издания:

Новоиздадени през 2012



Списание **АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**

Брой 1-10, 2012, 32 стр. А4, тираж 1500, цена 3 лв.



Справочник на потребителя на топлинна енергия 2012 – справочникът е полезен за решаване на проблеми с топлоснабдяването в сградите-етажна собственост и да подпомага общото събрание за вземане на необходимите решения. 128 стр., А5, тираж 10 000



Дигитална Брошура
Процедури за Европейска заповед за плащане и за искове с малък материален интерес: как могат потребителите да ги използват? 2012 – 39 стр., А5, бесплатно разпространение.

Проектът на Европейския съюз за финансиране и за изследване и действие в областта на потребителските интереси:
на икономическия растеж и заетостта

Автор: Елена Димитрова

Дизайн: Елена Димитрова

Въз основа на изследване и публикуване на резултати от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"

Създаването на "Бялата карта" е резултат от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"

Създаването на "Бялата карта" е резултат от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"

Създаването на "Бялата карта" е резултат от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"

Създаването на "Бялата карта" е резултат от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"

Създаването на "Бялата карта" е резултат от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"

Създаването на "Бялата карта" е резултат от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"

Създаването на "Бялата карта" е резултат от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"

Създаването на "Бялата карта" е резултат от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"

Създаването на "Бялата карта" е резултат от проект "Увеличаване на прозрачността относно достъпа до "Бяла карта"
Проектът е финансиран от Европейския фонд за регионално развитие (ERDF) 2007-2013. Проектът е реализиран в сътрудничество
с "Агенция за европейски потребителски интереси"



Брошура Етикетиране на хранителните продукти 2012, съвместно с Представителството на Европейската комисия в България – 39 стр., А5, тираж 10 000, бесплатно разпространение

Други издания



Диск
Процедури за Европейска заповед за плащане и за икове с малък материален интерес: как могат потребителите да ги използват?
Тираж – 1000, бесплатно разпространение

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 “НАРЪЧНИК на онлайн купувача” (2008)
- Брошура “СПРАВОЧНИК на потребителските знаци и символи” (2008)
- “Справочник на българския потребител” (2006)
- “Саниране на жилището” (2006)
- “Етикетиране на битови уреди” (2006)

Други разпространявани издания:

- Граждански мониторинг върху дейността на Комисията за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР) - наблюдение върху изпълнението на гарантираното от нормативната уредба участие на гражданите в консултативния процес и дейността на ДКЕВР (2009)
- Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР): дейност, гаранции за обществен контрол и гражданско участие, разглеждане и решаване на жалби от потребителите (2009)
- Информационна брошура «Правата на потребителите и задълженията на кредиторите при предоставяне на потребителски кредит» издадена от Министерство на икономиката и енергетиката
- Информационна брошура «Нелоялни търговски практики» издадена от Министерство на икономиката и енергетиката
- Информационна брошура «Предоставяне на информация за опасни стоки от производители и дистрибутори» издадена от Министерство на икономиката и енергетиката
- Информационна диплома «10 съвета за по-евтини разговори от мобилен телефон, когато сте в чужбина» издадена от Европейската комисия
- Информационна диплома «Вашите права като потребители» издадена от Европейската комисия
- Листовка “Европейски потребителски център - България” издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Организиранни групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена” издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Твоите права като потребител” издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Пътуване в чужбина - запознайте се с вашите права” издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “A guide for visitors in Bulgaria” издадена от Европейски потребителски център България
- Брошура “Нелоялни търговски практики” издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Важно е да знаем с какво се храним - полезна информация за потребителя” 2009

Проучвания и изследвания

Сравнителни тестове на продукти - през 2012г. са публикувани 20 теста обхващащи общо 430 хранителни и технически продукти.

Тест	Изпитани продукти	Публикации
Перални машини	15	1 / 2012
Таблети	35	1 / 2012
Тоалетна хартия	23	2 / 2012
Дигитални фоторамки	18	2 / 2012
Пелени	21	3 / 2012
Фотоапарати	25	3 / 2012
Смартфони	21	4 / 2012
Тигани	19	4 / 2012
Телевизори	23	5 / 2012
Ютии	23	5 / 2012
Принтери	19	6 / 2012
Кухненски абсорбатори	21	6 / 2012
Очни спирали	11	7 / 2012
Прахосмукачки	30	7 / 2012
Фотоапарати	25	8 / 2012
Антивирусни програми	19	8 / 2012
Смартфони	14	9 / 2012
Детски столчета за кола	12	9 / 2012
Телевизори	21	10 / 2012
Хладилници	35	10 / 2012

Проучвания

Тема	Публикация
Едногодишни депозити	1/2012
Гражданска отговорност на автомобилистите	4 / 2012
Приложения за безплатна комуникация	5 / 2012
Роуминг тарифи	7 / 2012
Шофиране в Европа	8 / 2012
На ски в Европа	10 / 2012

Useful advices for buying products - How to choose?

Продукт	Публикация
Кафе машина	1 / 2012
Сешоар	2 / 2012
Бельо	3 / 2012
Преса за коса	5 / 2012
Столче за дете	6 / 2012
Ученически пособия	7 / 2012
Кухненски миксери	8 / 2012

Directory

Продукт	Публикации
Кодове за времето	1/2012
Символи за текстил	2/2012
Символи за обувки	4 / 2012
Вин код	4 / 2012

Символи за автомобилни гуми	5, 6 / 2012
Календар на плодовете и зеленчуците	6 / 2012
Фалшиви банкноти	7, 8, 9, 10 / 2012
Публични регистри	10 / 2012

Медийни участия и публикации

През 2012 година дейностите на асоциацията са широко отразени в медиите. Публикувани са и множество интервюта и репортажи, свързани с дейността на асоциацията по разнообразни проблеми.

Пресконференции

Дата	Тема
02.03.2012	Пресконференция на тема: "Криминално банкиране: Технология за заробване на кредитополучатели "
14.03.2012	Пресконференция на на тема: „Потребителите в капана на монополите – адекватна ли е политиката на държавата по ограничаване на монополите и защита на потребителите”
10.09.2012	Пресконференция за представяне на резултати от проведена потребителска анкета сред топлфицираните абонати в София.

Списък на тематичните прессъобщения през 2012 година

Дата	Тема
18.07.2012	За чисти сметки с Топлофикация
15.03.2012	Нашите пари, нашите права. Свободен избор на потребителя на финансови услуги и конкуренция на пазара на финансови услуги.
15.02.2012	Без потребителски глас за кредитите. Потребителите също трябва да участват в работната група за лихвите

Медийно присъствие и участия на Активни потребители през 2012г.

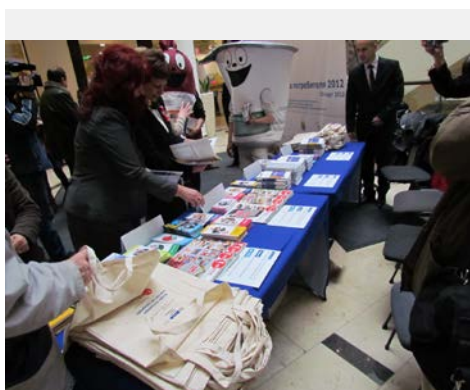
Категория	Брой
Интернет издания	163
Вестници и списания	47
Радио	
Дарик радио	18
Българско национално радио	18
Други	23
Общо радио участия	59
Телевизия	
БТВ	5
БНТ	35
Нова ТВ	4
ТВ7	27
Други	30

Общо телевизионни участия	101
Общо	370

Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Въпроси, свързани с кредитни институции	50
Етикетиране на стоки	10
Топлоснабдяване	45
Електроснабдяване	20
Мобилни оператори	35
Козметика	5
Интернет услуги	10
Потребителски права	55
Хранителни продукти	60
Права на пътници	15
Други	65

Кампании



Ден на потребителя – 15 март 2012 г.

Мащабно събитие, посветено на правата на потребителите и по-конкретно - новите правила за етикетиране на храните, както и тези за мобилните оператори, правата на пътниците на автобусен и железопътен транспорт, банковите и финансови услуги. По повод на събитието екипът на „Българска национална асоциация Активни потребители“ изготвя текст за специализирана брошура „Етикетиране на хранителни продукти“



Организатори: Европейската комисия съвместно с Българска национална асоциация Активни потребители и Европейския потребителски център



Конкурс „Избор на потребителя” – 15 – 18 март 2012 г. – Международен панаир Пловдив, гр. Пловдив

Потребителите извършват оценки на месни продукти, млечни продукти, консерви, сладкарски изделия, пчелен мед, плодове, кафе, вина, спиртни напитки. Класирането на продуктите дава ясни индикации за потребителските нагласи. Наградените продукти се обявяват в списание „Активни потребители” и на интернет страницата на Международен панаир Пловдив.

Организатори: Българска национална асоциация Активни потребители и Международен панаир Пловдив

Конкурс „Продукт на потребителя” в рамките на „Месомания 2012” – 9 – 12 ноември 2012 г., Интер Експо Център, гр. София

Конкурсът-дегустация се провежда за 11 поредна година. По методика на асоциация Активни потребители, посетители от различни възрастови и социални групи, чрез попълване на анкетна карта, по точкова система класират предпочитания от тях продукт. Състезават се само месопреработвателно-изложители в две категории: Траен варено-пушен салам и Луканка.

Отличените продукти имат правото да носят логото на асоциация „Активни потребители”.

Организатори: „Българска национална асоциация Активни потребители” и Асоциация на месопреработвателите в България



Цикъл от обучителни семинари в български градове на тема „Защита на потребителите при трансгранични спорове – Европейска процедура за искове с малък материален интерес, Европейска Заповед за плащане”

10.12.2012 г. – гр. Пловдив

14.12.2012 г. – гр. Русе

15.12.2012 г. – гр. Сливен

05.03.2012

Университет за национално и световно стопанство София – лекция и беседа със студенти

Публични мероприятия

През 2012 година АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Семинари, конференции, работни срещи

През годината представители на асоциацията са взели участие в над 50 семинари конференции и работни срещи в страната и чужбина.

Събитие	Дата	Участие
Работна среща на Топлофикационните дружества в страната с «Активни потребители» - Обсъждане на проблемите в сектора	16/01/12	Богомил Николов
Кръгла маса „На фокус: Защитата на авиопасажерите”	21/02/12	Богомил Николов
		
Пресконференция Криминално банкиране: Технология за заробване на кредитополучатели	02/03/12	Богомил Николов
Конференция „Законодателство за защита на потребителите в България - споделяне на опит, практика и предложения за постигане на ефективна защита и сигурност на потребителите”	13/03/12	Александър Леков
Кръгла маса - дискусия „Хранително вкусова промишленост- Качеството на хранителните продукти - гаранция за устойчиво развитие	29/05/12	Богомил Николов
Дискусия на тема „Силата на звука на търговските съобщения, излъчвани от доставчици на медийни услуги”	14/11/12	Генади Дишев
Дискусия „Коледата безопасна”	10/12/12	Елена Гоцева
Семинар за пътниците, ползващи въздушен транспорт	12/12/12	Венета Пейчева

Интернет:

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



Интернет страница на асоциация АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ:

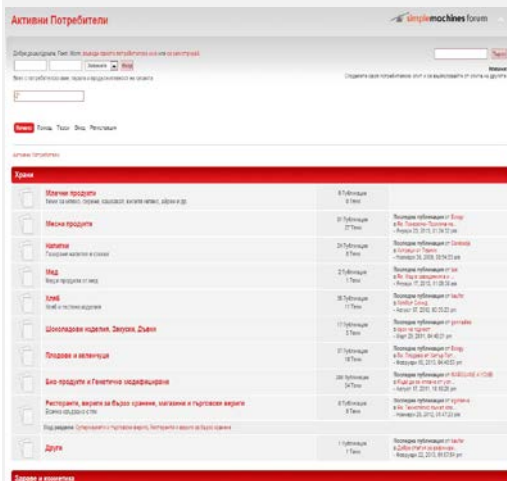
<http://www.aktivnipotrebiteli.bg/>
<http://www.bnap.org/>

В края на 2012 страницата има над 13 000 регистрирани потребители. Регистрирани са 430 152 посещения, от които 267 677 уникални.



Специализирана интернет страница на информационна кампания „В ЕС вие имате потребителски права, отстоявайте ги!“

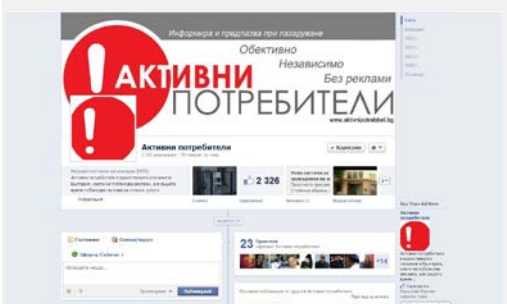
<http://aktivnipotrebiteli.bg/kampania/>



Потребителски форум

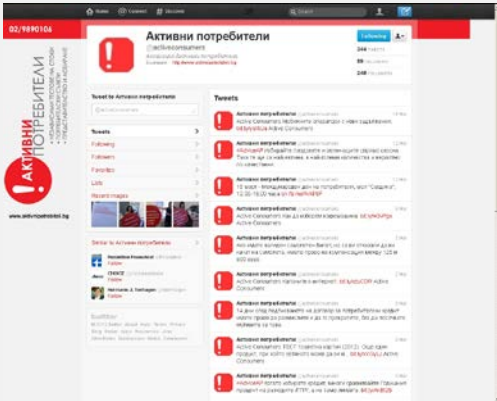
Форума на БНААП има общо 13 041 регистрирани ползватели

<http://forum.aktivnipotrebiteli.bg/>



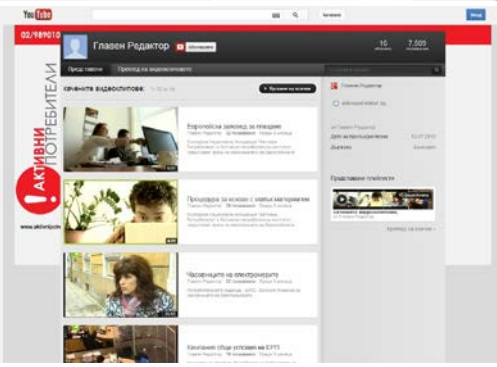
Активни потребители във Фейсбук

Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 2012 година има 2326 приятели.
<http://www.facebook.com/pages/активнипотребители/>



Активни потребители в Твитър

Страницата е създадена през януари 2010 и до края на 2012 има 267 последователи. В нея са публикувани 402 съобщения.
<http://twitter.com/activeconsumers>



Видео канал на Активни потребители в Youtube
Лъв видео канала на Активни потребители са публикувани 45 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 характер. Асоциацията съсредоточава усилията си в следните основни насоки:

Потребителски приемни

През 2012 година на територията на страната функционираха 12 контактни точки за връзка с БНААП в градовете София (за град София и София област), Пловдив, Варна, Бургас, Русе, Разград, Сливен, Велико Търново, Ловеч, Пазарджик, Кюстендил, Смолян.

Посредничество при решаване на потребителски спорове

Предоставяне на формуляри за улеснение на потребителите при отправяне на жалби. Съдействие при подготвяне на жалби. Подготвяне на жалби от името на асоциацията.

Жалби и работа с потребители през 2012 година

ПРИЕМНИ	Персонални и юридически консултации	Телефонни консултации	Писмени консултации	Online КОНСУЛТАЦИИ www.bnap.org/f/
СОФИЯ-ГРАД	582	2601	439	-
СОФИЯ ОБЛАСТ	18	140	15	-
ПЛОВДИВ	103	575	63	-
ВАРНА	121	558	78	-
БУРГАС	64	404	33	-
РУСЕ	110	339	41	-
РАЗГРАД	30	244	17	-
СЛИВЕН	66	283	45	-
ПАЗАРДЖИК	23	157	8	-
В. ТЪРНОВО	11	109	8	-
СМОЛЯН	5	94	9	-
ЛОВЕЧ	12	103	9	-
КЮСТЕНДИЛ	24	180	12	-
ОБЩО:	1169	5787	777	-

Защита на колективните интереси на потребителите

През годината не са завеждани нови колективни съдебни искиове.

Подадени писменни сигнали към държавни институции и учреждения:

- КЗП - 16
- Министерство на здравеопазването - 1

IV. Представителство на интересите на потребителите

Участие в международни потребителски организации и мрежи:

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/>

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

Участие при обсъждането на инициативи на европейско равнище през 2010г.: Чрез участието на БНААП в Европейската асоциация на потребителите (BEUC) са предоставяни становища по всички текущи инициативи на европейско равнище. Приоритетни области - потребителски договори, енергетика, финансови услуги, храни, обезщетение на потребителите.

Участие в партньорски мрежи с НПО

Национален съвет за саморегулация - участие в етичната комисия.

Фондация БИОСЕЛЕНА - партньорство за популяризиране на биологичните продукти

Катедра Икономика на природните ресурси (направление Стокознание) при УНСС - сътрудничество в областта на популяризиране на устойчивото развитие и биологични продукти.

Съюз на пивоварите в България - меморандум за сътрудничество и участие в Съвет за саморегулация на търговските комуникации

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

През 2012г. БНААП участва в работата на следните консултативни органи:

- Икономически и социален съвет
- Национален съвет за саморегулация в рекламата

- Обществен съвет към Държавната комисия за енергийно и водно регулиране
- Съвета по акредитация на Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“
- Национален съвет по туризъм

Предложения, становища и проекти, свързани със защитата на потребителите, представени от сдружението в органи на държавна власт

Народно събрание на Република България, Комисия по икономическа политика, енергетика и туризъм (17.07.2012)

Относно: Законопроект за изменение и допълнение на Закон за енергетиката в глава «Топлоснабдяване».

Народно събрание на Република България, Комисия за наблюдение на дейността на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (11.10.2012)

Относно: Предложение относно прозрачността при ценообразуването и провеждане на регулярни регулаторни одити

Конституционен съд на Република България (17.07.2012г.)

Молба за конституиране на сдружение „Българска национална асоциация Активни потребители“ като заинтересовано лице по конституционно дело 4/2012 относно обявяване на противоконституционност на чл. 417, т. 2 от Гражданския процесуален кодекс

Конституционен съд на Република България (27.09.2012г.)

Относно: Становище по конституционно дело 4/2012 относно обявяване на противоконституционност на чл. 417, т. 2 от Гражданския процесуален кодекс поради противоречие с [чл. 19, ал. 2 от Конституцията](#).

Комисия за защита на потребителите (31.01.2012)

Относно: Предложение за съвместна инициатива за повишаване на потребителската култура чрез разпространение на информационни материали.