



О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ АКТИВНИ
ПОТРЕБИТЕЛИ**

за 2019 година

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

I. Организационно развитие

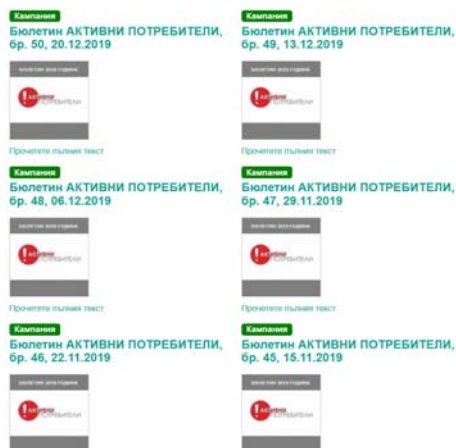
БНАП е определена за квалифицирана организация по смисъла на Закона за защита на потребителите.

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-16-305/02.04.2020 г.

II. Информационна и образователна дейност

Издания:

Новоиздадени през 2019



Седмичен електронен бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

Брой 1 - 51 (219-269) 2019 г.,
14 319 получатели по електронна
поща, безплатно
разпространение

Информационни образователни брошури за правата на потребителите



Брошура "Организиран път"
12 стр., А5, тираж 10 000, безплатно
разпространение



Брошура "Твоята храна"
36 стр., тираж 1 000,
безплатно разпространение



Бележник за мислеци фудита
40 стр., тираж 1 500,
безплатно разпространение

Други разпространявани собствени издания:

- Листовка „Нелоялни търговски практики“
- Листовка „Договори и права“
- Листовка „Продажби от врата на врата“
- Листовка „Обявяване на цените“
- Листовка „Гаранции“
- Листовка „Безопасност на стоките“
- Листовка „Телекомуникационни услуги“
- Листовка „Финансови услуги“
- Листовка „Пазаруване в интернет“
- Листовка „Права при полет“
- Листовка „Пакетни почивки“
- Листовка „Таймшеър“
- Листовка „Къде да се оплачете“
- Листовка „Станете активни потребители“
- Листовка „Потребителски кредит и потребителски права“
- Листовка „СПРАВОЧНИК на Е номерата“
- Информационна брошура за членство в АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ
- Брошура „Какво трябва да знаем за електрическата енергия?“ (2013)
- Брошура „Какво трябва да знаем при пътуване?“ (2014)

- Брошура „Какво трябва да знаем за водостанбдяването?“ (2014)
- Брошура “ОТПАДЪЦИТЕ Къде да изхвърляме?” (2016)
- Брошура “ИЗБОР НА ЖИЛИЩЕ Какво трябва да знаем при покупка на жилище?” (2017)
- Брошура “Моята карта, мойт 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)

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 дигитална «10 съвета за по-евтини разговори от мобилен телефон, когато сте в чужбина»
издадена от Европейската комисия
- Информационна дигитална «Вашите права като потребители»
издадена от Европейската комисия
- Листовка “Европейски потребителски център - България”
издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Организираните групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена”
издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Твоите права като потребител”
издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Пътуване в чужбина - запознайте се с вашите права”
издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “A guide for visitors in Bulgaria”
издадена от Европейски потребителски център България
- Брошура “Нелоялни търговски практики”
издадена от Европейски потребителски център България
- Листовка “Важно е да знаем с какво се храним - полезна информация за потребителя”
- Информационна листовка **Обучение на европейските МСП. Готови за потребителското право**, издадена по програма CLR на ЕК и Европейския парламент (2019)
- Информационна листовка **Be Consumer Law Ready**, издадена по програма CLR на ЕК и Европейския парламент (2019)
- Информационна листовка на кампанията YOU'RE YOUR RIGHT **Имаш право да сменяш банки без затруднения**, издадена с финансовата подкрепа на ЕК (2019)

Проучвания и изследвания

Сравнителни тестове на продукти. През 2019 г. са публикувани 5 теста, обхващащи общо 71 бр. хранителни продукта и 9 бр. нехранителни.

Тест	Изпитани продукти	Публикация
Детски играчки тип желе	9	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Замърсители в зелените салати	18	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Хигиена на насипен сладолед	11	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Банички със сирене	15	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Качеството на шоколадите	27	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

6.1.1. Сравнителен тест – Детски играчки тип желе

Целта на проучването е да се определи дали съдържанието на химическия елемент Бор, както и на други метали, открити в играчки от типа „slime”, отговаря на законодателните изисквания на Директива 48/2009 на ЕС.

Обхванати са 9 вида играчки, обозначени от производителите като „slime”. Шест от тях са закупени от 3 търговски вериги в София, а още три са поръчани от Интернет магазини.

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

6.1.2. Сравнителен тест – Замърсители в зелените салати

Целта на проучването е: 1. Да се измери количеството на нитратите в листни зеленчуци, закупени от търговската мрежа в София. 2. Да се идентифицира присъствието на колиформи и E. coli бактерии в тези листни зеленчуци.

Обхванати са 18 продукта, от които 14 салати, включително 1 тип „Айсберг”, и 4 - зелен лук, предлагани на пазари в гр. София.

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

6.1.3. Сравнителен тест – Хигиена на насипен сладолед

Целта на проучването е да се изследва наличието на бактерии колиформи и E. coli в насипни сладоледи, закупени от търговската мрежа в София и техния хигиенен статус.

Обхванати са 11 бр. проби на насипен сладолед, като тайни клиенти са закупили продуктите от 11 търговски обекти на територията в София.

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

6.1.4. Сравнителен тест – Банички със сирене

Целта на проучването е да се определи качеството на сиренето, влагано в традиционните банички, наименовани като „банички със сирене”.

Обхванати са 15 проби банички, закупувани от тайни клиенти в различни квартали на

София.

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

6.1.5 Сравнителен тест – Качество на шоколадите

Целта на проучването е да се определи качеството на шоколадите, които най-често се купуват от широкия кръг потребители в българските търговски обекти.

Обхванати чрез тайни клиенти са 27 броя марки шоколади, закупени в няколко супермаркета на София.

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

Сравнителни тестове/проучвания на услуги. През 2019 г. БНА "Активни потребители" извърши и публикува резултатите от 1 проучване на услуги, предлагани на българския пазар.

Тема	Публикация
<i>Прилагане на законовите изисквания за леснодостъпна, разбираема и ясна информация относно ценовата листа на услугите и стандартните тарифи, предлагани от телекомите</i>	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

6.2.1. Сравнително проучване на услуги – Прилагане на законовите изисквания за леснодостъпна, разбираема и ясна информация относно ценовата листа на услугите и стандартните тарифи, предлагани от телекомите

Целта на проучването е да се извърши сравнителен анализ и проучване на електронните страници на трите телекома в България, както и на достъпни индивидуални договори на потребители, с оглед установяване в каква степен за българския потребител информацията относно ценова листа със стандартни цени на услугите, ценови пакети или тарифи, предлагани от телекомите и условия за тяхното ползване, е леснодостъпна, разбираема и ясна.

В изследването са включени 3 – те доставчици на мобилни телекомуникационни услуги: „А1 България“ ЕАД, Виваком (“Българска телекомуникационна компания” ЕАД) и Теленор България ЕАД.

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

Медийни участия и публикации

През 2019 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 2019 година

Дата	Тема
24.02.2019	Имитациите не подминаха и зехтина
11.03.2019	Акриламид в храните
12.04.2019	Безопасни ли са детските играчки тип желе?
10.10.2019	Палмата измести сиренето от баничките
13.12.2019	Как да наричаме „шоколадите“ в магазина

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

Медийно присъствие и участия на Българска национална асоциация Активни потребители през 2019 г.

Категория	Брой
Интернет издания	487
Вестници и списания	56
Радио	
Дарик радио	9
Българско национално радио	32
Други	17
Общо радио участия	58
Телевизия	
БТВ	19
БНТ	24
Нова ТВ	13
Bulgaria On Air	14
ЕВРОКОМ	6
Други	14
Общо телевизионни участия	90
Общо	691

Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Въпроси, свързани с кредитни институции	30
Имитиращи продукти	95
Зехтин	48
Електроснабдяване и топлоснабдяване	39
Потребителски права	62
Играчки	38
Мобилни оператори	24
Нелоялни практики	29

ПУБЛИЧНИ МЕРОПРИЯТИЯ

Образователни дейности и/или кампании за защита на потребителите

1. Обучителен семинар за МСП на тема: **„Готови за потребителското право“**, организиран от БНААП по програма ConsumerLawReady, финансирана от ЕК чрез BEUC, 27.09.2019 г., гр. София.
Модератор на обучението – Надежда Ангелова – сътрудник в БНААП
2. Обучителен семинар със студенти от Американски университет, Благоевград на тема: **„Права на потребителите при ползване на финансови услуги“**, организиран в рамките на кампанията YOUREURIGHT, с финансовата подкрепа на Европейската комисия, 17.10.2019 г., гр. Благоевград.
Презентация на Асен Ненов (на англ.език) – представител на БНААП
3. Обучителен семинар със студенти от Университет за национално и световно стопанство на тема: **„Имаш право (Права на потребителите при ползване на банкови/финансови услуги)“**, организиран в рамките на кампанията YOUREURIGHT, с финансовата подкрепа на Европейската комисия, 24.10.2019 г., гр. София.
Презентация на д-р Богомил Николов – представител на БНААП.
4. Обучителен семинар със студенти от Нов български университет на тема: **„Права на потребителите при ползване на финансови услуги“**, организиран в рамките на кампанията YOUREURIGHT, 29.10.2019 г., гр. София.
Презентация на д-р Богомил Николов – представител на БНААП.

Други Публични мероприятия

През 2019 година БНА АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Информационни кампании и конкурси

1. **Информационна кампания на тема: "Туристическите награди Travel Awards"**, проведена в периода януари-април 2019г.
Организатор: VI Годишна конференция на Travel Academy
Програма: В периода януари – април 2019 г. е формирано експертно жури от 23-ма членове, които дават своите оценки чрез онлайн система за гласуване по критерии според определена методология спрямо категориите: хотел на годината; туристическа агенция/туроператор на годината.
Участници: 23-ма членове на журито, в т.ч. представител на БНААП – д-р Богомил Николов – изпълнителен директор.
2. **Международно изложение „Образование без граници“**, 15-16 март 2019 г., НДК София.
Организатор: Education Beyond Borders Sofia
Програма: „Образование без граници“ е събитие от общинско, национално и международно значение. Изложението съвпада със Световния ден на потребителя – 15 март, поради което това се обвързва тематично с образователното събитие. Една от темите

на изложението е свързана с основните права на гражданите, в т.ч. правото на получаване на образование, информация и право на избор.

Участници: Представител на БНААП – д-р Богомил Николов – изпълнителен директор изнесе презентация на тема за базовите права и отговорности на потребителите.

3. **Кампания #YOU'RE UR RIGHT**, 10.07.2019 г., София, ул. „Георги С. Раковски“ 25, Networking Sofia.

Организатор: Европейска комисия

Програма: LIFESTYLE събитие с участие на инфлуенсъри и журналисти, по време на което участниците се запознават с правата на потребителите при организирани пътувания и закупуване на пакетни услуги, задават въпроси, правят коментари и получават отговори и разяснения по темата.

Участници-презентатори: д-р Богомил Николов и адв. Огнян Варадинов – представители на БНААП.

4. **Създаване и прилагане на интернет приложение за сравнение на банкови такси:**

banki.aktivnipotrebiteli.bg, в периода август 2019 г. и към момента.

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“

Програма: Изработване и прилагане на интернет приложение за сравнение на банкови такси: banki.aktivnipotrebiteli.bg, с цел: подпомагане информирания избор на потребителите с оглед прилагане разпоредбите на Директива 2014/92/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 23.07.2014 г. относно съпоставимостта на таксите по платежните сметки, прехвърлянето на платежни сметки и достъпа до платежни сметки за основни операции.

2.1.5. **Национална конференция на Професионалната асоциация на медиаторите в България**, 12.12.2019 г., гр. София

Организатор: Професионалната асоциация на медиаторите в България, 12.12.2019 г., гр. София

Програма: Присъждане на Грамота на БНААП за успешно сътрудничество в областта на медиацията и извънсъдебното решаване на спорове

Участници: Представители на Професионалната асоциация на медиаторите в България, представител на БНААП – д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП

Семинари, конференции, кръгли маси

1. **Семинар** с участие на журналисти, панел 3 **„Колко инвестираха веригите в подобряването на живота на хората?“**, организиран от Сдружение за модерна търговия, 25.01.2019 г., гр. София

Участие на д-р Богомил Николов, изпълнителен директор на БНААП - говорител в панел 3.

2. **Кръгла маса** на тема: **„Обсъждане на борбата със загубите на храни в България“**, организирано от МЗХГ, Център за оценка на риска по хранителната верига, 12.02.2019 г., сградата на Висше училище по застраховки и финанси.

Участие на представител на БНААП – Асен Ненов – експерт.

3. **Дискусионен форум „Бизнесът информира – потребителят избира“** – 21.02.2019 г. Международен панаир, Пловдив.

Участие с презентация на представител на БНААП – Асен Ненов – експерт.

4. **Работна среща-дискусия** във връзка с подготовката за прилагане на Регламент 2017/2394 относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите, организирана от МИ и КЗП, 01.03.2019 г. Участие на представител на БНААП – д-р Богомил Николов – изпълнителен директор.

5. **Кръгла маса: „Предизвикателствата пред пътниците при въздушен превоз“**, организирана от Европейски потребителски център България, 26.03.2019 г., гр. София. Участие с презентация на Асен Ненов – представител на БНААП.

6. **Среща - интервю за изготвяне на оценка на Директивата за потребителските кредити (2008/48/ЕО)**, организирана от Европейския икономически и социален комитет, секция „Единен пазар, производство и потребление“, 17.04.2019 г., Представителството на ЕК в България.

Участие на представители на БНААП – Росица Денева – финансов сътрудник на БНААП и Надежда Ангелова – сътрудник на БНААП.

7. **Обществена дискусия относно промени в Наредба № 16-334 за топлоснабдяването**, предложени от Министерството на енергетиката, организирана от Омбудсмана на РБ, 29.05.2019 г., Институция на омбудсмана – гр. София, ул. „Георг Вашингтон“ № 22. Участие на представител на БНААП – Надежда Ангелова – сътрудник в БНААП

8. **Среща дискусия по проблемите на гражданите при прилагане на неравноправни клаузи от търговски дружества в сектора на небанковото кредитиране**, организирана от Омбудсмана на РБългария, 10.06.2019 г., сградата на Омбудсмана. Участие на д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП

9. **Среща-дискусия** с възрастни хора – потребители на тема: **„Споделена икономика за възрастни“**, организирана от БНААП, 11.06.2019 г. в София. Участие с презентация и информационни материали на Асен Ненов – експерт в БНААП.

10. **Среща-дискусия** с възрастни хора – потребители на тема: **„Възрастните хора и дигиталните устройства“**, организирана от БНААП, 20.08.2019 г. в София. Участие с презентация и информационни материали на Асен Ненов – експерт в БНААП.

11. **Международна конференция** на тема: **“The Food and Agriculture Summit 2019”**, организирана от POLITICO, Париж, 26-27.09.2019 г. Участие на представител на БНААП - д-р Богомил Николов, изпълнителен директор, като модератор в един от панелите.

12. **Среща на Редовната мисия на представители на Главна дирекция „Съобщителни мрежи, съоръжения и технологии“ на ЕК**, организирана в МТИТС, 24.10.2019 г., в сградата на МТИТС.

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

13. **Национална конференция** на Комисията за защита на потребителите (КЗП) на тема **„КЗП – партньорство за ефективен бизнес“**, организирана от КЗП, 29.10.2019 г., хотел „Бест Уестърн Плюс Хотел Експо“, гр. София.

Участие на представител на БНААП – Надежда Ангелова – сътрудник в БНААП

14. **Кръгла маса и експертна дискусия** относно необходимостта от **Нови политики и инструменти за справяне с енергийната бедност в България** и представяне на иновативна обучителна платформа по темата, организирана от Енергийна Агенция – Пловдив, 30.10.2019 г. , Дом на Европа.

Участие на представител на БНААП – Асен Ненов – експерт.

15. **Кръгла маса** за качеството на хранителните продукти в рамките на **Дискусионен клуб: „От зрънцето до хляба“**, организиран от Национален браншови съюз на хлебарите и сладкарите, 07.11.2019 г., Интер Експо център, зала Панорама.

Участие в дискусия с изказване на д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на БНААП.

16. **Среща - дискусия** на тема: **„5G: интелигентна трансформация и растеж“**, организирана от КРС, 19 ноември 2019 г., НДК, зала 6.

Участие на представител на БНААП – Надежда Ангелова – сътрудник в БНААП

17. **Форум „Как да сме енергийно независими? Добри европейски практики за децентрализирано производство на електроенергия от възобновяеми източници“**, организиран от Грийнпийс България в партньорство с бюрото на Европейския парламент в България, 21.11.2019 г., Френски институт.

Участие на представител на БНААП – Асен Ненов – експерт.

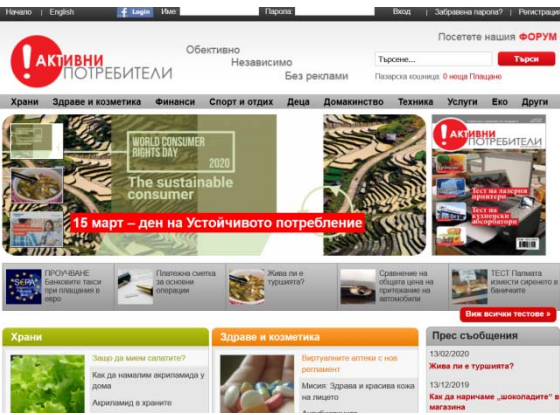
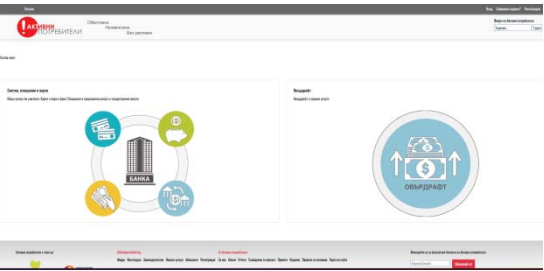
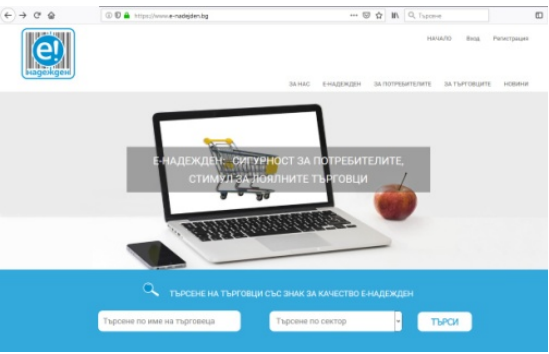
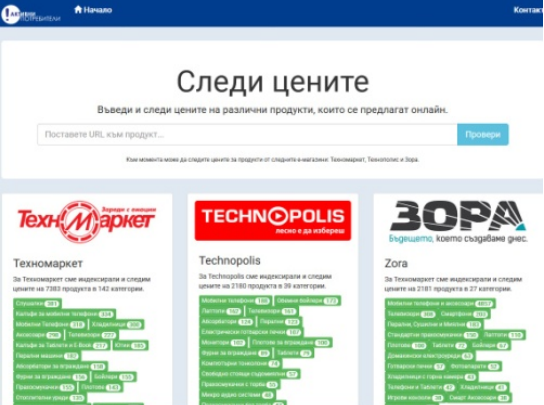
Пресконференции

1. Пресконференция за оповестяване на резултатите от проведено проучване на пазара на храни и спиртни напитки и на големите им дистрибутори в ЕС, във връзка с двойния стандарт при потребителските стоки, организирана от Комисия за защита на потребителите, 14.05.2019 г., хотел „Маринела“, гр. София.

Участие на представител на БНААП – Асен Ненов – експерт.

Активни потребители в Интернет:

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

Интернет страница	Линк
	http://www.aktivnipotrebiteli.bg/ http://www.bnap.org/ Основен сайт на БНА „Активни потребители”
	banki.aktivnipotrebiteli.bg Интернет приложение за сравнение на банкови такси
	https://www.e-nadejden.bg/ Знак за доверие и качество за интернет магазини, който отличава добрите онлайн търговци в България, които освен законовите изисквания, предоставят и други ползи за потребителите, като това да имат ясна и лесно достъпна информация на сайта, да няма скрити такси, да предоставят преглед на стоката преди плащане.
	http://ceni.aktivnipotrebiteli.bg/ Онлайн инструмент за следене историята на цените в големите онлайн магазини.

	https://www.tvoitedanni.eu/ Иновативна онлайн игра на Асоциация Активни потребители в партньорство с френската организация L'UFC-QueChoisir, която ни показва колко лесно личните ни данни могат да бъдат откраднати онлайн и как можем да се предпазим от това.
---	--

В края на 2019 г. интернет-страницата <http://www.aktivnipotrebiteli.bg/> има над **14 319** регистрирани потребители и страницата се радва на висока посещаемост.

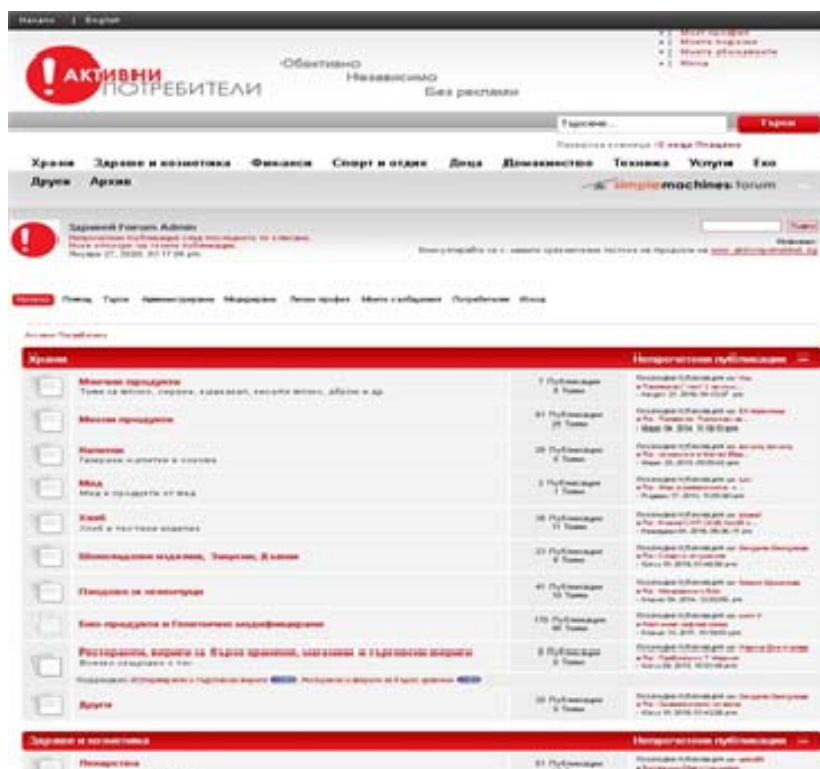
Месец	Уникални посетители	Брой посещения	Разгледани страници
януари 2019	26,149	42,385	198,772
февруари 2019	31,156	48,268	352,887
март 2019	23,943	38,968	317,412
април 2019	18,442	31,320	243,656
май 2019	17,851	30,706	237,563
юни 2019	17,636	29,995	256,982
юли 2019	18,089	30,113	293,464
август 2019	17,898	30,751	374,163
септември 2019	18,540	30,746	310,654
октомври 2019	17,538	29,662	300,884
ноември 2019	18,030	28,077	147,828
декември 2019	29,943	45,328	349,827
ОБЩО	255,215	416,319	3,384,092

Актуализация на интернет страницата

През 2019 г. са публикувани 51 броя на електронния седмичен бюлетин, 5 прессъобщения, 5 теста и проучвания на продукти, 1 проучване на услуги и друга актуална информация.

Потребителски форум - форума на БНААП има общо 14 007 регистрирани ползватели.

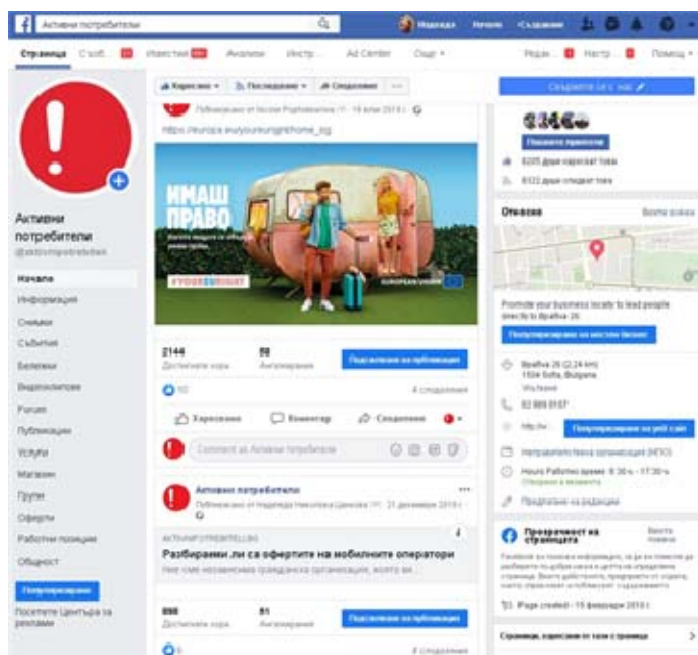
<http://forum.aktivnipotrebiteli.bg/>



Активни потребители във Фейсбук

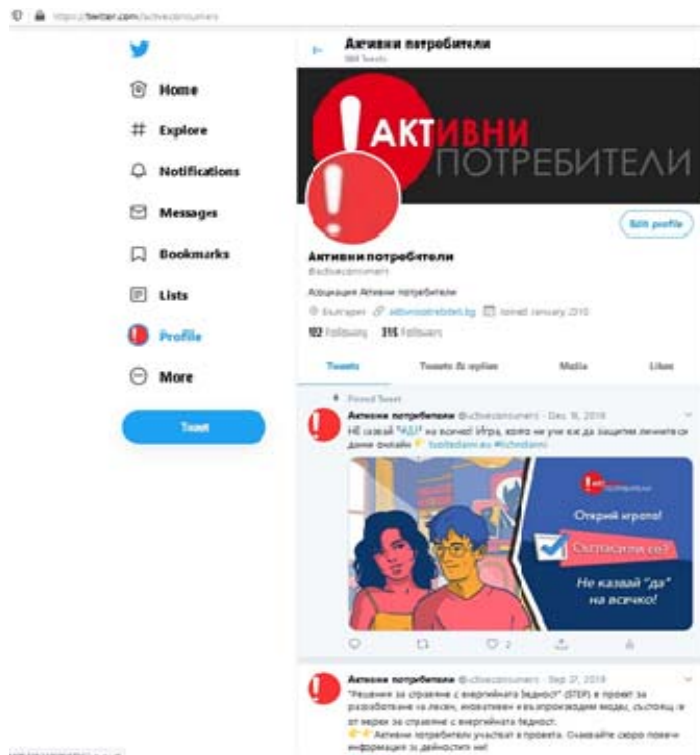
Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 2019 година има 8 205 приятели.

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

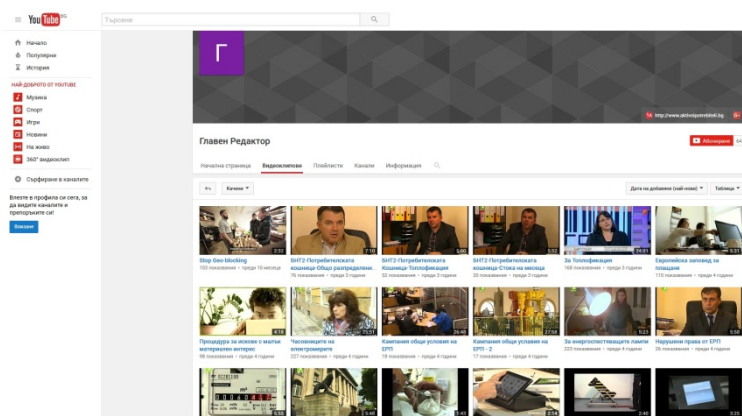


Активни потребители в Туитър

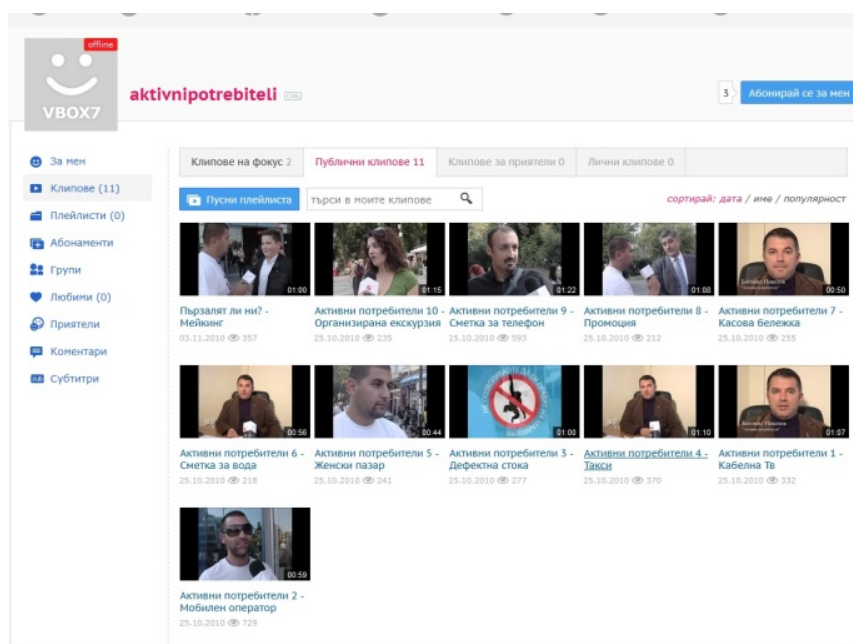
Страницата е създадена през януари 2010 и до края на 2019 има 315 последователи. В нея са публикувани 752 съобщения.



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 2019 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 2019 година, представители на БНААП са участвали в 8 бр. помирителни производства, представляващи част от системата за Алтернативно решаване на спорове (АРС).

През 2019 г. 45 представители на БНААП са участвали в обучения, организирани от Комисия за защита на потребителите (КЗП), за членове на помирителните комисии с цел издигане капацитета на общите и секторните помирителните комисии към КЗП.

Жалби и работа с потребители през 2019 година

Общо предоставените консултации на потребители/съдействие при решаване на казуси/предоставяне на съвети/изготвяне на жалби, в 10-те приемни на БНААП, са както следва:

Персонални и юридически консултации - 772 бр.

Телефонни консултации - 1 644 бр.

Писмени консултации, в т.ч. по ел.поща - 245 бр.

Защита на колективните интереси на потребителите

а) *искове по чл. 186, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите;*

1. Гр. д. 13864/2017 г., Софийски градски съд, ГО, 1-11 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 "Милди 2000" ЕООД.

Ищец: Комисия за защита на потребителите. БНААП - конституирана като съищец.

Ответник: "Милди 2000" ЕООД

Състояние: Молба до СГС с Вх. № 143931/21.11.2019 г. от БНААП за конституиране като съищец. г.; Проведено съдебно заседание на 04.02.2020 г.; Решение на съда от 05.03.2020 г.

2. Гр. д. 4604/2019 г., Софийски градски съд, 1-29 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 "ГРУПАМА ЖИВОТОЗАСТРАХОВАНЕ" ЕАД.

Ищец: Комисия за защита на потребителите. БНААП - конституирана като съищец.

Ответник: "ГРУПАМА ЖИВОТОЗАСТРАХОВАНЕ" ЕАД.

Състояние: Молба до СГС с Вх. № 143933/21.11.2019 г. от БНААП за конституиране като съищец. Насрочване на делото на 26.02.2020 г., Проведено заседание на 26.02.2020 г.

3. 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: Решение на СГС - уважава изцяло предявените искове, обжалвано от ответника.

4. Гр.д.4880/2019 г., Апелативен съд - София, 11 с-в - образувано по въззивна жалба на ЗК „Надежда” АД срещу Решение на СГС по гр.д. 154/2018 г.

Състояние: Насрочено и проведено съдебно заседание на 27.01.2020 г. от 13,30 ч., с участието на представител на БНААП - адв. Елена Гоцева. Чака се решение.

5. 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.

Ищец: Комисия за защита на потребителите; БНААП - приета за участие в процеса

Ответник: „Профи кредит България” ЕООД

Състояние: СГС прекратява производството по гр. дело № 15 118 по описа за 2016 г. на СГС, ГО, I-19 състав, поради оттегляне на заявените искове в резултат на постигане на извънсъдебна спогодба между КЗП и ответника. Влязла в законна сила на 26.6.2019г.

6. 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 клаузи от Типов договор за паричен заем, който се сключва от „Креди Йес” ООД с потребители, както и от Общи условия по договор за заем, 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 № 141 от 22.04.2019 г. - Уважават се предявените иски, обжалвано.

7. Гр.дело №589/2019 г., Апелативен съд - Пловдив, ГО, 2 с-в. Образувано по подадена въззивна жалба от „Креди Йес” ООД срещу решение на Окръжен съд град Хасково по гр.д. 277/2018 г.

Състояние: Насрочено заседание на 27.01.2020 г. Поради обективна невъзможност (участие на представителя на БНААП - адв. Е.Гоцева по същото време в съдебно заседание по гр.д.4880/2019 г. в СГС), представител на БНААП не е участвал в съдебното заседание. Чака се решение.

8. 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. Исковите са изцяло уважени, решението е влязло в законна сила през 2019 г..

9. 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 срещу „ИМОТЕКА” АД.

Ищец: Комисия за защита на потребителите; конституиране на БНААП като съищец в производството

Ответник: „ИМОТЕКА” АД

Състояние: Решение № 2390/02.04.2019 г. Исковите са уважени. Обжалвано.

10. Гр. дело №3506/2019 г. Софийски Апелативен съд. Образувано по въззивна жалба на „ИМОТЕКА” АД срещу Решение на СГС по гр.д. 15456/2016г.

Състояние: С Решение от 13.11.2019 г. Софийски Апелативен съд потвърждава изцяло решението на СГС. Тече срок за обжалване пред ВКС.

11. Дело №73/2019 г., Върховен касационен съд, 1-во търг.отд. Образувано по касационна жалба на Телеком груп ООД, Благоевград срещу Решение № 2029 на Софийски апелативен съд, ТК, 9-и с/в от 30.07.2018 г. по т.д.79/2018 г.

Състояние: С Решение № 59/11.06.2019г. ВКС оставя в сила решение № 2029 на Софийския апелативен съд, ТК, 9-и с-в, от 30.VII.2018 г., постанов. по т. д. № 79/2018 г. Решението не подлежи на обжалване.

б) иски по чл. 188, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за обезщетяване на вреди, причинени на колективните интереси на потребителите;

Няма

в) искове по чл. 189, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за обезщетение на претърпените от потребителите вреди, когато са причинени вреди на двама или повече потребители.

Няма

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

През 2019 година са подадени 14 бр. сигнали до контролни органи, изпълняващи функции за защита на потребителите/ институции/ организации и др., както следва:

- Министерство на финансите и Национална агенция за приходите - 1 бр.
- Комисия за защита на потребителите - 5 бр.
- Комисия за защита на потребителите и Комисия за регулиране на съобщенията - 1 бр.
- Българска агенция за безопасност на храните - 1 бр.
- Държавна агенция за метрологичен и технически надзор - 1 бр.
- Изпълнителна агенция „Железопътна администрация” и „БДЖ - Пътнически превози” ЕАД, Централно управление - 1 бр.
- ЧЕЗ Разпределение България АД - 1 бр.
- Електронни магазини - 2 бр.
- Други търговски дружества - 1 бр.

През 2019 година БНААП предостави пред различни органи на държавната власт 12 бр. становища, предложения и/или проекти на нормативни актове, свързани със защита на потребителите, както следва:

- Европейска комисия, Contact point Directive (EU) 2015/1535 - 1 бр.
- Европейски икономически и социален комитет, Секция „Единен пазар, производство и потребление” - 1 бр.
- Народно събрание - 1 бр.
- Конституционен съд - 1 бр.
- Министерство на икономиката - 5 бр.
- Министерство на енергетиката и Омбудсман на Република България - 1 бр.
- Комисия за регулиране на съобщенията - 1 бр.
- Държавна агенция за метрологичен и технически 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 (Beureau Europeen des Unions de Consommateurs) - Европейска асоциация на потребителите - от 30.11.2007

<http://beuc.eu/>

БНААП е член на TACD (Transatlantic Consumer Dialogue)- Трансатлантически потребителски диалог - от началото на 2007

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

БНААП е член на ICRT (International Consumer Research & Testing) - Международна организация за проучвания и тестове - от 2009

<http://www.international-testing.org/>

БНААП е член на ANEC (the European consumer voice in standardisation) - Европейска асоциация на потребителите в областта на стандартизацията - от 2013

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

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

Чрез участието на БНААП в Европейската асоциация на потребителите (BEUC) са предоставяни становища по основни инициативи на европейско равнище в осем приоритетни области - финансови услуги, храни, дигитални права, прилагане на потребителските права, устойчиво развитие, здраве, безопасност, енергетика. Специфичен фокус през 2019 г. бе поставен на прехода към кръгова икономика, защитата на правата на потребителите при осъществяване на обществени електронни съобщения, при ползване на финансови услуги, права при потребителските кредити и др.

Участие в партньорски мрежи с НПО

- Национален съвет за саморегулация - участие в Етичната комисия
- Нов български университет, Американски университет, Благоевград и УНСС - сътрудничество чрез обучителни семинари при провеждане на кампанията YOU'RE UR RIGHT, организирана от ЕК
- Education Beyond Borders Sofia - сътрудничество в сферата на основните права на потребителите при провеждане на международно изложение „Образование без граници”

- **Национален браншови съюз на хлебарите и сладкарите** - сътрудничество чрез участие в кръгла маса за качеството на хранителните продукти в рамките на Дискусионен клуб: „От зрънцето до хляба”
- **Грийнпийс България** - сътрудничество чрез участие във форум за добрите европейски практики за децентрализирано производство на електроенергия от ВЕИ
- **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 2019 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
- Национален съвет по саморегулация
- 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
- Селскостопанска академия - Институт по аграрна икономика - Експертна група за оценка на силните и слабите страни пред българското земеделие.
- 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 Сертифициращия орган „Технотест” АД.
- Комитета по безпристрастност към Сертифициращия орган ОТС България ЕООД

Въз основа на представената по-горе детайлна информация относно изпълнените от БНААП дейности през 2019 г. и с оглед характера, вида, тематиката и основните задачи, заложи в цялостната дейност на асоциацията, следва да се направи заключението за неразривната връзка на тези дейности с целите и програмата на организацията, насочени към осъществяване на общественоразноползна дейност за защита на правата и законните интереси на гражданите и потребителите.

И през 2019 г. усилията на Асоциацията бяха насочени към осъществяване на общественоразноползна дейност, свързана със защита на правата и интересите на гражданите и потребителите, информиране и обучение на потребителите и възпитаване на екологично потребителско съзнание. Обществоразноползната дейност на асоциацията бе ориентирана 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. защита на правата на потребителите при осъществяване на обществени електронни съобщения;

5. предоставяне на информация за действащото в Р България законодателство в областта на защитата на потребителите и опазване на околната среда;

6. 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, опазване на околната среда и осигуряване на преход към кръгова икономика.