



О Т Ч Е Т

за дейността на

**БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**

за 2022 година

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

I. Организационно развитие

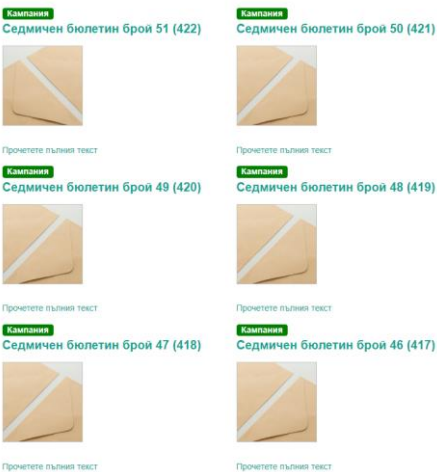
БНА Активни Потребители е определена за квалифицирана организация по смисъла на Закона за защита на потребителите.

БНА Активни Потребители 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-16-220/07.03.2023 г.

II. Информационна и образователна дейност

Издания:

Новоиздадени през 2022 г.

	Седмичен електронен бюлетин АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ Брой 1 - 51 (372- 422) 2022 г., 14 974 получатели по електронна поща, безплатно разпространение
--	--

Съдържанието на Електронния бюлетин е достъпно на ел.адрес:

<https://aktivnipotrebiteli.bg> -> Други -> Бюлетин 2016-2022 -> Бюлетин 2022

Информационни образователни брошури за правата на потребителите, 2022

	Брошура "Гаранции и Рекламации" 12 стр. А5, тираж 10 000, безплатно разпространение Може да бъде намерена и на следния ел.адрес: https://aktivnipotrebiteli.bg/страница/197/Издания
---	--

	Наръчник „Насърчаване на младите потребители да купуват оригинали“ Стр. 18, А4, тираж 1 000 Може да бъде намерена и на следния ел.адрес: https://aktivnipotrebiteli.bg/страница/197/Издания
--	--

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 за водоснабдяването?“ (2014)
- Брошура „Какво трябва да знаем при пътуване?“ (2014)
- Брошура „ОТПАДЪЦИТЕ Къде да изхвърляме?“ (2016)
- Брошура „ИЗБОР НА ЖИЛИЩЕ Какво трябва да знаем при покупка на жилище?“ (2017)

- Брошура „Е-надежден - игра по правилата“ (2018)
- Брошура „Знакът за качество Е-надежден“ (2018)
- Брошура „Моята карта, моят приятел“ (2018)
- Брошура „Хранителни отпадъци. Как да намалим разхищаването на храни“ (2018)
- Брошура „Организираните пътувания. Какво трябва да знаем за пакетните пътувания и свързаните туристически услуги“ (2019)
- Брошура „Твоята храна“ (2019)
- Брошура „Бележник за мислещи фудита“ (2019)
- Брошура „Какво консумираме. Тестовите на Активни потребители информират и предпазват при пазаруване“ (2020)
- Брошура „Право на отказ от договора“ (2021)
- Брошура „Разрушителите на ендокринната система в ежедневието“ (2021)

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
- 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
- Информационна листовка Обучение на европейските МСП. Готови за потребителското право, издадена по програма CLR на ЕК и Европейския парламент (2019)
- Информационна листовка BeConsumerLawReady, издадена по програма CLR на ЕК и Европейския парламент (2019)

- Информационна листовка на кампанията YOUREURIGHT Имаш право да сменяш банки без затруднения, издадена с финансовата подкрепа на ЕК (2019)
- Информационна листовка COL-SUMERS: Разработване на програма за обучение за повишаване на устойчивото съвместно потребление при възрастни хора (2020)
- Информационна листовка: Единадесет потребителски и изследователски организации в целия ЕС изготвят редица решения, за да помогнат на хора, страдащи от енергийна бедност (2020)
- Информационна листовка: Оптимизиране на енергията у дома - как да спестим и без да влагаме значителни средства (2020)

Проучвания и изследвания

1.1. Сравнителни тестове на продукти. През 2022 г. са публикувани 3 теста, обхващащи общо 86 бр. хранителни продукта.

Тест	Изпитани продукти	Публикация
Бели саламурени сирена	48	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Риби	13	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Салами, носещи името Бургас	25	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

1.1.1. Сравнителен тест - Бели саламурени сирена.

Целта на проучването е: 1) Да се установи какви са нормативните изисквания относно качествата на бялото саламурено сирене, в частност относно водното съдържание в този продукт, съобразно изискванията в Наредбата за специфичните изисквания към млечните продукти (Обн. ДВ., бр.64 от 3 август 2021г.); 2) Да се направи анализ и оценка на риска с оглед определяне кръга на продуктите, които следва да се включат в изследването и по възможност да се закупят сирена както от София, така и от търговската мрежа на близки градове като Перник, Пазарджик и други; 3) При възможност, да се разшири кръгът на закупените и изследвани продукти и с такива, които са популярни, макар и по-скъпи брандове сирена, предлагани в големите търговски вериги. 4) Допълнително да се извърши химичен анализ на няколко проби за определяне на наличие и количество на немлечни мазнини, с оглед здравния риск за потребителите при употребата на такива мазнини в млечни продукти и изричната забрана за това в нормативната уредба; 5) Да повиши информираността на потребителите за качеството на закупуваното в търговската мрежа бяло саламурено сирене в съответствие с изискванията на новата нормативна уредба.

Обхванати са 48 броя търговски марки краве сирене, закупени от търговската мрежа в София, Пазарджик, Перник и Симитли.

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

1.1.2. Сравнителен тест - Риби

Целта на проучването е: 1) Да се направи сравнително проучване на качеството на рибни продукти с оглед установяване наличие или липса на веществото хистамин в тъканите на риба, закупена от търговската мрежа в град София. 2) Да се определи рискът за отравяне с хистамин при консумирането на риба. 3) Да се повиши информираността и да се образуват потребителите относно рисковете за здравето свързани с тази вкусна, но специфична за безопасността на здравето им

храна. 4) Да се информира обществеността и при необходимост - ресорните институции, с оглед възможното разкриване на вредни за здравето продукти, обект на проучването.

Обхванати са 13 проби риба от 4 търговски обекти в София.

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

1.1.3. Сравнителен тест - Салами, носещи името Бургас.

Целта на проучването е: 1) Какви са нормативните изисквания относно качеството на суровите колбаси - салами, както и изискванията съгласно Стандарт БДС 18-86, действащ спрямо саламите с наименование Бургас. 2) Да се сравни качеството на закупените салами с наименование Бургас чрез съпоставяне на информацията, съдържаща се в етикетите на продуктите; 3) Да се сравни качеството на закупените салами с наименование Бургас чрез съпоставяне на информацията и резултатите от прочуване на етикетите, като се съотнесе тази информация към заложените изисквания за обхват и вид на съставките, регламентирани в Стандарт БДС 18-86. 4) Да се повиши информираността на потребителите за качеството на закупуваните в търговската мрежа разнообразни салами Бургас.

В проучването са обхванати 25 марки колбаси, съдържащи в наименованието си името „Бургас“, закупени по метода „таен клиент“ от търговската мрежа в гр. София.

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

1.2. Сравнителни тестове на услуги. През 2022 г. БНА "Активни потребители" извърши и публикува резултатите от 3 проучвания на услуги, предлагани на българския пазар.

Тест	Публикация
Процедурите за блокиране на Интернет бисквитки от трети страни.	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Цените и условията за предоставяне на крайни устройства и допълнителни услуги от мобилните оператори „А1 България“, „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД и „Иетел България“ ЕАД.	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/
Алтернативни на традиционните банки услуги за парични трансфери в рамките на България, от България до държава от ЕС и от България до САЩ.	http://aktivnipotrebiteli.bg/p/tests/c/view_all/

1.2.1. Сравнителен тест на услуги – Процедурите за блокиране на Интернет бисквитки от трети страни.

Целта на проучването е: Проучването има за цел сравняване на процедурите за блокиране на Интернет бисквитки от трети страни. Преките цели на проучването са: 1) Да се събере актуална информация относно термина „бисквитки“ и се даде обяснение на термина „бисквитки от трети страни“; 2) Да се изясни и систематизира проблематиката с бисквитките от трети страни; 3) Да се установи и обясни как се изтриват бисквитки и данни за сайтове в браузъри; 4) Да се установи и обясни какво се случва ако всички бисквитки бъдат блокирани; 5) Да се създаде ръководство стъпка по стъпка как да се блокират бисквитки от трети страни в популярни браузъри; 6) Да се подпомогне информираният избор на потребителите.

В изследването са проучени, анализирани и систематизирани шест от най - използваните браузъри: Google Chrome, Opera, Microsoft Edge, Firefox, Safari и Brave, с оглед установяване на техните възможности и функционалности за блокиране на бисквитки от трети страни.

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

1.2.2. Сравнителен тест на услуги - Цените и условията за предоставяне на крайни устройства и допълнителни услуги от мобилните оператори „А1 България“, „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД и „Иеттел България“ ЕАД.

Целта на проучването е: Сравнително изпитване на цените и условията, при които потребителите закупуват крайни устройства от мобилните оператори, както и условията, при които потребителите могат да се абонират към допълнителните услуги към тези оператори и начините, по които тези услуги се активират и прекратяват. Преките цели на проучването: 1) Да се събере актуална информация относно цените на крайните устройства, както на пазара, така и според ценоразписите на всеки един от операторите. 2) Да се проучат възможностите за предсрочно прекратяване на договор за мобилни услуги с включено крайно устройство. 3) Да се събере актуална информация относно допълнителните услуги, които предоставят мобилните оператори „А1 България“, „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД и „Иеттел България“ ЕАД. 4) Да се проучат възможностите за абониране към подобни услуги, както и тяхното прекратяване. 5) Да се подпомогне информираният избор на потребителите.

В изследването са прегледани и анализирани електронните сайтове на трите мобилни оператори, които извършват дейност на територията на Република България - „А1 България“, „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД и „Иеттел България“ ЕАД.

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

1.2.3. Сравнителен тест на услуги - Алтернативни на традиционните банки услуги за парични трансфери в рамките на България, от България до държава от ЕС и от България до САЩ.

Целта на проучването е: Да установи условията предлагани от дружества, които предоставят услуги в сферата на паричните трансфери, като са съпоставени с условията за парични трансфери на традиционните банки. Преките цели на проучването са: 1) Да се събере актуална информация относно цените на паричните трансфери, предлагани от компании с различен статут; 2) Да се проучат възможностите за изпращане на пари в чужбина чрез местни и чуждестранни компании, както и чрез ФинТех банки; 3) Да се предостави информация за услугите за превод на пари на действащите онлайн банки на територията на България; 3) Да се проучат тарифите на традиционните банки за услугите; 4) Да се информира потребителите за конкретните цени на различните компании, което да ги подтикне да ползват по-евтините варианти; 5) Да се осведомят потребителите за изпращане на пари към банкови сметки и чрез физическо получаване в съответната държава; 6) Да се подпомогне информирания избор на потребителите.

В проучването са изследвани: 3 броя търговски банки, опериращи с физически клонове; 4 броя онлайн банки; 6 броя компании за паричен трансфер и 6 бр. фирми за пощенски парични преводи - или общо 19 търговски субекти, предлагащи услуги за парични трансфери.

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

Медийни участия и публикации

През 2022 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 2022 година

Дата	Тема
20.10.2022	Софийските таксите отново уговарят картел с общината
11.03.2022	Активни потребители призовава за честни дигитални финанси
17.01.2022	Енергийната криза - съвети за затруднени потребители

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

**Медийно присъствие и участия на Българска национална асоциация
Активни потребители през 2022 г.**

Категория	Брой
Интернет издания	215
Вестници и списания	11
Дарик Радио	2
Българско национално радио	44
Други	1
Общо радио участия	47
БТВ	15
БНТ	10
Нова ТВ	16
Bulgaria On Air	14
БСТВ	4
Други	4
Общо телевизионни участия	63
Общо медийно присъствие	336

Медийни участия, разделени по теми

Тема	Брой публикации
Храни	26
Енергийна ефективност	23
Потребителски права	16
Проучване на вафли	14
Съвети към потребителите	14
Съвети свързани с пътуване	13
Проучване на сирене	11
Измами	10
Фалшификати	9
Други	85

ПУБЛИЧНИ МЕРОПРИЯТИЯ

Образователни дейности и/или кампании за защита на потребителите

1. Образователна и обучителна кампания на тема: „Насърчаване на младите потребители да купуват оригинали“ в рамките на международен проект JUSTORIGINAL, финансиран от ЕК.

БНА „Активни потребители“ проведе девет обучителни срещи в три различни училища с ученици на възраст между 13 и 18 години. Общият брой ученици, които участваха в обученията са над 150.

Проведени образователни и обучителни събития:

- **Образователно-обучителни срещи с ученици в две паралелки от седми клас от 112-то Основно училище „Стоян Заимов“, гр. София, както следва:**

а/ две обучителни срещи на 11.03.2022 г. в два различни класа, в присъствието на общо 49 ученици;

б/ една обучителна среща на 29.04.2022 г., с участието на 24 ученици от седми клас;

в/ една обучителна среща на 03.05.2022 г., с участието на 18 ученици от седми клас.

Забележка: В първите две срещи нашите експерти запознаха децата с основна информация относно интелектуалната собственост и безопасното сърфиране в интернет. Информацията беше разделена в пет теми - въздействие и рискове от фалшифицирани продукти, патент и изобретения, авторски права, защита на марката, поверителност и онлайн потребление.

Във вторите две срещи учениците бяха разделени на отбори със задача да приложат наученото, да потърсят допълнително информация относно някоя от петте теми и да я представят пред своите съученици. Като награда на всички отбори бяха предоставени полезни и информативни подаръци, свързани с интелектуалната собственост.

- **Образователно-обучителни срещи с ученици в Националната финансово-стопанска гимназия (НФСГ), както следва:**

а/ Обучителна среща на 15.03.2022 г., в присъствието на 12 доброволци, пред които се представи проекта и се разясниха пет основни теми: въздействие и рискове от фалшифицирани продукти, патент и изобретения, авторски права, защита на марката, поверителност и онлайн потребление.

Доброволците са част от различни класове и паралелки в училището, а за целите на обучението - разделени на отбори, които самостоятелно излъчват своите лидери.

б/ Обучителна среща на лидерите на отборите се проведе на 31.03.2022 г., в присъствието на 5 лидери. Пред тях бе изнесена информация относно интелектуалната собственост и се проведе дискусия с учениците.

в/ Обучителна среща на 04.05.2022 г., в присъствието на 29 участници. Формираните в предходните срещи отбори със своите лидери представиха информативни видеа и презентации пред аудиторията, а представителите на БНААП отговориха на зададени въпроси и връчиха полезни и информативни подаръци на най-ярко представилите се ученици.

- **Образователно-обучителни срещи в професионална гимназия по икономика и мениджмънт „Йордан Захариев”, гр. Кюстендил с две отделни паралелки на ученици в единадесети клас.**

а/ първата среща се осъществи на 17.03.2022 с участието на 42 ученика от два различни класа. По време на обучителното събитие учениците се запознаха със значението на интелектуалната собственост и опасностите в интернет. В хода на обучението се проведеха и няколко интерактивни игри.

б/ втората среща се осъществи на 13.04.2022 г., присъстваха 36 ученици. По време на обучителното събитие учениците представиха своите проучвания по коментираните теми. След края на срещата учениците получиха полезни информативни материали и подаръци, свързани с интелектуалната собственост.

2. Обучителни събития във връзка с международен проект „Готови за потребителското право“ (CLR). Основна цел на обучителните събития и дейности е повишаване капацитета на малките и средни предприятия от различни сектори на икономиката, с оглед повишаване на техните знания и уменията по ключови теми и въпроси от европейското и българското потребителско право.

Проведени обучителни събития:

- Обучителен семинар за обучители „Готови за потребителското право“, организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“, 11 юли 2022 г., Зала в сградата на КЗП; обучени представители и доброволци на потребителски организации, служители на КЗП, на ЕПЦ и др.
- Обучителен семинар за обучители „Готови за потребителското право“, организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители“, 29 септември 2022 г., сградата на Българска стопанска камара, зала "Луна", ул. Чатаджа № 76; обучени представители на малки и средни предприятия от гр. София.

3. Обучителни събития във връзка с международен проект Consumer PRO за повишаване капацитета на потребителското движение в България чрез поредица от обучения по темата за общото потребителско право, дигиталните права на потребителите и ролята на колективните потребителски искиове.

Проведени обучителни събития:

- Онлайн обучителен курс на тема: „Общо потребителско право“, в рамките на три онлайн срещи: 20 октомври, 21 октомври и 25 октомври 2022 г., в платформата Zoom. Организатор на обучителното събитие е Българска национална асоциация „Активни потребители“; обучени са представители на потребителски организации, държавната администрация, националния омбудсман, местните омбудсмани и др., общо 22 души.
- Онлайн обучителен курс на тема: „Колективните искиове за защита на потребителите“, в рамките на три онлайн срещи: 1 декември, 2 декември и 5 декември 2022 г., в платформата Zoom. Организатор на обучителното събитие е Българска национална асоциация „Активни потребители“; обучени са представители на потребителски организации,

Комисия за защита на потребителите, Европейския потребителски сектор, адвокати, представители на съдебната система, общо 26 души.

Други Публични мероприятия

През 2022 година БНА Активни потребители организира и взе активно участие в множество публични мероприятия в страната.

Информационни кампании и конкурси

1. Информационна кампания „Денят на потребителите - 15 март”, *проведена в навечерието и в рамките на Световния ден на потребителите - февр. - 15 март 2022 г.*

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В навечерието на 15 март и в дните преди и след това БНААП организира различни изяви, в които информира обществеността относно актуалните потребителски теми. През 2022 г. фокусът бе към правата при онлайн пазаруването, дигиталните финанси, нелоялните търговски практики, формирането на енергоспестовно и енергоефективно потребителско поведение.

Резултати: Информирание на потребителите относно непрозрачните онлайн цени - фокус в деня на потребителите 15 март 2022 г. - информация в Седмичен електронен бюлетин и в електронната страница на БНААП. Участие на БНААП в кампания за ефективна регулация на принципа „Купете сега - платете по-късно“, организирана от Потребителския Интернационал по повод Световния ден на потребителските права - 15 март 2022 г. - публикуване и разпространение на информационен материал по темата. Информирание на потребителите относно дигиталните финанси и техните права - фокус в деня на потребителите 15 март 2022 г. - публикуване на статия в електронната страница на асоциацията. Публикации в социалните мрежи относно кампанията на Потребителския Интернационал във връзка с 15 март - деня на потребителите.

2. Информационна кампания на тема: „Енергийната бедност в България и съвети за енергоефективно поведение“

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: В изпълнение на международен проект STEP и през 2022 г. БНААП проведе широка кампания сред потребителите, обществеността като цяло и компетентните институции относно необходимостта от конкретни действия и мерки за изготвяне на цялостна и комплексна програма за справяне с енергийната бедност в условията на либерализиращ се енергиен пазар у нас, необходимостта от провеждане на енергоефективни мерки, промяна на поведението на потребителите за пестене на енергия и др. Бяха публикувани статии в електронния ежеседмичен бюлетин на асоциацията, също и информация и полезни съвети на електронната страница на БНААП. Представители на БНААП участваха в международни и национални срещи и други публични събития по темата за енергийната ефективност и преодоляването на енергийната бедност. Представител на асоциацията участва

в Комисия по енергийна ефективност и преодоляване на енергийната бедност(КЕЕ) към Консултативния съвет за Европейската зелена сделка в МС. Представители на БНААП участваха и в предавания на електронните медии и в социалните мрежи.

Резултати: Публикувани са множество информационни материали в ежеседмичния електронен бюлетин на асоциацията и публикации в медиите и социалните мрежи; организирани и проведени онлайн и присъствени дискусии, събития и експертни срещи.

В кампанията се включват следните информационни събития:

- Заключително събитие на проект STEP - Solutions to Tackle Energy Poverty, организирано от БНА Активни потребители. Присъстват представители на НПО, държавни институции, експерти по темата.

Събитието се проведе в зала на Хотел Бест Уестърн Бристол, София - 12 май 2022 г.

- Заключително събитие на проект STEP - Solutions to Tackle Energy Poverty, организирано от BEUC, с участието на представители от 11 потребителски организации от държавите членки на ЕС, в т.ч. представители на БНААП - Богомил Николов и Петър Георгиев. Събитието е проведено в Брюксел - 18 май 2022 г.
- Онлайн събитие на тема: ENPOR Обеден разговор -специализирани мерки за енергийна бедност, по ENPOR Project. Говорители: Богомил Николов - представител на БНААП (Bulgarian National Consumer Organisation); Петра Чаковска, SOS (Словашка организация на потребителите) и Пауло Фонсека, DECO (Португалска асоциация за защита на потребителите). Събитието е проведено онлайн на 05.04.2022 г.
- Онлайн експертни срещи на тема: „Инструменти за преодоляване на енергийната бедност и справедлив енергиен преход“ - първа среща: 16.02.2022 г.; втора среща: 16.03.2022 г.. Главен организатор е Център за енергийна ефективност ЕнЕфект. Участие на представители на БНААП - Петър Георгиев, Антоан Атанасов, Йоана Стоянова.
- Участие на представител на БНААП в Комисията по енергийна ефективност и преодоляване на енергийната бедност (КЕЕ) към Консултативния съвет за Европейската зелена сделка, МС, по въпросите за разработване на мерки за енергийна ефективност и разработване на дефиниция за енергийна бедност в България. Участие на представител на БНААП: Антоан Атанасов, юрисконсулт.
- Национална конференция на асоциацията на българските енергийни агенции по темата за новите предизвикателства в условията на енергийния преход и енергийната бедност, 30 ноември 2022 г., Хотел Хаят Редженс София. Участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова.

3. Информационна кампания на тема: „Насърчаване на младите потребители да купуват оригинали“

Организатор: Българска национална асоциация „Активни потребители”

Програма: Кампанията е част от проект Just Original, финансиран от EUIPO - Европейска обсерватория за нарушения на правата върху интелектуална

собственост. Проектът се изпълнява съвместно с италианска и испанска потребителска организация, като целта е да се подобри разбирането и осведомеността на младите потребители (на възраст 13-18 години) относно явлениято фалшифициране и последиците от нарушения спрямо правата на интелектуална собственост (IPR).

Резултати: Публикувани статии в медиите, в електронната страница на БНААП и в ежеседмичния бюлетин на асоциацията; участия в предавания на електронните медии, проведени дискусии, обучения, събития и др. Кампания в социалните мрежи и в медиите - електронни, онлайн, вестници и списания.

- Фестивал в гр. Кюстендил по темата JUSTOriginal за представяне на проекта и запознаване на обществото с основните теми: Въздействие и рискове от фалшифицирани продукти, Патент и изобретения, Авторски права, Защита на марката, Поверителност и онлайн потребление. Дата на провеждане: 17 юни 2022 г., град Кюстендил, Конферентна зала на Професионална гимназия по икономика и мениджмънт „Йордан Захариев“. Присъстват над 20 ученици от различни класове. След информационното събитие с група доброволци беше проведен флашмоб.
- Фестивал в гр. Пловдив, като част от фестивала „Пловдив чете“, в който БНААП се включи със свой собствен блок. Дата на провеждане: 18 юни 2022 г. По време на информационната среща се обсъждат опасностите от фалшифицираните продукти и онлайн поверителност. Проведе се отворена дискусия, в която посетителите на фестивала задават въпроси на нашите експерти и получат отговори по значими за тях теми. На фестивала присъстваха над 100 посетители, а за участие в събитието на БНААП се регистрираха над 80 участника.
- Излъчване на двата фестивала на електронната страницата на БНААП на живо, с около 1100 зрители.

Семинари, конференции, кръгли маси

1. Участие в международна конференция: “Workshop on the Consumer Rights of Persons with Disabilities“, 21-23 Януари 2022 г., Анкара, Турция. Презентация на Петър Георгиев - експерт в БНААП, тема: НПО за защита на потребителските права, с фокус към правата на уязвимите потребители“.

2. Участие в международна конференция: „Workshop on Consumer Protection Legislation“, 23-25 Май 2022 г., Анкара, Турция. Презентация на Антоан Атанасов, юрисконсулт в БНААП, на тема: “Българското законодателство за защита правата на потребителите“.

3. Участие в дискусия на тема: „Европейски мерки в защита на българския потребител“, гр. София, Дом на Европа, 27 юни 2022 г., организирана от Бюрото на Европейския парламент в България. Представител на БНААП - Антоан Атанасов, юрисконсулт в асоциацията - участник в дискусията.

4. Участие в онлайн работна информационна среща на тема: „Енергийните общности“, организатор: Грийнпийс, България; 13 септември 2022 г. Участие

на трима представители на БНААП - Петър Георгиев, Йоана Стоянова, Надежда Ангелова.

5. Участие в международна експертна работна група по въпросите на правоприлагането в ЕС: „BEUC Enforcement Expert meeting and BEUC Enforcement Steering Group meeting”, организирана от BEUC, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC, Брюксел, 21-22 септември 2022г., участие на представител на БНААП - Антоан Атанасов - юрисконсулт на асоциацията.

6. Участие в съвместно международно събитие на тема: „ МСП, предприятия на социалната икономика, занаяти, свободни професии: възможности и предизвикателства на зеления преход“, организирано от секция: „Единен пазар, потребление и производство“(INT секция) на Европейския икономически и социален комитет(ЕИСК) и Асоциация на индустриалния капитал в България, 26 септември 2022 г., София Хотел Балкан, зала Роял. Участие на Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП.

7. Участие в онлайн международна работна среща - workshop на членовете на BEUC, на тема: “Young Consumers - why it matters, how to target them, what can work”, 30 септември 2022 г., участие на представители на БНААП - Йоана Стоянова и Петър Георгиев.

8. Участие в международна експертна работна група по въпросите на комуникацията в Европа: „BEUC Communications Expert meeting”, организирана от BEUC, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC, Брюксел, 4-5 октомври 2022г., участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова - експерт в асоциацията.

9. Участие в онлайн събитие - workshop по въпросите на дигиталните права, на тема: “Empowering Consumers against Counterfeiting and Digital Piracy”, 8 ноември 2022 г., събитието се организира от Службата на ЕС за интелектуална собственост. Участие на представител на БНААП - Йоана Стоянова.

10. Участие в международна конференция по въпросите на безопасност на продуктите, на тема: “International Product Safety Week 2022“, 15-17 ноември 2022 г., Брюксел. Участие в качеството на speaker на Богомил Николов - изпълнителен директор на БНААП.

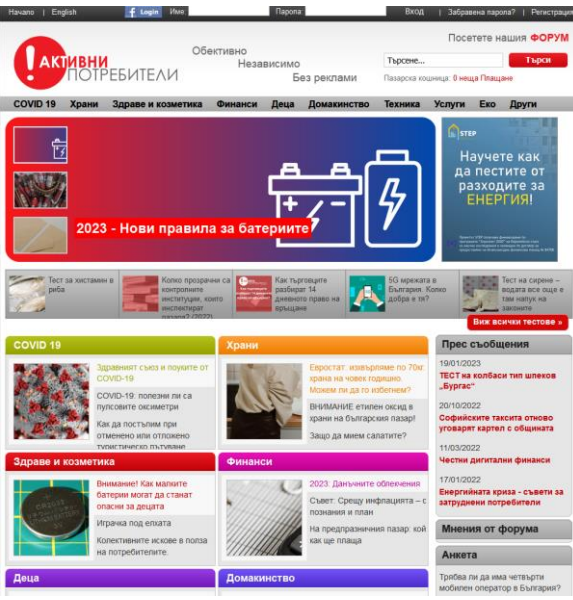
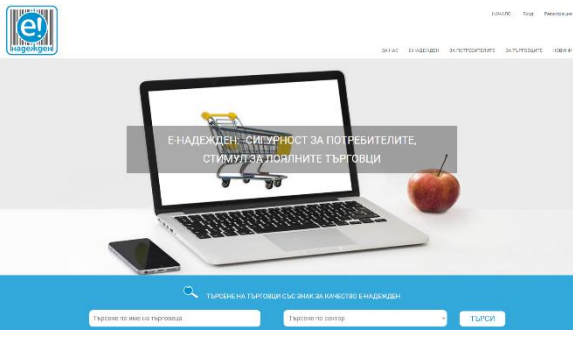
11. Участие в кръгла маса на тема: „Онлайн пазаруване. Предизвикателства и уроци след пандемията“, организирана от Европейски потребителски център, 16 ноември 2022 г., София Тех парк, зала Инкубатор. Участие на Антоан Атанасов - юрисконсулт на БНААП.

12. Участие в международна експертна работна група по въпросите на дигиталните права и защитата на личните данни в ЕС, организирана от BEUC, с участието на представители от европейските потребителски организации, членове на BEUC, Лондон, 22-23 ноември 2022г., участие на представител на БНААП - Антоан Атанасов - юрисконсулт на асоциацията.

13. Участие в онлайн събитие - workshop по въпросите на повишаване капацитета на потребителските организации, на тема: Training workshop: Building Consumer Education initiatives across Europe”, 18, 23 и 25 ноември 2022 г., събитието се организира от BEUC, с участието на потребителски организации на страните членки. Участие на представител на БНААП - Петър Георгиев като говорител по темата за енергетика и потребителско поведение.

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”
	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.

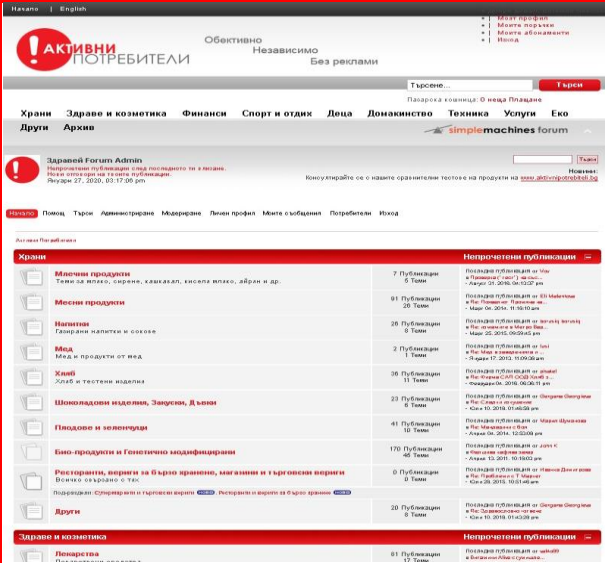
В края на 2022 страницата има над 14 424 регистрирани потребители и се радва на висока посещаемост.

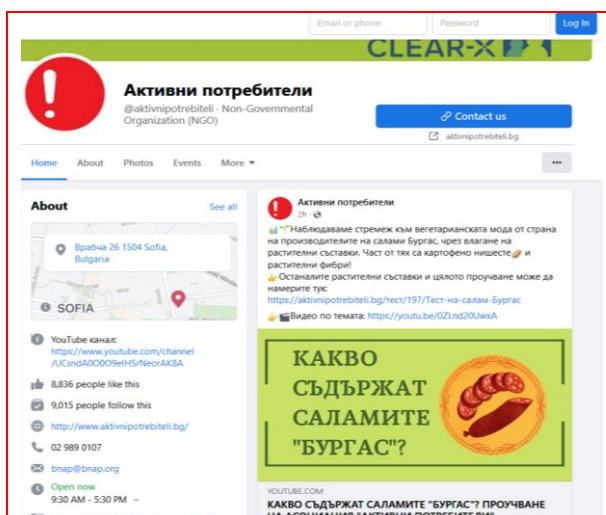
Месец	Уникални посетители	Брой посещения	Разгледани страници
Януари 2022	11,385	24,435	371,459
Февр 2022	12,014	23,564	128,975
Март 2022	9,848	22,387	106,309
Април 2022	8,593	20,465	141,851

Май 2022	8,619	20,732	139,271
Юни 2022	9,631	21,499	142,107
Юли 2022	9,262	21,844	140,681
Август 2022	9,405	21,784	142,609
Септ 2022	10,053	22,298	139,726
Окт 2022	11,645	24,793	151,056
Ное 2022	22,309	42,887	299,285
Дек 2022	16,048	30,032	181,048
Общо	138,812	296,720	2,084,377

Актуализация на интернет страницата

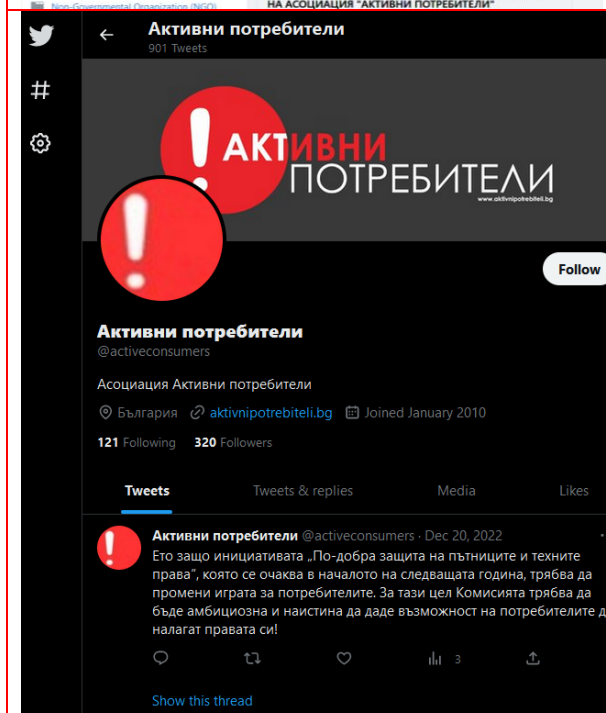
През 2022 г. са публикувани 51 броя на електронния седмичен бюлетин, 3 прессъобщения, 3 теста и проучвания на продукти, 3 сравнителни проучвания на услуги и друга актуална информация.

Интернет страница	Линк
	http://forum.aktivnipotrebiteli.bg/ Потребителски форум – форума на БНААП има общо 14 007 регистрирани ползватели.



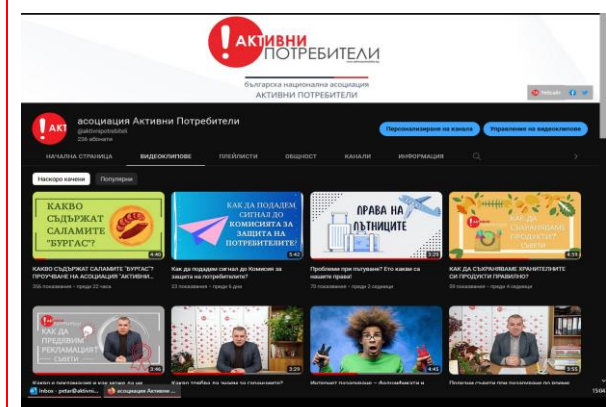
<http://www.facebook.com/pages/активнипотребители/>

Активни потребители във Фейсбук
Страницата е създадена в края на август 2010 година и до края на 2022 година има 8 869 харесвания и 9 052 последователя.



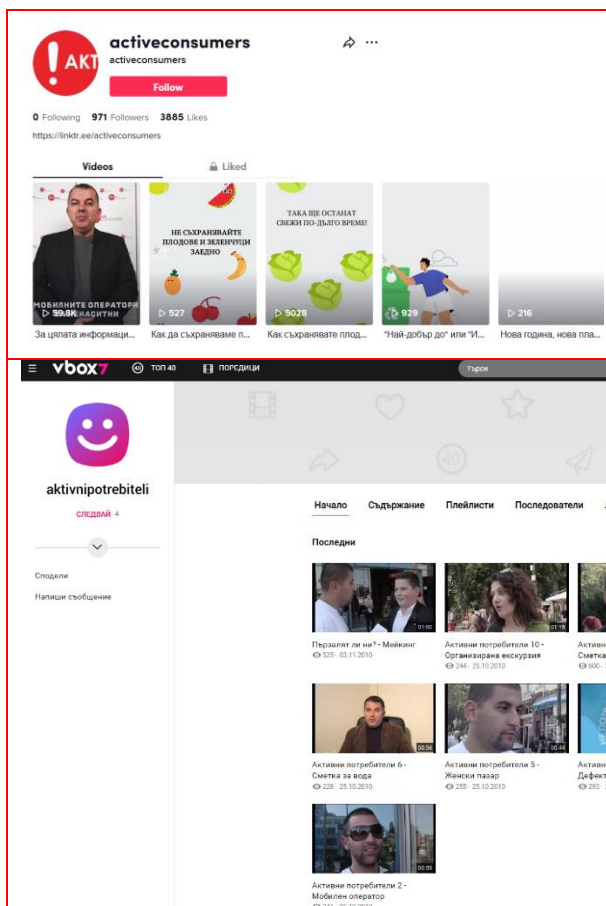
<https://twitter.com/activeconsumers?lang=bg>

Активни потребители в Туитър
Страницата е създадена през януари 2010 и до края на 2022 има 320 последователи. В нея са публикувани 901 съобщения.



<http://www.youtube.com/user/aktivnipotrebiteli>

Видео канал на Активни потребители в YouTube – във видео канала на Активни потребители са публикувани 50 видео материала с различна тематична насоченост, каналът има 256 последователя.



<https://www.tiktok.com/@activeconsumers>

Видео канал на Активни потребители в Tik Tok – публикувани са 8 видео материала, каналът има 971 последователя.

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 Република България пред държавни органи, физически и юридически лица и международни организации; инициира социални практики и обществени действия, подпомагащи решаването на проблеми със значим обществен интерес.

Потребителски приемни

През 2022 година на територията на страната функционират контактни точки за връзка с БНААП в градовете София, София област, Пловдив, Варна, Русе, 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 2022 година, представители на БНААП са участвали в 24 броя помирителни производства в страна, представляващи част от системата за Алтернативно решаване на спорове (АРС).

Жалби и работа с потребителите през 2022 година

Общо предоставените консултации на потребители/ съдействие при решаване на казуси/ предоставяне на съвети/ изготвяне на жалби, в 9-те приемни на БНААП, са както следва:

Персонални и юридически консултации - 163 бр.

Телефонни консултации - 826 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. 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 в Общите условия срещу „ИМОТЕКА“ АД.

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

Ответник: „ИМОТЕКА“ АД

Състояние: Решение № 262967/19.09.2022 г. на СГС, Първо Гражданско отделение, 9-ти състав. Исковете са уважени.

2. Гр. Дело 15456/2016 г., ГО, 1-9 с-в, СГС. Образувано по въззивна жалба на „ИМОТЕКА“ АД срещу Решение на № 262967/19.09.2022 г. на СГС, Първо Гражданско отделение, 9-ти състав до Апелативен съд – София.

Въззивен жалбоподател: „ИМОТЕКА“ АД

Състояние: С Решение № 262967/19.09.2022 г. на СГС, Първо Гражданско отделение, 9-ти състав е прогласена като нищожна на осн. чл.146, ал.1 във вр. с чл.143, т.14 от ЗЗП клауза на т.9.2 във вр. с т.4.4 и т.6 от договор за посредничество с купувач и осъжда Имотека АД да отстрани посочените текстове.

Със своя Въззивна жалба Имотека АД оспорва пред Софийски Апелативен съд решението, 23.11.2022 г.

б) искове по чл. 188, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за обезщетяване на вреди, причинени на колективните интереси на потребителите и 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 2022 година са подадени 57 бр. сигнали до контролни органи, изпълняващи функции за защита на потребителите и други организации, както следва:

- Комисия за защита на потребителите - 54 бр.
- Министерство на здравеопазването, Главен държавен здравен инспектор - 1 бр.
- Българска агенция за безопасност на храните - 1 бр.
- Омбудсман на Република - 1 бр.

През 2022 година БНААП предостави пред различни органи на държавната и общинските власти и пред медии - 20 бр. становища, предложения и/или проекти на нормативни актове, свързани със защита на потребителите, както следва:

1. Във връзка с необходимостта от промени в нормативната уредба, от значение за правата и защитата на потребителите

- Министерство на икономиката и индустрията - 9 бр.
- Народно събрание на Република България - 1 бр.

2. Във връзка с други значими обществени въпроси, с влияние върху правата и защитата на потребителите

- Министерски съвет - 2 бр.
- Министерство на регионалното развитие и благоустройството – 1 бр.
- Министерство на икономиката и индустрията - 2 бр.
- Министерство на здравеопазването - 1 бр.
- Омбудсман на Република България - 1 бр.
- Министерство на правосъдието - 1 бр.
- Комисията по енергийна ефективност и енергийна бедност, Министерски съвет - 1 бр.
- Консултантска компания за обществена политика, на която Европейската комисия е възложила проучване - 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 няколко приоритетни области - потребителските права; енергетиката и либерализация на енергийния пазар; безопасност на храните, дигитални права, финансови услуги, устойчиво развитие, здраве, безопасност. Специфичен фокус през 2022 г. бе поставен на разработването на мерки и програми за преодоляване на енергийната бедност в условията на либерализация на енергийния пазар; на разработване на практически решения и съвети към потребителите за формиране на енергоефективно поведение; на информиране и обучение на младите потребители на възраст между 11 - 18 г. за значението на интелектуалната собственост, разпознаване на фалшиви и опасни стоки, защита на авторски и сродни на тях права, както и сигурност по време на онлайн пазаруване; на ролята на кръговата икономика; повишаване капацитета на експертите, работещи в сферата на защитата на потребителите от държавния и общинския сектор, неправителствените организации и университетските общности; защитата на правата на потребителите при получаване на електронни услуги, при ползване на финансови услуги, права при потребителските кредити и др.

Участие в партньорски мрежи с НПО в България

- **Национален съвет за саморегулация** - участие на представител на БНА Активни потребители в Етичната комисия към съвета
- **Европейски потребителски център в България** - участие в съвместни събития, свързани с потребителската защита
- **Фондация „Приложни изследвания и комуникации“** - участие в съвместни събития и публикации относно развитието на актуалните енергийни политики
- **Център за енергийна ефективност ЕнЕфект, България** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики, с фокус върху енергийната ефективност и преодоляване на енергийната бедност
- **Софийска енергийна агенция СОФЕНА** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики
- **Черноморски изследователски енергиен център** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики
- **Сдружение За земята** - участие в съвместни събития с фокус към мерки за енергийна ефективност и преодоляване на енергийната бедност
- **Икономически университет Варна** - участие в съвместни обучителни семинари относно МСП и познаването на потребителското право; общи потребителски права, дигитални права, колективните искове
- **Фондация „Саворе“ и Читалище „Мануш Романов“ - София** - участие в обучения и събития, свързани с търсене на решения за справяне с енергийната бедност
- **Институт за енергиен мениджмънт** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните енергийни политики
- **Green Peace Bulgaria** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните екологични и енергийни политики
- **WWF - България** - участие в съвместни събития относно развитието на актуалните екологични и енергийни политики

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

През 2022 година представители на БНААП са участвали в консултативни органи, както следва:

- Съвет по акредитация към Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация”
- Национален съвет за защита на потребителите - Министерство на икономиката и индустрията
- Икономически и социален съвет

- Комисията по енергийна ефективност и преодоляване на енергийната бедност (КЕЕ) към Консултативния съвет за Европейската зелена сделка, МС
- Съвета за координация на участието на Република България в инициативата „Партньорство за открито управление“
- Консултативен съвет на всички заинтересовани страни (Борд)
- Министерство на земеделието, Национален съвет по храните
- Експертна работна група „Защита на потребителите“ към Координационния съвет за подготовка на Република България за членство в еврозоната
- Министерство на околната среда и водите, Работна група на заинтересованите страни по критерии за присъждане на екомаркировката за „Абсорбиращи хигиенни продукти“ на Европейския съюз (ЕС).
- Агенция за устойчиво енергийно развитие
- Българска агенция по безопасност на храните
- Национален съвет по саморегулация, Етична комисия
- Потребителски съвет към Електрохолд България ЕООД
- Комисия за регулиране на съобщенията
- Участие на представители на БНААП в Контролни и Консултативни комисии към Сертифициращи органи - Балкан Биосерт ООД

Въз основа на представената по-горе детайлна информация относно изпълнените от БНААП дейности през 2022 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 общественоролна дейност за защита на правата и законните интереси на гражданите и потребителите.

И през 2022 г. усилията на Асоциацията бяха насочени към осъществяване на общественоролна дейност, свързана със защита на правата и интересите на гражданите и потребителите, информиране и обучение на потребителите и възпитаване на екологично потребителско съзнание. Обществоролната дейност на асоциацията бе ориентирана в следните основни посоки:

1. Предоставяне на информация относно предлаганите на пазара стоки и услуги, с фокус правото на гаранция, видове гаранции и правата на потребителите при подаване на рекламация на стоки и услуги;

2. Информирание 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, вкл. с фокус към повишаване на информираността и насърчаване на потребителите към енергороспестовно и енергороспестивно поведение;

3. Информирание и обучение на младите потребители на възраст между 11 - 18 г. за значението на интелектуалната собственост, разпознаване на фалшиви и опасни стоки, защита на авторски и сродни на тях права, както и сигурност по време на онлайн пазаруване;

4. Защита на правата на потребителите при получаване на електронни услуги и онлайн пазаруване;

5. Повишаване на капацитета на експертните състави в държавната и общинските администрации, в неправителствения сектор и сред университетските общности, които работят за защитата на правата и законните интереси на потребителите;

6. Проучване на световния опит в областта на потребителската защита и опазването на околната среда; изготвяне на предложения за правни, икономически и политически мерки за защита на потребителите, опазване на околната среда и осигуряване на преход към кръгова икономика.

Ръководител:
Богомил Николов
Изпълнителен директор
БНААП

