



# О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

за 2008 година

## I. Организационно развитие

Проведено е Редовно общо събрание на БНАП за 2008 на 29.09.2008г. Избран е нов Управителен съвет на сдружението и нов председател на УС - доц. Даниела Иванова

Подадена е годишна отчетна информация в Централен регистър на сдруженията с нестопанска цел за осъществяване на общественополезна дейност към Министерство на правосъдието.

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

БНАП не е определена за **представително потребителско сдружение** по смисъла на Закона за защита на потребителите за 2008 година.

## II. Информационна и образователна дейност

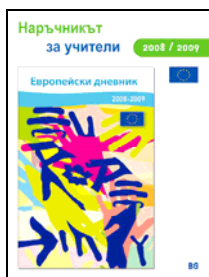
Издания: Новоиздадени през 2008



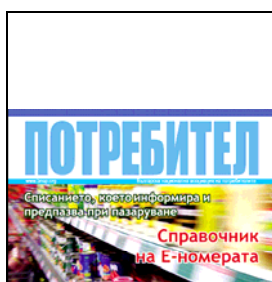
Списание "Потребител" Брой 1 - 10, цена 2.99 лв.



Европейски дневник - разумни решения - ученически дневник съдържащ практически съвети за ученици - как де се възползват от Европейските си права да потребяват по-здравословни, безопасни стоки и храни и да са защитени като потребители. 128 календарни страници и 96 страници с текстове и информация, А5, тираж 60 000, безплатно разпространение



Наръчник за учители - 32 стр., А4, тираж 2 400, безплатно разпространение.



Листовка "СПРАВОЧНИК на Е номерата" (2008), 16 стр., 9/6, тираж 20 000, безплатно разпространение



Брошура "СПРАВОЧНИК на потребителските знаци и символи" (2008), 16 стр., А5, тираж 5 000, безплатно разпространение



Брошура “НАРЪЧНИК на онлайн купувача” (2008), 16 стр., А5, съвместно с [eBG.bg](http://eBG.bg), бесплатно разпространение

#### Разпространявани издания:

- “Справочник на българския потребител” (2006)
- “Сборник коментари по прилагане на потребителското законодателство” (2006)
- “Наръчник на потребителите на биологични продукти”
- “ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - знания които ни помагат да направим информиран избор” (2006)
- “Санитарне на жилището” (2006)
- “Етикетиране на битови уреди” (2006)
- “Европейски справочник на българския потребител” (2004)

#### Други разпространявани издания:

- 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
- 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

## Медийни изяви

През 2008 година са предоставяни многобройни материали на печатните и електронните средства за масово осведомяване. Публикувани са и множество интервюта и репортажи, свързани с дейността на БНАП по проблеми като:

- правни средства за защита на потребителите;
- пазарни тенденции и движение на цените;
- етикетиране на продуктите и в частност на биологичните продукти;
- обществени услуги - водоснабдяване, електроснабдяване, топлофикация;
- обществен транспорт и таксиметрови услуги;
- безопасност на продуктите;
- защита на потребителите по време на празници и организирането на празнични базари;
- банкови услуги;
- реклами, промоции и в частност рекламата на лекарства;
- ЕС и защитата на потребителите;
- СМС и телевизионни игри;
- организиране на промоции и награди, свързани с предлагани на пазара продукти;
- изменение и подобряване на законодателството.

Списъкът на основните медии с национално покритие, в които е публикувана информация от БНАП:

Телевизии	Канал1, БТВ, Нова, ББТ, Евроком, ТВ7, Телевизия Здраве, 7дни
Радио станции	Дарик радио, Хоризонт, Христо Ботев, Радио Франс Интернационал
Вестници	„24 часа” „Труд”, “Сега”, “Новинар”, “Монитор”, “Телеграф”, “Стандарт”
Списания	„Правен свят” , “Тема”, “Твоят бизнес”, “За жената”, “Регал”

Интернет:

[www.pudriera.com](http://www.pudriera.com)  
[www.teenproblem.net](http://www.teenproblem.net)  
[www.bgkulinar.net](http://www.bgkulinar.net)  
[www.segabg.com](http://www.segabg.com)  
[www.dnevnik.bg](http://www.dnevnik.bg)  
[www.money.ibox.bg](http://www.money.ibox.bg)  
[www.lex.bg](http://www.lex.bg)  
[www.bulgarianpost.com](http://www.bulgarianpost.com)  
[www.scci.bg](http://www.scci.bg)  
[www.dnesplus.com](http://www.dnesplus.com)  
[www.darik.net](http://www.darik.net)  
[www.dnes.dir.bg](http://www.dnes.dir.bg)  
[www.standardnews.net](http://www.standardnews.net)  
[www.novinar.net](http://www.novinar.net)  
[www.agro.bg](http://www.agro.bg)  
[www.focus-news.net](http://www.focus-news.net)  
[www.cash.bg](http://www.cash.bg)  
[www.actualno.com](http://www.actualno.com)  
[www.gladen.bg](http://www.gladen.bg)  
[www.travelguide-bg.com](http://www.travelguide-bg.com)  
[www.netinfo.bg](http://www.netinfo.bg)  
[www.manager.bg](http://www.manager.bg)

### Семинари, конференции, работни срещи

През 2008 година представители на асоциацията взеха активно участие в множество мероприятия с доклади, презентации, изказвания и други.

Дата	Тема	Организатор	Място	Участие
28/01/08	Европейски ден за защита на данните Връчване на годишните анти награди	Фондация програма достъп до информация	София	В.Пейчева
30/01/08	Среща Дискусия „Защита правата на гражданите като потребители - проблемите с некачествените стоки, които се предлагат на българските граждани”	Четиринадесето Народно Събрание На Р. България	София Народно събрание зала Изток	Б.Николов
07/02/08	Заседание „Обсъждане на проект за изменение и допълнение на Закона за акредитацията, извършвана от ИА БСА”	Съвет по акредитация	София	Григор Григоров
19/02/08 20/02/08	Европейска потребителска консултативна група	Европейска комисия	Брюксел	Б.Николов
7/03/08 8/03/08	Семинар „Европейски стандарти за Българските потребители”	Сдружение “Възрожденска столица”	Сливен	Презентация Б. Николов
11/03/08	Заседание на Консултативния съвет по въпроси, свързани с образуването на регулираните	ДКЕВР	София	Григор Григоров

	от ДКЕВР цени с голяма обществена значимост - ВиК услугите на Софийска вода и цените на електроенергията			
12/03/08	ОТБЕЛЯЗВАНЕ на Световния ден на потребителите 15 март и първата годишнина на сп. „Потребител”	Българска национална асоциация на потребителите	София зала Мати Д на НДК	Организирана от БНАП
12/03/08	Работна среща „Представяне на предстоящото тримесечно отчитане на електромерите	ЧЕЗ България	София	Б. Николов
15/03/08	Пресконференция	БНАП и КЗП	Варна	Б. Николов
16/03/08	Отбелязване на международния ден за защита на потребителите Пешеходен мост на НДК Изложба открити опасни стоки от КЗП през 2007 година употребата на които крие риск за здравето и живота на потребителите	Комисия за защита на потребителите	София	Участие с информационни материали от БНАП
17/03/08	Национална конференция „Качество на живота и защита на потребителите”	Съюз на специалистите по качеството в България Министерство на икономиката и енергетиката, Комисия за защита на потребителите,	София	Презентация Б. Николов
17/03/08	Семинар “Лобиране и връзки с обществеността за потребителски организации”	ВЕУС	Брюксел	В. Недева
19/03/08 20/03/08	Семинар - дискусия на тема „Потребителска защита - правомощия на звената от общинската администрация”	Организатор Община Пловдив - отдел „Контрол по търговията и общественият ред”	Пловдив	Презентация Б. Николов Презентация адв. Г. Тошев
01/04/08	Заседание на Консултативния съвет при ДКЕВР Обсъждане на проект за регулиране на цените на ВиК услугите	Държавна комисия за енергийно регулиране	София	Г. Григоров
5-8/04/08	Трансатлантически потребителски диалог	Потребителски интернационал	Вашингтон САЩ	Б. Николов
16-18/4/08	Работна среща на партньорите по проекта FINFORMATION	Асоциация на чешките потребители	Прага	Б. Николов Асен Ненов
20/04/08 21/04/08	Семинар „Европейско законодателство за защита на потребителите”	ИПА	Баня	Презентация Б. Николов
12/05/08 13/05/08	Семинар „Европейско законодателство за защита на потребителите”	ИПА	Баня	Презентация Б. Николов
15/05/08	Работна среща проект „Запалки обезопасени спрямо деца.	Български институт за стандартизация	София	Г. Григоров

	Изисквания за безопасност и методи за изпитвания”			
28/05/08	Заседание на Консултативния съвет към ДКЕВР Постъпили искания от дружествата за повишаване на цените на различните видове енергия	Държавна комисия за енергийно регулиране	София	Г. Григоров
04/06/08 05/06/08	Семинар „Европейски стандарти за Българските потребители”	Сдружение “Възрожденски столици”	Ямбол	Презентация Григор Григоров
12/05/08	Работна среща на партньорите по изготвянето на информационен сайт на Европейската Комисия - DOLCETA	EUCEN - DOLCETA	Барселона	В. Недева Б. Николов
14/05/08	ОБщо събрание на Европейската потребителска асоциация - BEUC	Европейската потребителска асоциация - BEUC	Мадрид	Б. Николов
10/06/08	Заседание на Консултативния съвет Корекции на цените на топлинната енергия и електрическа енергия	Държавна комисия за енергийно регулиране	София	Г. Григоров
17/06/08	Кръгла маса „Топлинното счетоводство - европейски практики и Българският модел”	Асоциация на дружествата за топлинно счетоводство	София	Б. Николов
18/06/08	Заседание на Европейската консултативна потребителска група	DG SANCO	Брюксел	Б.Николов
21/06/08 22/06/08	Семинар „Прилагане на новото европейско законодателство в областта на защитата на потребителите”общините	Институт по публична администрация	Луковит	Презентация Б. Николов
23/06/08 28/06/08	Работна среща по безопасност на храните	Европейската потребителска асоциация - BEUC	Брюксел	А. Ненов
23/06/08	Кръгла маса „Защитата на потребителите на енергийни услуги,,	Европейската комисия	София	В.Пейчева Презентация Б. Николов
23/06/08	Регионална конференция на тема "Безопасни пазари и силни потребители в глобализация се свят"	Европейската комисия	София	В.Пейчева Презентация Б. Николов
24/06/08	Заседание на Консултативния съвет Предстоящо изменение на цените на топлинната и електрическа енергия	Държавна комисия за енергийно регулиране	София	Б.Николов
25/06/08	Конференция по проект за изграждане на регионални общински обучителни центрове	Институт по публична администрация	Бояна	Презентация Б. Николов
30/06/08 02/07/08	Семинар за общински и държавни служители „Acquis communautaire в областта на защитата на потребителите”	Институт по публична администрация	Варна	Презентация Б. Николов О.Варадинов
09/07/08	Заседание на Национален съвет по туризъм	Държавна агенция по туризъм	София	Григор Григоров



17-19/7/08	Семинар за общински и държавни служители „Acquis communautaire в областта на защитата на потребителите”	Институт по публична администрация	Велико Търново	Презентация Б. Николов,
24-26/7/08	Семинар за общински и държавни служители „Acquis communautaire в областта на защитата на потребителите”	Институт по публична администрация	Смолян	Презентация Б. Николов
21/07/08	Семинар „Европейски стандарти за българските потребители”	Сдружение възрожденски столици	Нова Загора	Презентация Б. Николов
30/7/08 1/8/08	Семинар за общински и държавни служители „Acquis communautaire в областта на защитата на потребителите”	Институт по публична администрация	Благоевград	Презентация Б. Николов, Г. Тошев
05/08/08	Обществено обсъждане на проектите на решения „Утвърждаване на цена ел. енергия”	ДКЕВР	София	Б. Николов
7-9/08/08	Семинар за общински и държавни служители „Acquis communautaire в областта на защитата на потребителите”	Институт по публична администрация	Сливен	Презентация Б. Николов, О. Варадинов
29/09/08 04./10/08	Комисия за присъждане на „Златен медал и диплом” в област „Електроника и електротехника”	Държавна агенция по метрология и технически надзор Международен технически панаир гр. Пловдив/	Пловдив	В. Пейчева
20/10/08	Семинар „Европейската схема за екомаркировка” Туристически услуги	“ТАЙМ-Екопроекти” и Министерството на околната среда	София	Асен Ненов
22/10/08	Семинар „Европейската схема за екомаркировка” Изделия от хартия	“ТАЙМ-Екопроекти” и Министерството на околната среда	София	Асен Ненов
24/10/08	Семинар „Европейската схема за екомаркировка” Електроуреди	“ТАЙМ-Екопроекти” и Министерството на околната среда	София	Асен Ненов
27/10/08	„Училище за потребители”	Представителство на ЕК	София	Б. Николов
29/10/08	Заседание на национален съвет по туризъм	Министерство на икономиката и енергетиката	София	Г. Григоров
05/11/08	Публично изслушване в Комисията по вътрешен пазар и защита на потребителите	Европейски парламент	Брюксел	Презентация Б. Николов
05/11/08 06/11/08	Обучителен семинар	Националната асоциация на служителите на общини от направление търговия, туризъм и защита на потребителите в Република България /НАСОНТТЗПРБ/	Варна	Презентация Б.Николов
07/11/08	Семинар „Етичните кодекси и	Съюз на пивоварите	София	Гр. Григоров

	саморегулацията - настояще и бъдеще в комуникацията бизнес, администрация и общество”	в България		
13-14/11/08	Общо събрание на Асоциация на европейските потребители /BEUC/	BEUC - Асоциация на европейските потребители	Брюксел	Б. Николов
14-15/11/08	Работна среща по ДОЛЧЕТА Модул 5 и 6	EUCEN	Брюксел	Б. Николов
18-19/11/08	Европейски ден на конкуренцията	Френско председателство на ЕС	Париж	Б. Николов
<b>Други мероприятия</b>				
10/03/08 11/03/08	Потребителска кампания на годината, Брюксел, Белгия Организирана от DG SANCO на ЕК Участие на БНАП с кампанията “Не на фалшилите био продукти”			
15/3/08	Световна кампания “Поколението на вредното хранене” Съвместно с Потребителския интернационал			
24/9/08	“Международен панаир” - Пловдив Участие в комисии за присъждане на златни медали и дипломи в категориите. - “Информационни технологии и продукти, телекомуникации, офис техника” “Електроника, електротехника”			
19/11/08	“Месомания” и “Булпек” 2008 Конкурс - дегустация “ПРОДУКТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ” Дегустация на три категории месни продукти: <i>Луканка; Пилешки хапки; Пилешка шунка</i> Съвместно с Асоциация на месопреработвателите в България Дегустация на три категории зърнени продукти: <i>Хляб грахам; Козунаци; Еклери</i> Съвместно с Асоциация на хлебопроизводителите и сладкарите в България			
8-12/12/08	<b>Био Парк 2008 София</b> Изложение на биологични храни. Участие с щанд с био храни с подвеждащи етикети.			

### Интернет:

Асоциацията предоставя богата информация за потребителите достъпна на следните интернет адреси:

Интернет страница на БНАП:

[Http://www.bnap.org](http://www.bnap.org)

Потребителски форум:

<http://www.bnap.org/f/>

Образователна тематична интернет страница за интернет безопасност, поддържана оп БНАП на 5 езика:

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

### III. Съдействие на потребителите

БНАП 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. БНАП осъществява общественополезна дейност, свързана с защита на правата и интересите на гражданите и потребителите, информиране и обучение на потребителите и възпитаване на екологично съзнание, като съсредоточава усилията си в следните основни насоки:

#### Приемни

През 2008 година на територията на страната функционираха десет контактни точки за връзка с БНАП в градовете [София](#), [Варна](#), [Бургас](#), [Русе](#), [Габрово](#), [Разград](#), [Сливен](#), [Велико търново](#), [Благоевград](#) и [Сливница](#).

#### **София 1000**

ул. "11 август" № 10  
тел. 02/989 01 06  
тел./факс 02/989 01 07  
E-mail: [bnap@bnap.org](mailto:bnap@bnap.org)

#### **Варна 9000**

ул. "Ал. Малинов" 23  
тел. 052/612443  
E-mail: [varna@bnap.org](mailto:varna@bnap.org)

#### **Русе 7000**

ул. "Отец Паисий" № 4 Б, ет. 2  
тел./факс 082/82 40 79  
E-mail: [ruse@bnap.org](mailto:ruse@bnap.org)

#### **Велико Търново 5000**

пл. Център II, (сградата на НАП)  
тел. 062/644 440  
факс: 062/638 849  
E-mail: [tarnovo@bnap.org](mailto:tarnovo@bnap.org)

#### **Разград 7200**

ж.к. "Освобождение" 34, П.К. 237  
тел. 084/66 16 94  
факс: 084/66 06 68  
E-mail: [razgrad@bnap.org](mailto:razgrad@bnap.org)

#### **Габрово 5300**

пл. "Стара Планина" № 1-В ет. 1  
тел.: 066/855241  
E-mail: [gabrovo@bnap.org](mailto:gabrovo@bnap.org)

#### **Благоевград 2700**

ул. "Цанко Царковски" № 5 ет 1, ап. 3  
тел.: 073/887689  
E-mail: [blagoevgrad@bnap.org](mailto:blagoevgrad@bnap.org)

#### **Бургас 8000**

Адрес: ул. "Александър Велики" 3 ет. 2  
Тел.: 056/827636  
Факс: 056/825577  
E-mail: [burgas@bnap.org](mailto:burgas@bnap.org)

#### **Сливен 8800**

ул. "Ген. Столипин" №5 ет. 2  
Тел.: 044/624249  
E-mail: [sliven@bnap.org](mailto:sliven@bnap.org)

#### **Сливница 2200**

пл. "Съединение" №2 ет. 3  
тел.: 0878777524  
E-mail: [sfoblast@bnap.org](mailto:sfoblast@bnap.org)

## Посредничество при решаване на потребителски спорове

Предоставяне на формуляри за улеснение на потребителите при отправяне на жалби:

§ Искане за предявяване правото на рекламация”

§ “Заявление до помирителна комисия”

§ “Молба - жалба”

§ “Образец на жалба” до ДКЕВР

Предоставяне на безплатни консултации на потребителите:

Телефонни консултации - ежедневно

Устни консултации - ежедневно

Писмени консултации - ежедневно

Рекламации - ежедневно

Участия в помирителни производства - 191 бр.

## Защита на колективните интереси на потребителите

През годината не са завеждани съдебни искиове за защита на колективните интереси на потребителите.

Подадени писмени сигнали към държавни институции и учреждения през 2008 година:

КЗП - 13

РИОКОЗ - 3

## **IV. Представителство на интересите на потребителите**

### **Участие в международни потребителски организации и мрежи:**

БНАП е член на BEUC - Европейска асоциация на потребителите от 30.11.2007

<http://beuc.eu/>

БНАП е член на TACD - Трансатлантически потребителски диалог от началото на 2007

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

Член на Потребителския интернационал (Consumers International) от 28.04.2005

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

БНАП е учредител и член на Съюза на социалните и екологични потребителски организации (ASECO)

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

БНАП е съчредител и член на “Мрежа за устойчиво потребление в централна и източна Европа” (CEE Network) учредена през м.юни 2005

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

Учредена бе мрежа за сътрудничество в областта на предпазване на децата от рисковете, генерирани от Интернет. Наред с БНАП участници в мрежата са организации от Полша, Литва и Словакия.

<http://onlinechildprotection.org/>

БНАП участва в европейската мрежа *Consumer Citizenship Network /CCN2/* през периода 2006-2009г.

[http://www.isoc.siu.no/isocii.nsf/FR\\_projectlist/109872](http://www.isoc.siu.no/isocii.nsf/FR_projectlist/109872)

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

Участие при обсъждането на инициативи на европейско равнище през 2008г.:

Чрез участието на БНАП в Европейската асоциация на потребителите (BEUC) са предоставяни становища по всички текущи инициативи на европейско равнище.

### **Участие в партньорски мрежи с НПО**

КЗП - разпространение на информационни материали на БНАП  
Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация” - меморандум за информационно и техническо сътрудничество

Национално сдружение на служителите от общини в направление търговия, туризъм и защита на потребителите в Република България - експертно, техническо сътрудничество, разработване на съвместни програми и проекти.

Фондация БИОСЕЛЕНА - партньорство за популяризиране на биологичните продукти

Фондация "ТАЙМ Екопроекти" - сътрудничество в областта на популяризиране на биологични продукти и екологично .

Катедра Стокознание при УНСС - сътрудничество в областта на популяризиране на биологични продукти.

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

### Участие в изменения на нормативна среда

С участието на БНАП беше разработено становище на Икономическия и социален съвет - "Мерки за подобряване правната защита на потребителите"

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

През 2008г. БНАП участва в работата на следните консултативни органи:

- Икономически и социален съвет
- Национален съвет по туризъм
- Национален съвет по метрология
- Обществен съвет към Държавната комисия за енергийно и водно регулиране
- Междуведомствена работна група за изработване на позиция на Република България за продуктова група "Бои и лакове за вътрешна употреба" съгл. Чл. 138, ал. 2 т.7 от ЗОПС.
- Междуведомствена работна група за изработване на позиция на Република България за продуктова група "Бои и лакове за външна употреба" съгл. Чл. 138, ал. 2 т.7 от ЗОПС.
- Междуведомствена работна група за изработване на позиция на Република България за продуктова група "Телевизори" съгл. Чл. 138, ал. 2 т.7 от ЗОПС.

БНАП е член и на следните консултативни органи:

- Консултативния съвет за отпадъци от опаковки - Министерство на околната среда и водите
- Консултативна комисия за наблюдение и анализ на цените на потребителските стоки и услуги - МИЕ
- Съвета по акредитация на Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“
- Работна група за създаване на аграрен маркетинг в България