



БАЛКАНСКИ ПОТРЕБИТЕЛСКИ МОСТ ПЪТ КЪМ Европейския съюз



Проектът е съфинансиран от Европейския съюз чрез Програмата за трансгранично сътрудничество по ИПП България – Сърбия.



Bulgaria – Serbia
IPA Cross-border Programme

Основна цел на настоящия проект е повишаване на жизнения стандарт и доверието на потребителите от граничния район, като се възползват от предимствата на презграничното пазаруване.

Това ще се случи като се установи мрежа между потребителските организации в България и Сърбия, основана на добрите европейски практики. По този начин ще се даде възможност на сръбските потребителски организации, част от проекта, да повишат капацитета си по отношение на правата на потребителите, предвидени на европейско ниво, използвайки опита на асоциация „Активни потребители”.

В рамките на проекта ще се проведе **сравнително изследване** и ще се представи актуална информация за цените на идентични стоки в България и Сърбия. Освен това ще се осъществява непрекъснато съдействие на потребителите при възникнали проблеми, свързани с пазаруване в другата държава, чрез специално открити **потребителски центрове**.

Ако живеете в София и сте се замисляли дали не можете да разгледате част от забележителностите на Ниш за един ден и на връщане да купите някои стоки от супермаркетите там, то със **сравнителното изследване**, което ще направим в проекта „Балкански потребителски мост”, ще ви съдействаме да установите дали ще ви излезе по-евтино.

Ако пък вече сте закупили стоки от съседната държава и имате някакъв проблем с тях, то можете да се обърнете към нашите **потребителски центрове** за съдействие.

Тази публикация е направена с подкрепата на Европейския съюз, чрез Програмата за трансгранично сътрудничество CCI № 2007CB16IPO006. Съдържанието на публикацията е отговорност единствено на сдружение „Българска национална асоциация активни потребители” и по никакъв начин не трябва да се възприема като израз на становището на Европейския съюз или на Управляващия орган на Програмата.

- **Повишаване на осведомеността на потребителите** - В рамките на проекта ще бъдат издадени 3 информационни брошури, отнасящи се към основни теми, свързани с презграничното пазаруване. Тяхната основна идея е да запознят потребителите с основните законодателни изисквания, преимуществата и рисковете. В тях ще бъдат включени и някои основни съвети по отношение на разумното пазаруване. 3 основни теми за брошурите: **Права при пътуване, Продажби и гаранции, Безопасност на храните.**
 - **Центрое за съдействие на потребителите** - след изготвяне на подробна методика за механизма на работа на база на европейски практики в тази посока ще бъдат създадени приемни в 6 града от граничния регион - Ниш, Лесковац, Пирот, София, Кюстендил и Видин. В тях ще се съдейства при решаване на спорове по повод покупки от другата държава. Началото на приемните ще бъде оповестено с рекламна кампания.
 - **Сравнително изследване на цените на определени основни стоки** - извършване на периодичен мониторинг на цените на стоките съответно в България и Сърбия ще спомогне за информирания избор на потребителите. По този начин ще може да се направи преценка кои стоки е по-изгодно да се купуват от България и кои от Сърбия и така потребителите ще имат смисъл да пътуват в граничния регион и да пазаруват при по-добри условия.
- Изследването ще бъде направено 3 пъти в рамките на проекта, веднъж на 4 месеца и ще обхване цените на 20 стоки, част от потребителската кошница.
- **Интернет страница** - В текущите интернет страници на партньорите ще бъдат създадени секции, които да предоставят информация за проекта - основна информация, данни от сравнителното изследване, предстоящи събития и т.н.





Българска национална асоциация Активни потребители е учредена в края на 1998 г. и е регистрирана в началото на 1999 г. Тя защитава потребителските права и интереси чрез: предоставяне на информация, помощ при нарушен права, консултации и съдействие и лобиране с цел подобряване на законодателството. Организацията осъществява сравнителни тестове и изследвания. Издава единственото потребителско списание в България - „Активни потребители”, в което се публикуват уникални, експертни и независими изследвания. Списанието не публикува търговски реклами. Освен списанието организацията издава редица информационни брошури. Създадени са приемни, в които се приемат и обработват потребителски жалби, в 12 области в българия - София, Пловдив, Варна, Бургас, Русе, Велико Търново, Разград, Сливен, Пазарджик, Кюстендил, Ловеч, Смолян.

www.aktinipotrebiteli.bg



Център за защита на потребителите ФОРУМ - Ниш, Сърбия е учреден през 2002 г. Основатели на центъра са професори и асистенти от Университета в Ниш. Основната цел на организацията е защита на индивидуалните и колективните потребителски интереси. Асоциацията създава и разпространява редица материали в помощ на потребителите, както и осъществява консултации и информиране за потребителските права. Акцентът в работата на центъра пада върху 8 основни права на потребителите: задоволяване на основните потребности, право на сигурност, право на информация, право на избор, право на изслушване, право на глас, право на обезщетение, право на образование, право на здравословна околнна среда. Център ФОРУМ има опит в изпълнението на редица проекти в сферата на защитата на потребителите.

www.forum-nis.org.rs/



Ако пътувате в Сърбия и имате потребителски проблем, може да се свържете с нас за съдействие. Ние приемаме сигнали от български граждани и помагаме за разрешаване на спорове със сръбски търговци с помощта на нашите партньори - потребителски организации в Сърбия.

Какво трябва да направя?

Напишете жалба в свободен текст

Приложете копия от всички свързани с проблема документи - ка-
сови бележки, договори, гаранционни карти и т.н.

Изпратете ни я по имейл, по пощата или лично в някой от офисите
ни.

Колко струва съдействието?

Услугата е напълно бесплатна

В какъв срок се решава жалбата?

Няма формални срокове, но във ваша полза е да не отлагате дълго подаването на сигнал, тъй като колкото по-бързо успеем да осъ-
ществим контакт с търговеца, толкова по-голям е шансът проблемът
ви с определена стока да се реши.

Потребителски центрове в България

София 1504

ул. „Врабча“ 26

тел. 02/9890106

info@aktivnipotrebiteli.bg

Кюстендил 2500

Ул. Ракла 26

Тел. 078/986140, 0884879224

Kyustendil@aktivnipotrebiteli.bg

Видин 3700

ул. Цар Александър II, 19-21

тел. 094/ 60 05 56

vidin@aktivnipotrebiteli.bg

Project “Balkan Consumer Bridge”

More and more Bulgarians and Serbians go shopping for various goods in the neighbor country. However a lot of consumers still are not aware of the pros of such a shopping.

Main aim of the project is **to raise consumers confidence and to improve their wellbeing** within the Bulgaria - Serbia border region by making use of advantages of cross border shopping

These will happen by establishing a network, based on the best European practices in the sphere, between consumer organizations in Bulgaria and Serbia. Thus, Center for Consumer Protection FORUM Nis and the other consumer organizations involved in the project will be able to increase their capacity in terms of consumer rights, provided at EU level, by using the expertise of Bulgarian National Association Active Consumers.

Under the project **a monitoring of prices** of basic identical goods in Bulgaria and Serbia will be carried out. It will be done on a periodic basis and will give useful information to consumers. Furthermore, **cross border consumer centres** will be opened, where consumers could get advice and assistance with problems occurred in another country.

- **Raising Consumer Awareness** - Three informative brochures will be issued on the most important topics related to abroad shopping. The first brochure will cover travel rights topic, the second - Sales and Guarantees and the 3rd one - Food safety. Their basic idea is to familiarize consumers with the basic legislation requirements, benefits and risks of the cross border shopping.

- **Cross border consumer centres** - When detailed methodology for the working mechanisms of them is developed, 6 consumer centres will be opened in the border region - Sofia, Kyustendil, Vidin, Nis, Pirot, Leskovac. Consumers will be able to get assistance with resolution of their disputes with sellers from the other country - Bulgaria or Serbia.

- Comparative monitoring of the market - Under the project will be conducted monitoring of prices of 20 goods, same in Bulgaria and Serbia, which comprise consumer basket. The period of the monitoring will be 12 months, every 4 months. Such an activity will let consumers know which products are better to buy from Bulgaria and which from Serbia. Thus they will be encouraged to travel and shop cross border.
- Website - In the websites of the project partners will be created sections that provide information about the project - basic information, data from comparative research, upcoming events, etc.

Project partners:



Bulgarian National Association Active Consumers was founded in the end of 1998 and registered in the beginning of 1999. It protects consumer rights and interests by: providing information, assistance when it comes to infringement of rights, consultations to consumers and lobbying for the improvement of legislation in Bulgaria. The organization issues the only one independent consumer magazine in Bulgaria - "Active Consumers", which publishes comparative tests, studied, articles, etc. It doesn't publish any advertisements. The association has contact points in 12 Bulgarian regions, where consumer could file complaints.

www.aktivnipotrebitali.bg



Center for Consumer Protection FORUM was founded in 2002 by professors and assistants from the University of Nis. The main aim of the organization is to protect the individual and collective consumer rights and interests. Center FORUM issues and distributes a variety of different materials - brochures, manuals, newsletters, etc. to help consumers improve their wellbeing and give consultations and information to them in its premises, by phone and online. The organization already has implemented numerous projects in the field of consumer protection.

www.forum-nis.org.rs

Ako nytyjete y byrapcky n mame notpouahrn upogreiem, mokete ce nobeatain ca hama paañ npykaha n momohn. Min upniamo upnjabee oA ctpahe 6yrapckx rpaþaha n momakemo y peumabahy cnopeba kOA cpa-cknx tprobahy, y3 momoch haumx naptheba - notpouahrn orpahnsauhija y Cpgnjn.

Llma mpegam da ypaðu?

Hannunte karly y chrogoAhom teckty.

Llpinokurte fotokomnyj cbnx AorkyMehata b3eanhix ca n pogremom - phincaruhie payhye, Ytrobe, lapahijnjcke nincrobe n AP.

Llouasante nx Mefjow, noutom nruñ Aohencnte nruñ ho y hanme kahje- jaapnje.

Kouruko kouma capaðha?

Ycyrira je nottijo ho 6ecnijattha.

He nocjoje opomajihin pokobn, arin je y baumem nhtpeccy Aa he oA- naekte nepebnuhe noAhoomehe upnjabee, jep kouruko 6pkc ycmoctrabmo khotrakt ca tprobueim, tournko cy bæhe machce 3a nosintnbho pemehbe kyniora - ll cnpatt, nokañ 220

Yruñja: Alywahoba 6p. 54 „Alywahobe 6a3ap“

Hnu 18 000

UETPN 3A 3AUTNTY NOTPOUAHÄ

Terefcho: 018 / 525 - 040

E - manu forumnis@open.telekom.rs

Yruñja: Tpr nnpotcknx ocañgoAñraha 66,

TELEFON 18 300

E - manu office@pirgos.rs

Yruñja: Bojobae Minunha 6p. 22

NECKOBAH 16 000

Mo6. 065 / 88 - 50 - 103

E - manu aktivnipotrušaci@gmail.com

тите нотпомаћа.

нма схахаја нскујцира н њи напомеђи хиџа нотпомаћа њи сау-
оѓајаја, напаљо ља 3АДАБИЈА кнбодији спедији. Љетап ФОПМ
бо АД ће ћије ријас нотпомаћа, напаљо ља оѓемућеће, напаљо ља
напаљо ља 6Е36Е4ДОЧТ, напаљо ља 6ГАБЕЛТРЕХОЧт, напаљо ља 360са,
очхорњији напаљо нотпомаћа: 3АДОБОРАБАБЕ очхорњији нотпега,
ћињеобији напаљо. Акхетат ља РАДИ Љетап Адаж ља 3аутин 8
унјаја схрапа н Ајнтигњија и матепнија 3а љомоч нотпомаћа
нханбинијајији и ковектићији нотпомаћа. Орпанија-
ка љићебепнатета љићији. Охорњи љићији опранијији је 3аутин
лаја је 2002.ројиће. Охорњи ќетпа љићији нотпомаћа љићији
љетап 3а љићинији нотпомаћа ФОПМ - љићији, Србија, фопми-



www.активистеребитељ.бг

тећанији, Јобеј, Гмрбај.
бјрак, Јиће, Бенико тпхобо, Падрпја, Ђинбех, Љадапјук, Ћиј-
тепнитогији 12 љићакти љићији бјраккој - Кофнија, Јићорбин, Бадха,
јапније, љијома ће љићимаји и љићији нотпомаће ќарнје, ља
6поји љићопмантићији 6помуја. Отробеће љији и љићији љићије
тпробаке перкаје. Очијији љајомица, опранијијија 3ајаје и љећији
ха, експејтка и ќејајији љићакнија. Ёаконији ће љићабрјије
јији - „актибини нотпомаћи”, љијорији љијомији љићак-
ији, љићиније и тецнапаја. 3ајаје јећићији нотпомаћи љији
ногомпамаја ѕакојојајије перјијатреће. Опрахнијија ѡадан љићији
њијије напаљо, љоћијији љићомаја и щапајија и љићомаји љићији
ће љијији: Љоћијија љићомаја љићомаја напаљо нотпомаћи
ројиће. Ако љијија љићинији нотпомаћи напаљо љићији
јејајији љићомаја љићомаја љићомаја љићомаја љићомаја љићомаја





мовнотопнра ўеха, ніпомотнрhe актнброчтн н АРуго.
бзнбартн ніфопмавнje o ніпожектy: Актнброчтн ніпожектa, пе3ынтарн
хуне тоA ханебом „ Барахкен нітппомахран мот „ , лАе Ѯе ce оѓја-
о Нітепhet ctphnja - ha cajtobrma mapthepa gнhe отропехе cтpa-

и куионин погe тоA ніпобахнjн yciюбнma.
о фопмавнjy o cmcнуи n ncmнatнboctn нітppобахa y норпахнhe pernohe
kyuионhy y Byrapckoj a kояj y Cpgnjn, lto he нітppомаhna Aатn ні-
тaj hahn Ѯe ce mohn hampabnti nіpoueha kояj je poda ніпобахнjа 3a
ho y Byrapckoj n Cpgnjn, homonhе nіfопмнсachy нітppомаha. Ha
кнботнх hамнphnja - ніподo/ніннh нітppотнрh єеha погe напарен-
о YtogeAho ніctpакнbahe єеha oApéhеhнx ніjеAnhnx Ocхorhnx

pa gнhe ніпонpаtheh oлrопаpаjyhом pekrامhом kamnathom.
коm kуионине погe y АРугоj АРукоan. Lоhетak паAa ніпnжемhн x єетra-
ce 3ajеAhnkн paгantи ha pеmabahy cнopoba kояj nіпонctekhy npnun-
- Hnly, Ueckorhy, Linpoty, Cofnjn, Hycrехnhy n Bnunhy. y hnmа he
ніpенh ніпnжемhн ѡеhtpn y 6 rpa4obя y oknpby nіпprahnhnx pernoha
тo4оjorjne 3a Mexahn3am паAa ha g3an eBpoucke npakce, gнhe ofop-
о Lеhtpn 3a cabetobahе нітppомаha - hakoh n3apAe Aetaphe we-

ma, lpoAajе n rapahнjе n Be3geAhoct npon3boAa.
YMyh tpoBony. Tpн cy ocхorbhe teme 6pouypa: lpaBa npn nytppobahin-
pнunhna. y hnmа he gnti ykpyAhen и hеkн ocхorbhн cabetn 3a паA-
bahe нітppомаha ca ocхorbhн sakochkmn pеmehnma, npeAhoctnma n
y Be3an nіpекрpahнhe tpoBonye. hnxoB ocхorbhн jnbs gнhe ymo3ha-
n3Ate Tpн nіfопmаtнbhe 6pouypе, kояj ce o4hochе ha ocхorbhe teme,
o Lоbehahе o6aBemtеhochtн nітppомаha - y oknpby nіpожектa gнhe

Оба уygынкашынja же hanpabapeha y3 nomoch cpeActaba Ebponcke yhngje
kpo3 „Nlta Liporpaam npekorpaanhе capaAthe cpeActaba Ebponcke yhngje
6ipgem CCI No 2007C16IP0006. JeAhnchtreho Byrapcka-Cp6nja“ noA
kaj obе uygыnkaшынje, je Byrapcka hanhosaнha Acoujauhja Lotpomaха
„Aktinbh Lotpomaнh“, n hn ha koin hanh he mokte gnti tymahе kao
barhy npegorpahne capaAthe cpeActaba Ebponcke yhngje

barhy npegorpahne capaAthe cpeActaba Ebponcke yhngje
nepotpomaнh 3a tpmna 3a momch n jajeAhnhko Aejnobahe ha pemra-
diuma ca hom, 3a pemabarhe npegorpahne capaAthe cpeActaba Ebponcke yhngje
ykorinko cte beh kyndin heky pogy n3 cyeAthe Apkabre n matre npo-

Ako kyndinte y hnyu n nintan cte ce Aa n n mokte 3a jeAah Aah Aa
parjeAate shamemtociн Cofnijin, ymopeAho nctpakanbahe, rojek y mowch n3
cynempakterя Cofnijin, ymopeAho nctpakanbahe, rojek y mowch n3
ycytrahobnute Aa ju n he bam obakba kyndinba gnti jebtnijja.

rojek y Apyroj Apkabn, npeko cneunjho 3a to ophmnpahnx ntpo-
capaAtha motpomaна upn pemabarhe npegorpahne capaAtha y Apyroj Apkabn,
poga y Byrapcko ni Cp6nji. Qcnm tora octapnabache ce henpeknhia
y oknpy npegorpahne capaAtha aktyeraha nhopmaлиnja o uhehama nAhetinhuix
nhe npegorpahne capaAtha aktyeraha nhopmaлиnja o uhehama nAhetinhuix
y oknpy npegorpeta gnce cupobetAho ymopeAho nctpakanbahe n
uarknx uehtapa.

To he ce Aecnti kaaA ce yctahobn mpeka nsmehy motpomaхnx opa-
nogpe ebponcke npektor. Ha taj hanh he ce Aatn moyhocht cphnckm
nepotpomaнh oprahnsauhja, roje cy Aeo npegorpeta, Aa nobehajy cboj
kauhuentet y Aohcy ha npegorpahne, rojek y mowch n3
nepotpomaнh oprahnsauhja, roje cy Aeo npegorpeta, Aa nobehajy cboj
nepotpomaнh oprahnsauhja, rojek y mowch n3
hnboy, kopnctehn nckytrba acoujauhja „Aktinbh Lotpomaнh“.

Ochobhn yuhs obor npegorpeta je nobehahе knbotohr ctahApAa n
nobehahе knbotohr ctahApAa n
hochtn npekorpaanhе tprornehe.

IPA Cross-border Programme
Bulgaria - Serbia



Обј објект кој се користи за промоција на Европската унија.
Објект кој се користи за промоција на Европската унија.



БАЛКАНСКИ НОТПОУАРН МОСТ НУТ КА ЕВРОПСКОЈ ЈУНИЈИ

