О Т Ч Е Т

за дейността на

БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

за 2018 година

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

I. Организационно развитие

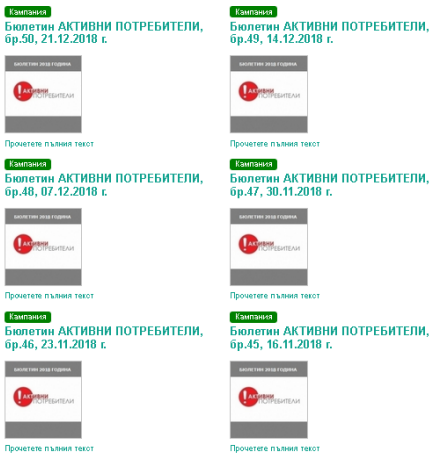
БНАП е определена за **квалифицирана организация** по смисъла на Закона за защита на потребителите.

БНАП 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-16-584/24.04.2017г.

II.Информационна и образователна дейност

Издания:

Новоиздадени през 2018



Седмичен електронен бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ
Брой 1 - 50 (169-218), 14 267 получатели по електронна поща, безплатно разпространение

Информационни образователни брошури за правата на потребителите



Брошура “**Моята карта, моят приятел**"
18 стр., А5, тираж 10 000,
безплатно разпространение



Брошура “**Хранителни отпадъци.** Как да намалим разхищаването на храни"
12 стр., А5, тираж 20 000,
безплатно разпространение



Брошура “**Е-надежден - игра по правилата**"
4 стр., А5, тираж 2 000,
безплатно разпространение



Брошура “**Знакът за качество Е-надежден**"
4 стр., А5, тираж 2 000,
безплатно 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 “Моята карта, моят приятел"? (2018)**
- **Брошура “Хранителни отпадъци. Как да намалим разхищаването на храни"(2018)**
- **Брошура “Е-надежден - игра по правилата"(2018)**
- **Брошура “Знакът за качество Е-надежден"(2018)**
- **Брошура “ИЗБОР НА ЖИЛИЩЕ Какво трябва да знаем при покупка на жилище?"(2017)**
- **Брошура “ОТПАДЪЦИТЕ Къде да изхвърляме?"(2016)**
- **Брошура „Какво трябва да знаем при пътуване?"(2014)**
- **Брошура „Какво трябва да знаем за водостанбдяването?"(2014)**
- **Брошура „Какво трябва да знаем за електрическата енергия?"(2013)**

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 енерги йно 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 дипляна «**10 съвета за по-евтини разговори от мобилен телефон, когато сте в чужбина**»
  издадена от Европейската комисия
- Информационна дипляна «**Вашите права като потребители**»
  издадена от Европейската комисия
- Листовка **“Европейски потребителски център - България”**

издадена от Европейски потребителски център България

- Листовка **“Организирани 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”**

Проучвания и изследвания

Сравнителни тестове на продукти - през 2018 г. са публикувани 2 теста, обхващащи общо 44 хранителни продукта.

Тест	Изпитани продукти	Публикация
Козунаците по Великден	16	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Имитациите не подминаха и зехтина	28	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

Сравнителен тест – *козунаци*

Целта на изпитването е извършване на Анализ на информацията, предоставена от производителите и търговците върху етикетите на козунаците и да се направи лабораторно тестване на този хранителен продукт за съдържание на жълти багрила със спектрофотометрични и хроматографски методи.

Обхванати са 16 марки козунаци закупени от търговската мрежа и предлагани на българския пазар.

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

Сравнителен тест – *зехтин*

Целта на изпитването е да анализира химическият състав на подбрана извадка от продавани в България търговски марки зехтин (чрез лабораторен химичен анализ) и да се установи съответствието на заявените от производителя категории спрямо законодателните изисквания на ЕС (Регламент 2568/91); да се извлече и анализира представената от производителите на етикетите информация; да се повиши информираността на потребителите относно основните показатели за качество и изисквания при етикетирането.

Обхванати са 28 бр. търговски марки на зехтин, предлагани на българския пазар.

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

Проучвания

През 2018 г. БНА "Активни потребители" извърши и публикува резултатите от 3 проучвания на услуги, предлагани на българския пазар.

Тема	Публикация
Прилагането на изискванията за платежна сметка за основни операции	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

Процедури за работа с жалби на потребители	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Обща цена на притежание на автомобили	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

Сравнително проучване на услуги – *Прилагането на изискванията за платежна сметка за основни операции*

Целта на проучването е събиране, анализ и изследване на конкретни резултати във връзка с въвеждане на регулацията за предлагане на българските потребители на платежната сметка за основни операции (ПСОО) от българските банки - доставчиците на платежни услуги

Постигнати резултати от проучването:

1) Събрана е актуална информация относно това как българските банки предлагат на физически лица на територията на Република България да ползват платежната услуга – ПСОО, съобразно изискванията на европейското и българското законодателство.

2) Установен и описан е начинът по който българските банки са създали достъпни условия и как представят (до колко ясен и разбираем за потребителите е езикът на представяне) изискванията и възможностите за откриване, поддържане и закриване на ПСОО.

3) Чрез сравнителен анализ на конкретните данни и информацията по т.1 и т.2 се подпомага информираният избор на потребителите при вземане на решение за откриване или не на ПСОО.

В проучването са обхванати 19 кредитни институции – лицензирани банки, съгласно публикуван от БНБ Списък на лицензираните банки в България към 05.04.2018 г.

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

Проучване на услуги – *Процедури за работа с жалби на потребители*

Целта на проучването е да се събере и анализира информация от доставчици на публични услуги относно действащите процедури за разглеждане на жалби, подавани от потребители във връзка с получаване на топлофикационни, телекомуникационни услуги и доставка на електрическа енергия. Проучването се осъществи чрез анализ на Общите условия, анкети по телефона; писмени анкети; анализ на жалби на потребители. Непряка цел е да се повиши информираността на потребителите относно възможността за разглеждане и успешно решаване на жалбите от компетентните доставчици на обществени услеги.

В изследването са включени 10 доставчици на топлофикационни услуги, електрически и телекомуникационни услуги.

Резултатите от изпитването предстои да се публикуват на интернет страницата на

"Активни потребители".

Сравнително проучване – Обща цена на притежание на автомобили

Целта на проучването е моделиране на общата цена на притежание на автомобили и електромобили за времето на използването им, както и да покаже на потребителите кои автомобили/електромобили са най-изгодни за закупуване, като се вземат всички странични разходи, включително: данъчно бреме и такси, време и обезценка, зареждане с гориво, финансиране/лизинг, поддръжка, застраховка и където е приложимо и подмяна на батерия.

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

Медийни участия и публикации

През 2018 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 2018 година

Дата	Тема
22.01.2018	Знак за доверие и качество "Е-НАДЕЖДЕН" отличава добрите онлайн магазини в България
11.02.2018	Проучване на процедурите за жалби в авиокомпании
01.04.2018	Какво съдържат великденските козунаци?
15.04.2018	Банковите такси при плащания в чужбина
01.06.2018	Да опазим децата от маркетинга на нездравословни храни
30.06.2018	Приемането на Директивата за авторското право заплашва свободата в Интернет
09.11.2018	Обща цена на притежание на автомобил
19.11.2018	Моята карта, моят приятел - ръководство за картови разплащания
21.11.2018	Стартира инструмент за следене на цените
13.12.2018	Игра ни учи да не казваме ДА на всичко
29.12.2018	Има ли бъдеще платежната сметка за основни операции

Съобщенията са достъпни на http://aktivnipotrebiteli.bg

Медийно присъствие и участия на Българска национална асоциация Активни потребители през 2018 г.

Категория	Брой
Интернет издания	**323**
Вестници и списания	**47**
Радио	
Дарик радио	6
Българско национално радио	58
Други	16
Общо радио участия	**80**
Телевизия	
Бтв	13
БНТ	9
Нова ТВ	12
Bulgaria On Air	9
Евроком	9
Други	11
Общо телевизионни участия	**63**
Общо	**513**

Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Въпроси, свързани с кредитни институции	59
Електроснабдяване и топлоснабдяване	63
Потребителски права	48
Козунаци	47
Мобилни оператори	34
Нелоялни практики	42
Хранителни продукти	82
Други	138

ПУБЛИЧНИ МЕРОПРИЯТИЯ

Образователни дейности и/или кампании за защита на потребителите

1. Лекция на тема: „Екологична икономика и потребление" пред студенти от специалност „Екоикономика" в Университета за национално и световно стопанство (УНСС), гр. София, проведена на 20.11.2018 г., с лектор: Асен Ненов – експерт в БНААП
Организатор: УНСС, специалност „Екоикономика"
Програма: Представяне на характеристики на екологичната икономика, правата и задълженията на потребителите в условията на модерната екологична икономика.

2. Участие в заснемането и реализацията на 3 минутен специализиран филм (клип) на тема: „Помирителни комисии"
Организатор: Комисия за защита на потребителите
Участници: Представители на администрацията на КЗП; на търговците; представител на Българска национална асоциация „Активни потребители"

3. Образователно обучение на представители от МСП във връзка с представяне на Наръчник Consumer Law Ready, проведено на 23.02.2018 г.
Организатор: БНААП в партньорство с БСК и BEUC
Участници: Обучаеми са 34 представители на малкия и средния бизнес в България
Обучител: Представител на БНААП – д-р Богомил Николов –изпълнителен директор на БНААП

4. Образователен семинар-дискусия на тема: „Коректността към потребителите в полза на производителите", проведен на 13.04.2018 г. в София, Дома на техниката
Организатор: Съюз на преработвателите на плодове и зеленчуци
*Програма: С*еминарът-дискусия включва три модула: относно органи и процедури за подаване на сигнали за нередности/несъответствия, в т.ч. и от представители на конкуренцията; Нелоялни търговски практики и механизми за борба с тях; знаци за качество на доверие; АРС и ОРС.
Участие на представител на БНААП - д-р Богомил Николов - обучител и модератор на обучителния семинар

Други Публични мероприятия

През 2018 година БНА АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Информационни кампании и конкурси

21.06.2018 г.
Информационна кампания **-** Кръгла маса на тема: **„Автомобилите и мръсният въздух",** проведена в Пресклуба на БТА.
Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители"

Програма: Представяне на данните от проведено проучване относно разходите за притежание на автомобил и обсъждане на възможностите за промяна на политиката за стимулиране на екологичен транспорт в контекста на борбата за по-чист въздух.
*Участници: П*редставители на БНААП, представители на държавните и общински власти, университетски преподаватели, граждански институции и медии.

23.07.2018 г.
Информационна кампания - дискусия на тема: **"Отпадъци от храни",** проведена в Soho център.
Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители"
Програма: Дискусията е насочена към обсъждане със заинтересованите страни на прилагането на глобалния подход за решаване на проблемите на разхищаването на храни. Обсъждането на проблема в национален и в глобален мащаб цели да се получи подкрепа за действията на асоциацията за широко информиране на обществото за вредите от разхищаването на храни и за различните възможности да се използват хранителните отпадъци. Участници в дискусията бяха представители на хранителната верига, неправителствени и професионални организации, професионалисти в областта на образованието,академичните среди и др.
Участници: Представители на БНА „Активни потребители", Асоциация на месопреработвателите в България, ФБЗ Биоселена, БАП, Съюз на производителите на плодове и зеленчуци, СПРММБ, Кооперация Храноп, Сдружение Горичка, Българска мрежа на Глобалния договор на ООН
Модератори: Д-р Богомил Николов и Асен Ненов - представители на БНААП

29.10.2018 г.
Информационна кампания – кръгла маса на тема: **„Мерки за намаляване замърсяването на въздуха от автомобилите в България",** проведена в Пресклуба на БТА.
Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители"
Програма: Представяне на подробен анализ относно предстоящите изменения в размера на данъка при различна възраст, мощност и тип гориво при леките автомобили и обсъждане на възможните ефекти от това в контекста на борбата за по-чист въздух в България.
Участници: Представители на БНААП, представители на държавните и общински власти, университетски преподаватели, граждански институции и медии.

17 юли 2018 г.
Номинация на БНААП в категория „За популяризиране и анализ на изследването за храните с двоен стандарт в ЕС и кампаниите за осигуряване на информираност на потребителите, техните права и борба със сивия сектор в хранителния бранш" в **Национален конкурс за наградите „Икономика на светло за 2017 г."** - София Хотел Балкан, гр. София
Организатор: Асоциация на индустриалния капитал в България и Национален център „Икономика на светло"

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

Юли-декември 2018 г.

Създадена и функционираща **онлайн Система за сравняване на цените на стоки за минали периоди.**

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители"

Програма: Чрез функциониране на Системата за сравняване на цените на стоки в онлайн магазини се осигурява проследяване индексирането на цените в различни онлайн магазини. Въз осонва на системата е проследено индексирането на цените на 22 066 продукта, в т.ч. 12 389 индексирани продукта в онлайн магазин Техномаркет; 3 059 индексирани продукта в онлайн магазин Технополис и 6 618 продукта в онлайн магазин Зора.

Семинари, конференции, кръгли маси

08.02.2018 г

Кръгла маса на тема: **„Личен фалит" в светлината на предлаганите промени в Директива 2012/30/ЕС,** проведена в Сградата на Постоянното представителство на ЕК в София

Организатор: Български Финансов Форум

Съорганизатори: Betterfinance, **Българска Национална Асоциация „Активни потребители",** „Асоциация за финансова коректност", „Асоциация на потребителите на банкови и финансови услуги"

Програма: Обсъждане на възможностите за приемането в спешен порядък на законодателство, което въз основа на балансиран подход между интересите на кредитори и длъжници, да позволи финансовата система да бъде „отпушена" и да се минимизират катастрофалните социални последици от съществуващата неблагоприятна ситуация.

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

27.02.2018 г.

Национална конференция на тема: **„КЗП – отговорен партньор на българските икономически оператори"** по проект BG16RFOP002-2.005-0001-C01 „Повишаване на ефективността и ефикасността на услугите, предлагани от КЗП за българските предприятия" по ОПИК 2014-2020, проведена в Hotel Expo Sofia, гр. София

Организатор: Комисия за защита на потребителите

Програма: Представяне на социологическо проучване за нуждите и ограниченията на българските предприятия в областта на защита на потребителите. НПО и защитата на интересите на потребителите. АРС, онлайн търговията, гаранции и рекламации и др.

Участие на представител на БНААП - д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП, с презентация относно ролята на НПО в областта на защита интересите на потребителите

22.01.2018 г.

Участие в **експертна работна среща**, посветена на изготвяне на парламентарно становище относно **„Двойния стандарт при храните в ЕС",** проведена в Дома на Европа, ул. „Г.С.Раковски" № 124, София

Организатор: Момчил Неков – евродепутат от РБългария и докладчик по темата в Комисията по земеделие и развитие на селските райони към Европейския парламент
Програма: Обсъждане на темата за двойния стандарт при храните в ЕС и изготвяне на окончателно становище, което да се представи в ресорната комисия на Европейския парламент
Участие на представител на БНААП: д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП.

6.03.2018г.
Публична дискусия **„Подкрепа за уязвимите региони и граждани: Насърчаване на устойчивия растеж и сближаването"** проведена в Конферентен център „Бояна", кв. Бояна, София
Организатор: Европейски икономически и социален комитет, III група „Други интереси", под егидата на Българското председателство.
Програма: Обсъждане на темите: за Инвестициите и стимулите за уязвимите планински региони; за Създаване на възможности и защита на правата на уязвимите граждани; за насърчаване на икономическото развитие и борбата с обезлюдаването на извънградските региони, в т.ч. борбата с енергийната бедност.
Участие на представител на БНААП - д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП като председателстващ панела относно насърчаване на икономическото развитие и борбата с обезлюдяване на извънградските региони.

15.03.2018 г.
Конференция на тема: **„Ролята на неправителствените организации при формиране на енергийната политика"**, проведена в гр. София
Организатори: Българско Председателство на Съвета на ЕС, Министерство на енергетиката, Институт за енергиен мениджмънт
Програма: В рамките на два панела представители на ЕК, на българското правителство, на европейски и български неправителствени организации обсъждат и дискутират ролята на неправителствените организации за подобряване на енергийната политика; за правното основание в областта на енергетиката; за енергийните предизвикателства в Югоизточна Европа и др.
Участие на представител на БНААП - д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП с презентация във 2-рия панел от публичната дискусия

20.03.2018 г.
Европейски потребителски ден 2018 г. - Конференция на тема: **„Цифровата икономика: ползи за потребителите?",** проведена в гр. София
Организатори: Европейският икономически и социален комитет към ЕК, Икономически и социален съвет в РБългария
Програма: Дискусията е организирана в три панела. Първи панел разглежда ролята на дигиталния потребител днес в Европа – пред какви заплахи и предизвикателства е изправен? Във втория панел се дискутират възможностите за цифровия потребител. В заключителният трети панел се дискутират политиките на ЕС за потребителите в цифровата икономика.
Участие на представител на БНААП - д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП е модератор на 3-тия панел от публичната дискусия.

20.04.2018 г.

Конференция на тема: **„Пазарна интеграция на ВЕИ и прехода към чиста енергия”**, проведена в София Хотел Балкан, гр. София

Организатор: Българска фотоволтаична асоциация и е част от официалната програма на Председателството на България на Съвета на ЕС

Програма: Ангажиране на всички заинтересовани страни с визия в сектора на възобновяемите източници. Обсъждане в два панела на националните и европейски политика и регламенти, даващи възможност за интеграцията на възобновяемите енергийни източници; представяне на най-новите бизнес решения в широкия спектър от възобновяеми индустрии.

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

29-30.04.2018 г.

Конференция за защита на потребителите. **Потребителските права и политиката за потребителите днес. Можем ли да ги направим по-добре?,** проведена в София.

Организатори: Министерство на икономиката, Комисия за защита на потребителите, в рамките на Българското Председателство.

Програма: Обсъждане на Новата сделка за правата на потребителите в ЕС. Панелна дискусия относно предложеното ново законодателство за защита на потребителите, произтичащо от процеса REFIT и необходими промени в Директива 2009/22/ЕО.

Участие на представител на БНААП - д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП.

02.05.2018 г.

Първи национален Диалог с потребителите на тема: „**Нов търговски механизъм за потребителите: Модернизиране и укрепване правата на потребителите”.** Диалогът се проведе в София, Сградата на Представителство на Европейската комисия в България, Дом на Европа

Организатори: Европейската Комисия в сътрудничество с Българското правителство в рамките на Българското Председателство.

Програма: Като част от инициативата за създаване на силни механизми за ефективно прилагане на правилата за защита на потребителите и за обезщетяване на засегнатите потребители, през 2018 г. Европейската комисия организира поредица от "Диалози с потребителите" в държавите-членки съобразени с националния контекст, като целта е да достигне до повече граждани и заинтересовани лица. Чрез диалозите се цели да се обясни на заинтересованите страни и гражданите какво прави ЕС за тях като потребители и да им даде възможност да изкажат своето мнение за това как ЕС може по-добре да помогне в справянето с техните проблеми.

Участие на представители на БНААП - д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП и Надежда Ангелова – сътрудник на БНААП.

13.06.2018 г.

Публична дискусия на тема: **“How can we turn GDPR “Lemons” into Lemonade?”,** проведена в НДК

Организатор:Digital National Alliance

Програма: Ролята на Директивата за защита на личните данни относно създаване на единни правила за защита на личните данни в ЕС. За защитата на личните данни в т.н. утилитарен сектор – на публичните услуги и организациите от неправителствения сектор.

Участие на представител на БНААП - д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП с презентация в 3-тия панел от публичната дискусия

14.06.2018 г.

Кръгла маса за представяне на **Резултати от инвентаризацията на административните услуги на организациите, предоставящи обществени услуги и от лицата, осъществяващи публични услуги,** проведена в София.

Организатор: Администрацията на МС във връзка с изпълнение на проект „Трансформация на модела на административно обслужване" по ОП „Добро управление"

Програма: Представяне на извършения преглед и анализ на образователни, водоснабдителни, канализационни, топлоснабдителни, електроснабдителни, газоснабдителни, телекомунекационни, пощенски и други услуги за задоволяване на обществени потребности, както и на услугите, предоставяни от лица с публични функции – нотариуси, частни съдебни изпълнители, държавни и общински учебни и лечебни заведения, възложители по ЗОП, чрез които държавата упражнява своите функции.

Участие на представители на БНААП: Надежда Ангелова – сътрудник на БНААП.

15.06.2018 г.

Работна среща по персонална покана на Комисия за защита на конкуренцията за **обсъждане на извършвания от КЗК секторен анализ на конкурентната среда на пазара на предоставяне на банкови услуги от страна на българските банки,** проведена в сградата на КЗК, гр. София.

Организатор: Комисия за защита на конкуренцията

Програма: Представител на БНААП обсъжда с членове на КЗК и експертен състав на въпроси, свързани с механизма на функциониране на пазара, условията на конкуренцията, бизнес модела и процесите на ценообразуване на предлаганите услуги в т.ч. начислявани такси и комисиони от страна на банките – членове на Асоциацията на банките в България.

Участие на представител на БНААП: д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП.

29.06.2018 г.

Експертна дискусия на тема: **„Динамично развитие на трансграничната електронна търговия чрез ефективно доставяне на пратки",** финансирано от Европейската комисия, Департамент „Вътрешен пазар, промишленост, предприемачество и МСП", проведена в София.

Организатор: Социологическа агенция Глобал Метрикс ЕООД

Програма: Експертната дискусия разглежда темите за настоящето развитие на електронната търговия по отношение на продуктите, обслужването на клиентите и изискванията за доставка; Текущо представяне на пазарите на вътрешни пратки и пратки за износ; Бъдещи тенденции за електронна търговия и доставка, в т.ч. темпове на растеж, нови продукти, нови фирми; Бариери за растежа на електронната търговия и пратките за износ и как да ги преодолеем.

Участие на представители на БНААП: д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП и Правда Добрева – сътрудник на БНААП.

25.09.2018 г.

Обществена дискусия на тема: **„Начисляването на разход вода „общо потребление" в сгради – етажна собственост",** проведена в София, институцията на Омбудсмана на РБългария.

Организатор: Институцията на Омбудсмана на Р България
Програма: Идеята на форума е да бъдат разгледани и обсъдени проблемите, които произтичат от Наредба №4 от 14 септември 2014 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи.
Участие на представители на БНААП: г-жа Елена Гоцева – адвокат на БНААП.

27.11.2018 г.
Участие в **работна среща в рамките на Редовна мисия на представители на генералната дирекция „Съобщителни мрежи, съоръжение и технологии" на ЕК**, проведена в София.
Организатор: ЕК чрез Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Програма: В персоналната работна среща се прави оценка на развитието на пазара на електронни съобщения в РБългария през 2017 г. във връзка с подготовката на редовния Годишен доклад на ЕК в тази сфера.
Участие на представител на БНААП: д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП.

20.11.2018 г.
Ежегодна национална конференция на КЗП на тема: **„Празничните намаления - предизвикателства пред малките и средни предприятия"** по проект № BG16RFOP002-2.005-0001–C01 „Повишаване на ефективността и ефикасността на услугите, предлагани от КЗП за българските предприятия" по ОП „Иновации и конкурентоспособност 2014-2020 г.", съфинансирана от Европейския фонд за регионално развитие, проведена в София.
Организатор: Комисия за защита на потребителите
Програма: На конференцията се дискутират законовите наредби за празничните и редовни намаления и за безопасността на стоките от различни вносители, както и въпроси, свързани с гаранционната отговорност и рекламациите. От Европейски потребителски център се представят възможности за алтернативно решаване на спорове между потребители и икономически оператори по време на търговски кампании. Разглеждат се законовите разпоредби относно пазаруването в интернет магазини.
Участие на представители на БНААП: Надежда Ангелова – сътрудник на БНААП и Правда Добрева – сътрудник на БНААП.

30.11.2018 г.
Публична дискусия на тема: **„Каква Европа искаме?",** проведена в хотел Балкан, София
Организатор: Европейски икономически и социален комитет и Икономически и социален съвет на РБългария
Програма: Дискусия за икономическите и социални измерения на една по-силна и по-солидарна Европа, в т.ч. относно икономическите измерения за по-силна Европа и относно социалните измерения за по-солидарна Европа.
Участие на представител на БНААП: д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП с презентация в първата част на дискусията.

Пресконференции

1. Пресконференция на тема:
„Представяне на знак за доверие за интернет магазини "Е надежден"", 19.01.2018 г., 11.00 ч., БТА, гр. София.
Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители"

Програма: Представяне на европейския опит за прилагане на мерки за стимулиране на почтените търговски практики чрез използване на знак за доверие (trust mark) и инициативата "Е надежден", с която ще се предоставя специфично лого на интернет магазини в България, които успешно прилагат критериите за надеждност, свързани с информирането на потребителите, сигурността и опазването на личните данни, решаването на спорове и др.
Участници: Ориан Бринкман - президент на Европейската организация на потребителите /BEUC/, и д-р Богомил Николов - изпълнителен директор на БНА "Активни потребители".

2. Съвместна пресконференция на тема:
„Промяната в Гражданския процесуален кодекс накърнява правата на потребителите, на пациентите и на пострадалите при катастрофи", 03.07.2018г., БТА, гр. София.
Организатори: Българска асоциация на пострадали при канастрофи; **Българска национална асоциация „Активни потребители**"; Българска асоциация за закрила на пациентите; Федерация на потребителите в България.
Програма: - С предложените изменения в ГПК се ликвидира правото на избор, което потребителите имат съгласно сегадействащите разпоредби на закона.

- Ако предложените промени в ГПК влязат в сила, то ще се стигне до блокиране на делата с години.

- Ако промяната бъде въведена, тя ще доведе до повишаване на цената на задължителната застраховка "Гражданска отговорност", на банковите такси и таксите на мобилните оператори.

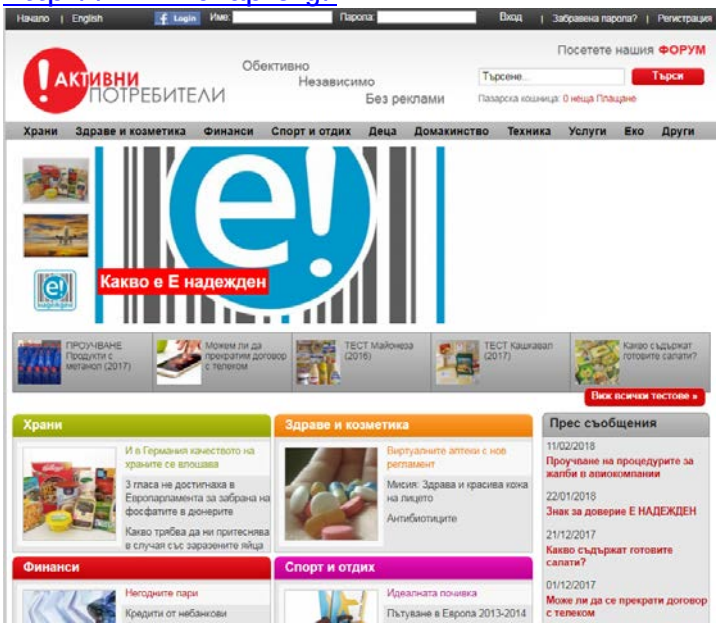
- Представяне на Доклад за извършена проверка на Инспектората към Висшия съдебен съвет за 2018 г.

Активни потребители в Интернет:

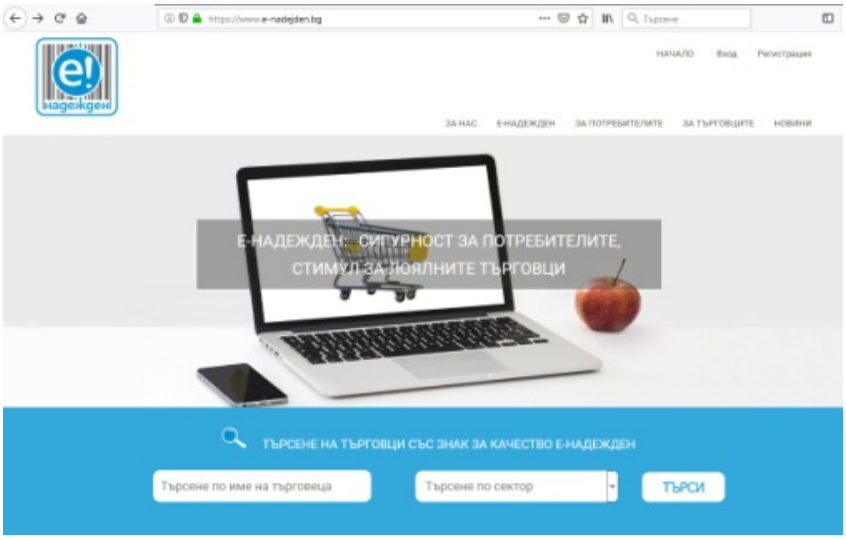
Асоциацията предоставя богата информация за потребителите чрез Интернет, която е достъпна за потребителите чрез няколко уебсайта:

Интернет страници на АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ:

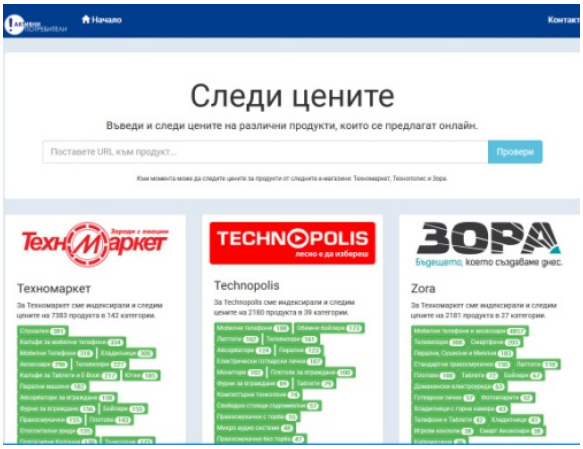
1. Основен сайт на БНА „Активни потребители”
http://www.aktivnipotrebiteli.bg/
http://www.bnap.org/



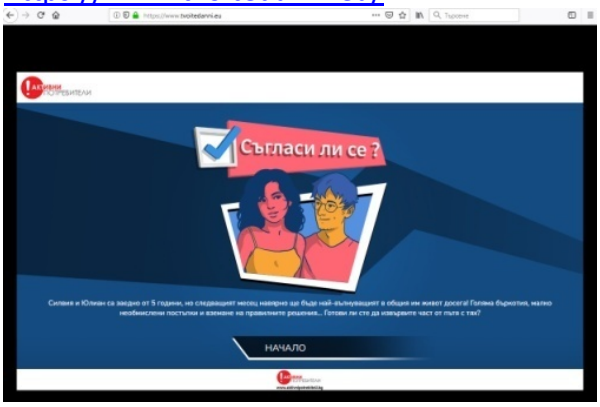
2. Знак за доверие и качество за интернет магазини - „Е-НАДЕЖДЕН“.
https://www.e-nadejden.bg/



3. Онлайн инструмент за следене историята на цените в големите онлайн магазини.
http://ceni.aktivnipotrebiteli.bg/



4. „Съгласи ли се?“ е иновативна онлайн игра на Асоциация Активни потребители в партньорство с френската организация L’UFC-Que Choisir, която ни показва колко лесно личните ни данни могат да бъдат откраднати онлайн и как можем да се предпазим от това.
https://www.tvoitedanni.eu/



В края на 2018 интернет-страницата *http://www.aktivnipotrebiteli.bg/* има над 14 224 регистрирани потребители и страницата се радва на висока посещаемост.

Месец	Уникални посетители	Брой посещения	Разгледани страници
януари 2018	26,297	41,256	930,201
февруари 2018	24,377	37,997	1,004,349
март 2018	28,531	46,178	1,269,107
април 2018	31,674	51,133	1,162,299
май 2018	28,531	47,155	1,146,888
юни 2018	30,047	47,81	1,040,796
юли 2018	28,265	46,229	1,058,846

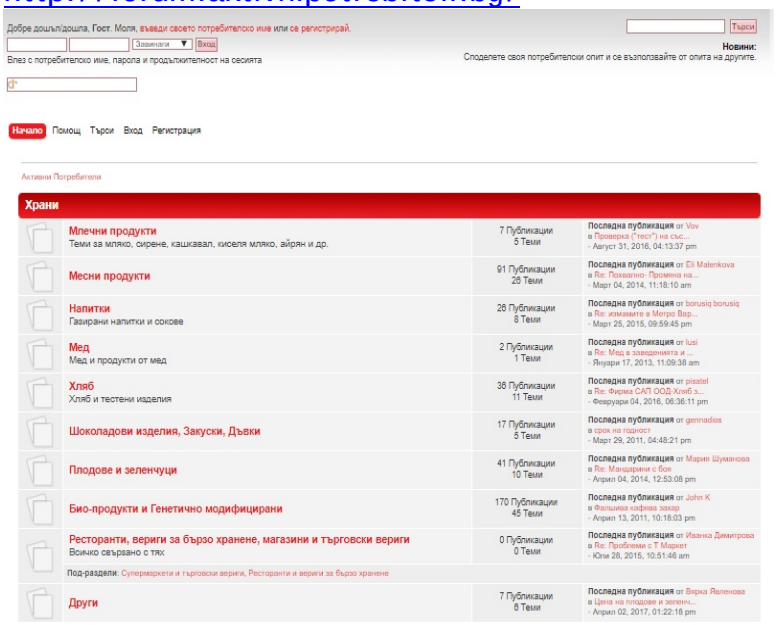
август 2018	23,652	40,124	1,101,961
септември 2018	21,584	37,3	969,39
октомври 2018	24,649	41,807	678,599
ноември 2018	27,968	45,375	527,646
декември 2018	24,212	40,726	196,217
ОБЩО	**319,787**	**523,090**	**11,086,299**

Актуализация на интернет страницата

През 2018 г. са публикувани 7 нови статии, 50 броя седмичен бюлетин, 11 прессъобщения и 5 теста и проучвания на продукти.

Потребителски форум – форума на БНААП има общо 13 996 регистрирани ползватели.

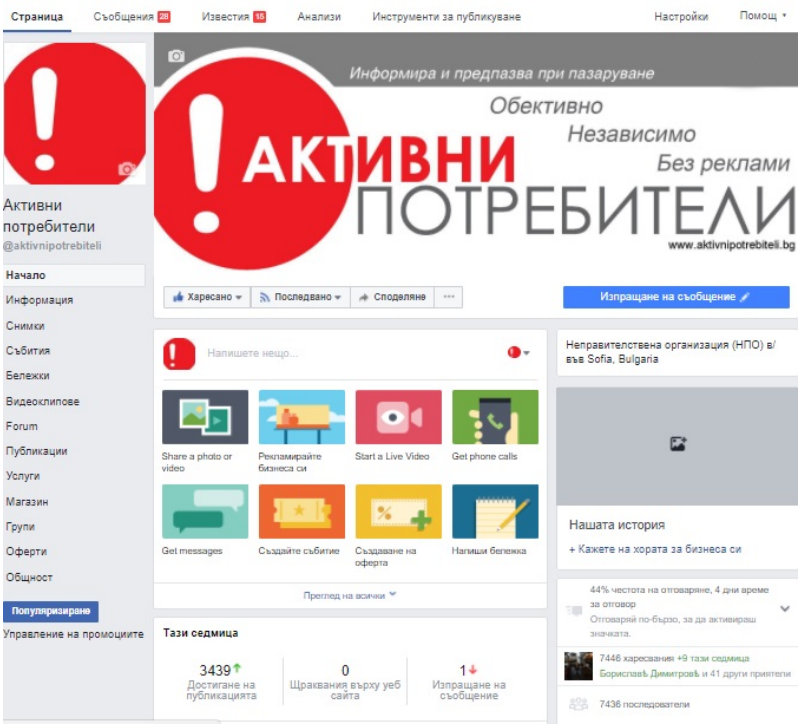
http://forum.aktivnipotrebiteli.bg/



Активни потребители във Фейсбук

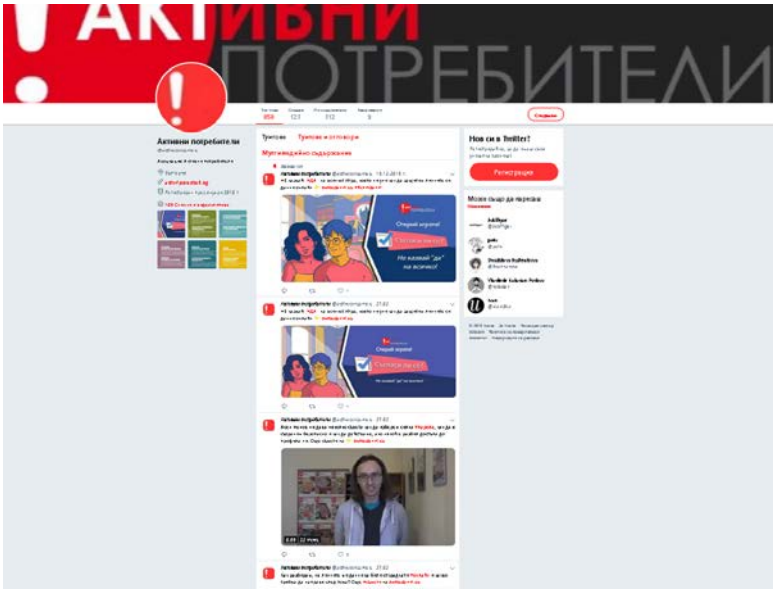
Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 2018 година има 7900 приятели.

http://www.facebook.com/pages/активнипотребители/

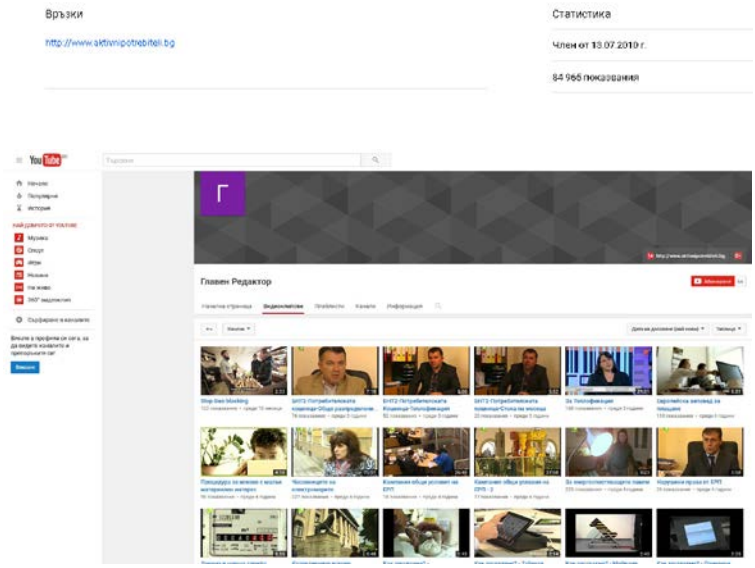


Активни потребители в Туитър

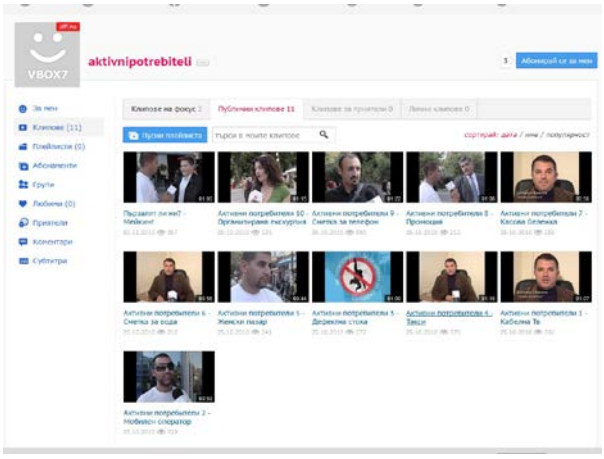
Страницата е създадена през януари 2010 и до края на 2018 има 312 последователи. В нея са публикувани 858 съобщения.



Видео канал на Активни потребители в Youtube – във видео канала на Активни потребители са публикувани 50 видео материала с различна тематична насоченост.
http://www.youtube.com/user/aktivnipotrebiteli



Видео канал на Активни потребители във Vbox7 – публикувани са 11 видео материала.
http://vbox7.com/user:aktivnipotrebiteli



III. Съдействие на потребителите

Асоциацията информира и консултира обществеността по проблемите на потребителската защита; подпомага потребителите при защита на техните права и интереси и при достъпа до правосъдие; съдейства за опазване на околната среда; съдейства за въвеждане в България на световните изисквания и достижения в областта на защитата на потребителите и екологията; представлява и защитава интересите на потребителите в Р България пред държавни органи, физически и юридически лица и международни организации; инициира социални практики и обществени действия, подпомагащи решаването на проблеми със значим обществен характер.

Потребителски приемни

През 2018 година на територията на страната функционират десет контактни точки за връзка с БНААП в градовете София, София област, Пловдив, Варна, Русе, Разград, 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 2018 година, представители на БНААП са участвали в 31 бр. помирителни производства, представляващи част от системата за Алтернативно решаване на спорове (АРС).

Жалби и работа с потребители през 2018 година

Общо предоставените **консултации на потребители/съдействие при изготвяне на жалби,** в 10-те приемни на БНААП, са както следва:
Персонални и юридически консултации –861 бр.
Телефонни консултации – 1 863 бр.
Писмени консултации, в т.ч. по ел.поща – 296 бр.

Защита на колективните интереси на потребителите

а) искове по чл. 188 от Закона за защита на потребителите за присъждане на обезщетение за увреден потребителски интерес;

1. Гр.д.№ 3989/2017 год., Софийски апелативен съд ГО 1 състав;
Жалба срещу Решение 2725/2017 г. на СГС по гр.д. 16588/2015 г., ГК, 1-во отд. 1ви с-в.
Жалбоподател: БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ
Ответник: БТУР ЕООД
Състояние: Съдебно решение № 1961 от 24.07.2018 г.

б) искове по чл. 186, ал.1 и ал.3 от ЗЗП за прогласяване като нищожни на неравноправни клаузи в общи условия и типови договори.

1.**Гр.д. 154/2018 г., Софийски градски съд, ГО, 1-3 с-в.** Колективен съдебен иск на основание чл. 186, ал. 3 от Закона за защита на потребителите, във връзка с чл. 382, ал.2 от Граждански процесуалния кодекс, **срещу ЗК „Надежда" АД** за преустановяване прилагането и отстраняването на клаузите на т.17.2, т.48 и т. 54.3 от Общите условия, приложими при застраховка на моторни превозни средства „Каско", предлагани от ЗК „Надежда" АД, които са неравноправни.
Ищец: Комисия за защита на потребителите; БНААП – приета за участие в процеса
Ответник: ЗК „Надежда" АД
Състояние: Определение от 21.11.2018 г. на СГС, ГО, 3-ти състав за приемане за участие в процеса на БНААПи Молба Вх. № 98025/17.07.2018 г. до СГС; Призовка за страна – делото е насрочено за: 13.05.2019 г.; 13:30 ч.

2.**Гр. д. 15118/2016 г., Софийски градски съд, ГО, 1-19 с-в.**Колективен съдебен иск на основание чл. 186, ал. 3 от Закона за защита на потребителите, във връзка с чл. 382, ал. 2 от Гражданския процесуален кодекс, срещу „Профи кредит България"ЕООД за обявяване за неравноправна и нищожна т. 12.4 от Общите условия на „Профи кредит България" ЕООД към договор за потребителски кредит, в сила от 01.09.2015г., която клауза гласи: „При прекратяване на ДПК на основание чл. 12.3. от ОУ, КЛ/СД дължи остатъчните и непогасени вноски по погасителен план, включващи и възнаграждението при закупен пакет от допълнителни услуги, лихви за забава и такси, както и неустойка в размер на 35% върху остатъчния размер на главницата по погасителен план", за отстраняване на клаузата и преустановяване прилагането й.
Ищец: Комисия за защита на потребителите; БНААП – приета за участие в процеса
Ответник:„Профи кредит България" ЕООД
Състояние: Молба до СГС с Вх. № 107310/09.08.2018 г.за конституиране на БНААП за участие в процеса; Съобщение до БНААП от СГС и Определение № 2121/25.01.2019 г. за конституиране на БНААП в процеса. Призовка за насрочено заседание на 04.02.2019 г. Ново насрочване за заседание на 13.05.2019 г., 15,30 ч.

3. **Гр.д. 277/2018 г. Окръжен съд град Хасково.** Колективен съдебен иск (правно основание: чл. 186, ал. 3 от ЗЗП във връзка с чл. 382, ал. 2 от Гражданския процесуален кодекс), срещу „Креди Йес" ООД, за обявяване за неравноправни и нищожни клаузите на чл. 6, ал. 1, чл. 7, ал. 2, чл. 7, ал. 3, предл. първо и последно, чл. 7, ал. 4 и чл. 13 от Типов договор за паричен заем, който се сключва от „Креди Йес" ООД с потребители преди и след 29.12.2017г., както и чл. 10, ал. 1 и чл. 19 от Общи условия по договор за заем, които са в сила от 20.12.2017г., предлагани от „Креди Йес" ООД, за отстраняване на клаузите и преустановяване прилагането им.
Ищец: Комисия за защита на потребителите; БНААП – приета за участие в процеса
Ответник:„Креди Йес" ООД
Състояние: Постановено Решение на 22.04.2019 г. – Уважават се предявените искове, тече срок за обжалване.

4. Гр. д. 11846/2016 г., ГО, 1-1 с-в, СГС Колективен съдебен иск (по чл. 186, ал. 3 (по реда на глава 33 ГПК)) за преустановяване прилагане и отстраняване на клауза на т. III.1.1, т. IV.1 и т. XII от Общите условия към договор за организирано пътуване, предлагани от „Лале Тур" ООД като неравноправни.

Ищец: Комисия за защита на потребителите; конституиране на БНААП като съищец в производството
Ответник: „Лале Тур” ООД
Състояние: Решение от 17.12.2018 г., с което се провъзгласяват за нищожни съответните клаузи.

5. Гр. Дело 15456/2016 г., ГО, 1-9 с-в, СГС Колективен съдебен иск (по чл. 186, ал. 3 (по реда на глава 33 ГПК)) за прогласяване на неравноправността, респективно нищожността на неравноправни клаузи.
Ищец: Комисия за защита на потребителите; конституиране на БНААП като съищец в производството
Ответник: „ИМОТЕКА” АД
Състояние: Решение № 2390/02.04.2019 г. Исковете са уважени. Тече срок за обжалване.

6. Гр.д.№ 16746/2014 г., Софийски градски съд, ГО 1-5 състав
Иск по чл. 186, ал. 2 във връзка с чл. 148, ал. 1 от ЗЗП и чл. 379 от ГПК.
Ищец: Комисия за защита на потребителите; конституиране на БНААП като съищец в производството
Ответник: „Космо България Мобайл” ЕАД (Теленор България)
Състояние: Между Ищец и Ответник е сключена извънсъдебна спогодба. Производството е прекратено. По частна жалба на БНААП с Определение № 2196/13.07.2018 г. САС потвърждава определението за прекратяване на производството.

7. Гр. д. 8757/2016 г., Гражданско отделение 1-17 състав, Софийски градски съд. Колективен съдебен иск (по чл. 186, ал. 3 ЗЗП (по реда на глава 33 ГПК))
За прогласяване на неравноправни клаузи от типов „Договор за услуги” на „Макс Телеком” ООД и на неравноправни клаузи от „Общите условия за уреждане на взаимоотношенията между „Макс Телеком” ООД и абонатите и потребителите, ползващи интернет услуги и услуги за пренос на данни чрез обществената електронна съобщителна мрежа на „Макс Телеком” ООД;
Ищец: Комисия за защита на потребителите; конституиране на БНААП като съищец в производството
Ответник: „Макс Телеком” ООД
Състояние: Решение № 3597/04.06.2018 г.

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

През 2018 година са подадени 10 бр. сигнали до контролни органи, изпълняващи функции за защита на потребителите, както следва:

- Комисия за защита на потребителите –5 бр.
- Българска агенция за безопасност на храните – 3 бр.
- Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация” – 1 бр.
- Изпълнителна агенция за лозята и виното – 1 бр.

През 2018 година БНААП предостави пред различни органи на държавната власт 25 бр. <u>становища, предложения и/или проекти</u> на нормативни актове, свързани със защита на потребителите, както следва:

- Европейски Парламент – 3 бр.
- Народно събрание – 5 бр.
- Конституционен съд – 1 бр.
- Министерски съвет – 1 бр.
- Министерски съвет, Министерство на туризма, Министерство на икономиката, Комисия за защита на потребителите – 1 бр.
- Министерство на финансите – 1 бр.
- Министерство на околната среда и водите – 2 бр.
- Министерство на земеделието, храните и горите – 3 бр.
- Министерство на регионалното развитие и благоустройството – 1 бр.
- Министерство на енергетиката – 2 бр.
- Комисия за защита на конкуренцията – 3 бр.
- Комисия за регулиране на съобщенията – 1 бр.
- Комисия за финансов надзор – 1 бр.

IV. Представителство на интересите на потребителите

Участие в международни потребителски организации и мрежи:

БНААП е Член на Потребителския интернационал (Consumers International) - от 28.04.2005
http://www.consumersinternational.org/

БНААП е член на BEUC (Beurau Europeen des Unions de Consommateurs) - Европейска асоциация на потребителите - от 30.11.2007
http://beuc.eu/

БНААП е член на TACD (Transatlantic Consumer Dialogue)– Трансатлантически потребителски диалог - от началото на 2007
http://www.tacd.org/

БНААП е член на ICRT (International Consumer Research & Testing) – Международна организация за проучвания и тестове - от 2009
http://www.international-testing.org/

БНАП 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 БНАП в Европейската асоциация на потребителите (BEUC) са предоставяни становища по основни инициативи на европейско равнище в осем приоритетни области – финансови услуги, храни, дигитални права, прилагане на потребителските права, устойчиво развитие, здраве, безопасност и енергетика. Специфичен фокус през 2018 г. бе поставен на борбата с мръсния въздух в градовете и налагането на по-екологичен и устойчив транспорт.

Участие в партньорски мрежи с НПО

Национален съвет за саморегулация – участие в етичната комисия.
Катедра Икономика на природните ресурси (направление Стокознание) при УНСС - сътрудничество в областта на популяризиране на устойчивото развитие и биологични продукти.
Съюзът на преработвателите на плодове и зеленчуци – сътрудничество чрез обучение на членовете на съюза по въпроси на потребителските права: „Коректността към потребителите в полза за производителите“
Българска асоциация на пострадали при катастрофи – участие в съвместна кампания за защита на процесуалните права на потребителите във връзка с предложение за изменение на ГПК.
Гражданска инициатива „България без дим” и Коалиция за живот без тютюнев дим – сътрудничество във връзка с предложението за промяна на Закона за здравето, свързани с разрешаване на тютюнопушенето в заведения за хранене и развлечение.

Професионална асоциация на медиаторите в България /ПАМБ/ и Асоциация за устойчиво небанково кредитиране /АОНК/ - участие в Национална асоциация за извънсъдебни спогодби НАИС - www.nais.bg

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

През 2018 година представители на БНААП са участвали в заседания на консултативни органи, както следва:

- Съвет по акредитация към Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация"
- Национален съвет за защита на потребителите
- Икономически и социален съвет
- Министерство на финансите, Работна група 26 „Финансови услуги"
- Национален съвет по саморегулация
- Обществен съвет в сектор „Информационни технологии и съобщения" към Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията
- Потребителски съвет към ЧЕЗ България
- Агенция за устойчиво енергийно развитие, Работна група „Топлинна енергия" и Работна група „Горива за крайно потребление"
- Национален съвет по туризъм
- Работна група за преразглеждане на критериите за продуктови групи: Смазочни материали; Хартия за копиране и писане; Вестникарска хартия; Тишу хартия; във връзка с установяване на критерии за присъждане на екомаркировката на ЕС, съгласно Регламент (ЕО) № 66/2010
- Работна група в МРРБ във връзка с актуализиране на Наредба № 4 от 2004 г. за реда и условията за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи.
- Работни групи в Министерство на енергетиката за разработване на текстове за изменение и допълнение на нормативната уредба в областта на топлоснабдяването, както следва: Първа Работна група по въпросите на предоставяне на топлофикационна услуга; Втора Работна група за разработване на текстове за изменение и допълнение на действащата нормативна уредба в областта на топлоснабдяването
- Работна група към Министерство на финансите в областта на финансовата грамотност
- Контролен съвет към Орган по Сертификация на продукти Балкан Биосерт ООД
- Консултативна комисия към „Технотест" АД.

Въз основа на представената по-горе детайлна информация относно изпълнените от БНААП дейности през 2018 г. и с оглед характера, вида, тематиката и основните задачи, заложени в цялостната дейност на асоциацията, следва да се направи заключението за неразривната връзка на тези дейности с целите и програмата на организацията, насочени към осъществяване на обществено полезна дейност, свързана със защита на правата и интересите на гражданите и потребителите, информиране и обучение на потребителите и възпитаване на екологично съзнание. И през 2018 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 съзнание, като усилията бяха ориентирани в следните основни посоки:

1. предоставяне на информация относно предлаганите на пазара стоки и услуги;
2. информиране и обучение на потребителите за рисковете, свързани с употребата на стоки и услуги и начините за избягването им, както и за въздействието на стоките върху околната среда;
3. информиране и обучение на потребителите за различните способи за защита на икономическите им интереси;
4. предоставяне на информация за действащото в Р България законодателство в областта на защитата на потребителите и опазване на околната среда;
5. проучване на световния опит в областта на потребителската защита и опазването на околната среда и изготвяне на предложения за правни, икономически и политически мерки за защита на потребителите и опазване на околната среда в Р България.

Ръководител:

Богомил Николов
(Изп. директор)

БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ АСОЦИАЦИЯ