

Organizations for Consumer Protection and Their Growing Role in Modern Conditions

Chief Assist. Prof. Dr. Violeta Peteva
University of Economics - Varna, Varna, Bulgaria
v.peteva_laskova@ue-varna.bg

Chief Assist. Prof. Dr. Miglena Dushkova
University of Economics - Varna, Varna, Bulgaria
m.dushkova@ue-varna.bg

Abstract

The paper presents Organizations for Consumer Protection in Bulgaria. Attention is given to their role in modern conditions of growing digitalization; the need to synchronize Consumer protection policies with rules of the European Union; the modern requirements for greater interaction between consumers and institutions on the one hand, and on the other hand - between the institutions themselves. Organizations for Consumer Protection give opportunities to citizens to participate directly in modeling and improving Consumer protection policy.

Keywords: consumer protection, government institutions, non-government organizations, European Consumer Centre (ECC), interaction

JEL Code: M14; M38

Въведение

Защитата на потребителите и техните права придобиват все по-голямо икономическо и социално значение на национално ниво, както и в Европейския съюз (ЕС), като цяло. Това придава значимост и актуалност на посочената проблематика в контекста на множеството аспекти на потребителска защита, в теоретичен и практически план. Европейският съюз представлява един огромен пазар от над 500 милиона потребители, а от друга страна, в ЕС функционират повече от 22 милиона предприятия, предлагащи стоки и услуги на тези потребителите. Същевременно в резултат на динамичните процеси на глобализация и дигитализация, нараства ролята на електронната, мултиканалната, мобилната и омниканалната търговия¹. Тези бързо протичащи и донякъде непредвидими процеси поставят нови предизвикателства пред потребителите, търговците и институциите, ангажирани с регулацията на пазара и защитата на потребителите. За съжаление, неимоверно нараства влиянието на Covid-19 кризата в икономически, социален и общочовешки план, което допълнително усложнява защитата на потребителите. Също така, правилата за защита на потребителите е целесъобразно да се познават, изучават, прилагат и спазват от всички заинтересовани страни в съвременната икономика на ЕС. Ключов момент е доброто познаване на законодателството за защита на потребителите, което може да подобри качеството на предлаганите стоки и услуги, да създаде условия за повече конкуренция между предприятията, функциониращи на пазара, както и да повиши доверието от страна на потребителите към бизнеса.

Правилата за защита на потребителите имат потенциала да подобрят пазарните резултати за цялата икономика. Те правят пазарите по-справедливи, а когато се подобрява качеството на информацията, давана на потребителите, тези правила могат да доведат до по-

¹ Омниканалната търговия предполага интегрирано управление на разнообразните онлайн и офлайн канали за търговия. Целта на омниканалността е осигуряване на пълноценно преживяване на потребителите, безпроблемен процес на вземане на решение за покупка и нейното осъществяване, независимо от точките на контакт с търговеца.

екологосъобразни и по-социални пазарни резултати. Овластяването на потребителите и ефективната защита на тяхната безопасност, и техните икономически интереси представляват съществени цели на политиката на ЕС (european-union.europa.eu, 2021).

Целта на тази разработка е да се разгледат организациите за защита на потребителите в България, състоящи се от една страна, от правителствени институции (държавни органи), а от друга страна, от граждански неправителствени организации (сдружения, асоциации, федерации). Обръща се внимание на тяхната нарастваща роля в съвременните условия на ускорена дигитализация, усложняваща се епидемиологична обстановка в глобален план и необходимостта от засилено взаимодействие между всички тези институции и организации.

1. Роля на Европейския съюз и европейското законодателство за защита на потребителите

Политиката за защита на потребителите се осигурява от значимо законодателство в Европейския съюз, което гарантира, че правата на гражданите ще бъдат спазвани при закупуването и използването на стоки и услуги. В рамките на ЕС функционират съществен брой правителствени и неправителствени организации за защита на потребителските права и интереси. От основно значение за тяхната дейност и за нарастваща роля на защитата на потребителите е законната възможност всички организации активно да взаимодействат помежду си. В рамките на Европейския съюз взаимодействието между тези организации се проявява в различна степен, като на тази база се очертават следните три типа институционални системи за защита на потребителите (kzr.bg, 2021):

- *Система за защита на потребителите, която включва основно правителствени институции.* Такъв тип устройство на защита на потребителите се прилага във Финландия, Швеция, Дания, както и в Норвегия². В тези скандинавски държави потребителите се обръщат към държавните институции за всички проблеми в областта на потребителската защита. Въпреки това, неправителствените организации за защита на потребителите работят активно за популяризиране на дейността си и в синхрон с актуалните промени на европейската политика за потребителите.

- *Система за защита на потребителите с голяма и дори водеща роля на неправителствените организации.* Такъв тип устройство на защита на потребителите се прилага в най-голямата икономика на ЕС – Германия и в Исландия. Красноречив пример в това отношение е работата на неправителствената организация „Федерална асоциация на потребителите“ – Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) в Германия. Тя представлява крупна федерация от общо 82 организации, включващи: 41 потребителски асоциации, 16 потребителски консултантски центъра и 25 други неправителствени потребителски организации. VZBV представлява и активно защитава интересите на потребителите, инициира правни процедури, и дори предлага законодателни промени. Значителна е ролята на консултативните центрове на тази федерация, които всяка година обработват близо четири милиона жалби. Друг пример е дейността на потребителската организация Stiftung Warentest, която извършва независими тестове на всичко, свързано с домакинствата, здравеопазването, финансовите услуги и др. продукти. Може да се каже, че тази система за защита на потребителите създава условия за формиране на високо доверие на гражданите в неправителствените организациите, работещи в тази област.

² Норвегия, Исландия и Лихтенщайн не са членки на ЕС, но са държави от Европейската асоциация за свободна търговия (ЕАСТ) и са част от Споразумението за Европейското икономическо пространство (ЕИП). Това им дава възможност да участват в програми и агенции на ЕС в различни области, една от които е свързана именно със защита на потребителите.

• *Смесена система за защита на потребителите, която се състои в наличие на сътрудничество и подкрепа между правителствени институции и неправителствени организации.* Сътрудничеството между тях се основава на законодателството, което гарантира механизмите на взаимодействие. Такъв тип устройство на защитата на потребителите се прилага в някои от водещите в ЕС държави като Франция, Испания и Белгия. В България също се използва тази смесена система на потребителска защита, която е възприета и се развива след приемането на държавата в ЕС, през 2007 г. При този тип устройство на потребителската защита ключова роля имат държавните институции. Неправителствените потребителски организации активно подпомагат потребителите при тяхната защита; взаимодействат с правителствени и други неправителствени организации; участват в разработването на законодателната и нормативна уредба, свързана със защитата на потребителите и др.

Европейският съюз непрекъснато актуализира, разширява и усъвършенства законодателството в областта на потребителската защита. Съюзът създава благоприятни условия за сътрудничество и нарастване на взаимодействието между правителствените институции и неправителствените потребителски организации. ЕС насърчава и мотивира търговци, експерти, потребители и др. лица да участват активно във всички възможни процедури и процеси, свързани със защитата на потребителите.

Ролята на ЕС, на европейските институции и в частност на Европейската комисия (ЕК), се състои в осигуряването на следните дейности и ефекти: обмен на значима информация, включително бърз обмен на информация за опасни стоки и услуги, разпространени на територията на Общността³; гарантиране на безопасна и устойчива среда за потребителите; защита на потребителите в онлайн пространството, включително сигурност на личните данни; разширяване на потребителския избор и висока култура на обслужване; защита на правата и икономическите интереси на потребителите; синхронизиране на законодателството в държавите членки; ефективно и своевременно разрешаване на глобалните кризи и на всички проблеми, свързани с потребителите.

Стратегическо значение за осъществяване на политиката по защита на потребителите има организацията и координацията на всички европейски институции. В тази връзка следва да се обърне специално внимание на системите за обмен на информация и сътрудничество. Значима е ролята на Системата за бързо предупреждение за храни и фуражи (RASFF). Тя се управлява от Европейската комисия и включва държавите членки, Комисията и Европейската агенция за безопасност на храните (EFSA). Системата RASFF осигурява пълно взаимодействие между контролните органи чрез обмен на информация. Тази информация е особено важна в случаи на заплахи за здравето на човека, животните и околната среда, произлизащи от храни или фуражи. Системата за бързо предупреждение позволява държавите членки и Европейската комисия бързо и ефективно да обменят информация по проблемните въпроси, както и да съгласуват мерките, които предприемат срещу предотвратяване на рискове за потребителите от опасни хранителни продукти. Всяка държава членка при установяване на опасни продукти, разпространени на нейна територия или спрени на граничен пункт, е длъжна в рамките на 48 часа да уведоми Европейската комисия. ЕК от своя страна разпространява информацията до всички членове на системата, в срок до 24 часа от получаването ѝ. Друга значима система за обмен на информация и сътрудничество е Европейската система за бърз обмен на информация за опасни

³ В системите за обмен и разпространение на информация за опасни стоки на пазара са включени всички страни членки на ЕС плюс Лихтенщайн, Норвегия и Исландия, а в областта на хранителните стоки се включва и Швейцария.

нехранителни стоки (RAPEX). Всяка държава членка на Европейския съюз има контактна точка на RAPEX. Дейността на RAPEX е напълно дигитализирана. Системата генерира сигнали за открити опасни потребителски продукти на пазара. Органите, отговарящи за потребителската защита следва да изискват изтегляне на опасния продукт от пазара и да осведомят Европейската комисия чрез RAPEX. Крайната цел е да се ограничи дистрибуцията и продажбата, или да се премахне опасния продукт от потребителския пазар.

Ролята на ЕС може да се търси, също така, и в синхронизирането на потребителската защита между всички държави членки в контекста на съвременните условия и изменения. В Новата програма за потребителите⁴ (ec.europa.eu, 2021) се разглеждат следните значими въпроси: въздействието на COVID-19 върху потребителите; стратегическата защита на потребителите по отношение на екологичния и цифровия преход; реакцията спрямо различните аспекти на уязвимост на потребителите; ефективното прилагане на правата на потребителите; международното сътрудничество с държавите членки и други страни партньори на ЕС. Политиката за защита на потребителите е придобила стратегическо значение за устойчивото развитие на ЕС, благодарение на постигнатите значими резултати на европейските институции, както и на високите цели на Съюза. Законодателството на ЕС обхваща интересите на потребителите в хоризонтален аспект, т.е. във всички възможни икономически, социални, екологични, демографски, културни и др. области, които са предмет на разработване на отделни политики на Съюза. Поради това, можем да коментираме характера на законодателството относно защитата на потребителите в ЕС като мащабно и със стратегическо значение. От друга страна, трябва да се подчертае, че ЕС позволява на държавите членки да поддържат или въвеждат по-строги защитни мерки.

Ролята на институциите на национално ниво, отговорни за потребителската защита, е да гарантират ефективното приложение на законодателната уредба. Целта е да се постигат следните няколко ефекта на национално ниво: да се спазват правата на потребителите в отношенията им с търговците; да се предоставя по-силна защита на уязвимите потребители; търговците да спазват своето задължение да предлагат на пазара безопасни продукти; да се осъществява надзор на пазара за опасни стоки; да се контролира дейността на търговците, като стриктно се следи за изпълнение на техните законови задължения; да се поддържа системна комуникация и обратна връзка с потребителите; да се реагира на сигнали и жалби за нарушения, свързани с правата на потребителите и икономическите им интереси; да се обменя и координира информация между институциите на национално ниво; незабавно да се информират държавите членки, европейските институции и ЕК за установени нередности на потребителския пазар и др. Много важна задача и функция на законодателната уредба на национално ниво е да конкретизира административните нарушения и предвидените за тях санкции.

Съществено значение за работата на държавните институции е законовата възможност активно да взаимодействат помежду си, както и с неправителствените организации, специализирани в областта на потребителската защита. По този начин се създава още по-сигурна и устойчива среда за потребителите.

2. Държавните институции и защитата на потребителите

Държавните институции, работещи в областта на защитата на потребителите са десетки. Всяка институция притежава компетенции по определени закони и секторни политики, като на тази база те се специализират в дадена област. Същевременно

⁴ Новата програма за потребителите, приета на 13 ноември 2020 г., представя актуализирана визия за политиката на ЕС за защита на потребителите за периода 2020—2025 г. Програмата е озаглавена „Повишаване на издръжливостта на потребителите за постигане на устойчиво възстановяване“.

нормативната уредба, която държавните институции използват в оперативната си дейност, често включва едни и същи закони. Освен това тези институции поддържат партньорски отношения с други държавни органи на изпълнителната власт на национално ниво, както и с неправителствени организации. Всички институции, работещи в областта на потребителската защита осъществяват надзор и контрол на вътрешния пазар, съдействат за разрешаване на възникнали спорове между потребителите и икономическите оператори. Важно е да се отбележи, че единствено съдебната институция има правомощия да прекратява договорни взаимоотношения между тях.

В таблица 1 са представени основните държавни институции, работещи в областта на потребителската защита.

Таблица 1. Обхват на дейностите и роля на правителствените институции, работещи в областта на потребителската защита

№	Комисия за защита на потребителите (КЗП)	Други държавни органи	Омбудсман на Р България
.	Основният орган, който прилага законодателството за защита на потребителите в България и осъществява административния контрол върху целия вътрешен пазар. Комисията осъществява следните дейности:	Разделят се на органи, работещи в различни сектори: хранителни стоки; нехранителни стоки; услуги.	Висш и независим конституционен орган. Ролята му за защита на потребителите е в контекста на законовата възможност да се застъпва за правата на хората и да защитава обществен интерес в следните случаи (ombudsman.bg, 2021):
1	Надзор на пазара за опасни стоки.	Комисия за защита на конкуренцията (КЗК) – защитава интересите на потребителите в случаи като злоупотреби от предприятия с монополно или господстващо положение (налагане на необосновано високи цени, създаване на изкуствен дефицит); въвеждане в заблуждение; имитиране на продуктите на друг производител; дъмпингови цени; използване на агресивни средства за мотивиране на клиентите да придобият определен продукт.	Проблеми в работата на държавните и общинските администрации при обслужване на потребителите.
2	Контрол върху нелоялните търговски практики.	Българската агенция по безопасност на храните (БАБХ) – осъществява контрол на безопасността и качеството на храните;	Проблеми при обществени услуги като: ВиК услуги, топлофикационни, електроснабдителни, телекомуникационни,

		защитава интересите на потребителите в областта на храните; БАБХ е част от RASFF.	образование, здравеопазване и др.
3	Отстраняване на неравноправни клаузи в общите условия на потребителските договори.	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор (ДАМТН) – надзор на пуснати на пазара продукти, включени в обхвата за обща безопасност на стоките съгласно европейските директиви; ДАМТН е част от RAPEX.	Проблеми в работата на администрацията на съдебната власт като: неоправдано бавене и не решаване на съдебни производства.
4	Отстраняване на неравноправни клаузи в общите условия на продажбите от разстояние	Държавна комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР) – регулиране в направление енергетиката; регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги; ДКЕВР защитава потребителите при проблеми с ВиК дружества, топлофикационни, електроразпределителни.	Противоконституционно нарушаване на правата и свободите на гражданите.
5	Съдействие за разрешаване на възникнали спорове между потребители и търговци във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки и услуги и др.	Комисия за регулиране на съобщенията – изпълнява дейности в областта на далекосъобщенията, в т.ч. фиксираната телефония, мобилна телефония, кабелни оператори, радио и телевизионно излъчване, интернет; предоставяне на пощенски и куриерски услуги.	Омбудсманът действа и по своя инициатива, когато констатира, че не се създават необходимите условия за защита на правата и свободите на гражданите (Закон за Омбудсмана, чл. 19).
6	Координатор и контактна точка по три основни информационни системи за обмен на информация в рамките на ЕС по отношение на безопасността на стоките. Контактните точки са: Европейски потребителски център (ЕПЦ) – по Регламента за Платформата за онлайн решаване на	Комисия за финансов надзор (КФН) – регулира и контролира финансовата система. КФН защитава интересите на потребителите в случаи на проблеми в дейността на пенсионноосигурителните дружества; застрахователните дружества и брокери; здравноосигурителните	

	спорове; Системата SAFETY GATE/GRAS-RAPEX; Consumer Protection Cooperation (CPC) – КЗП е част от Системата за сътрудничество при защита на потребителите.	дружества; инвестиционни посредници.	
7	Извършване на проверки, изготвяне на препоръки, съдействие за решаване на спорове и налагане на санкции при установени нарушения.	Български институт за стандартизация (БИС) – защитава интересите на потребителите в областта на храните и осигурява висока степен на защита на човешкото здраве.	

Освен включените в таблица 1 държавни институции, значимо място и роля на координатор има т. нар. Национален съвет за защита на потребителите. Този съвет има за цел съвместното обсъждане на позиции и приемане на становища между представители на колективните интереси на потребителите и на администрацията за защита на потребителите. Националният съвет за защита на потребителите извършва следните дейности (Правилник за работа на националния съвет за защита на потребителите, чл. 2.):

- консултира министъра на икономиката за провеждане на ефективна потребителска политика;
- изготвя програми за провеждане на потребителска политика;
- прави предложения чрез министъра на икономиката за изменения и допълнения в правното регулиране на защитата на потребителите;
- прави предложения до съответните държавни органи във връзка с ефективното прилагане на законодателството, свързано със защита на потребителите;
- дава становища по проекти на нормативни актове, свързани с правата на потребителите;
- насърчава сключването на споразумения между сдружения на потребителите и сдружения на търговците;
- обсъжда други въпроси, свързани със защитата на потребителите.

В Националния съвет членуват представители от няколко министерства, от Комисията за защита на потребителите, както и от представителните сдружения на потребителите. Излъчените представители от тези сдружения представляват половината от състава на съвета. Посоченото обстоятелство показва наличието на взаимодействие между отделните държавни институции от една страна, а от друга страна, взаимодействие между държавните институции и потребителските организации. Това именно е доказателство за нарастващата роля на потребителските организации, на сдруженията на потребителите за моделиране и усъвършенстване на политиката за защита на потребителите в съвременните динамични условия. Също така, нараства значението на все по-активното представяне на гражданската позиция на потребителите по различните проблеми, свързани с покупката, употребата, безопасността, обслужването, защитата на правата на потребителите.

3. Граждански организации за защита на потребителите

Гражданските организации за защита на потребителите набират все по-голяма популярност в България. В исторически план първото потребителско сдружение датира от

1990 г. с учредяването на Федерацията на потребителите в България. Понастоящем може да се каже, че техният брой е нараснал. По-съществен аспект на този въпрос са законовите правомощия на тези сдружения, както и възможността активно да общуват с потребителите и да ги подпомагат при защита на техните права и интереси. От друга страна, потребителските организации са в системен и перманентен контакт с компетентните институции, което осмисля и подпомага техните усилия за създаване на по-устойчива среда за потребителите.

Сдруженията за защита на потребителите са неправителствени организации с нестопанска цел, икономически са независими от производители, вносители, търговци и доставчици, и действат изключително в интерес на потребителите. Правата им се свеждат до следните законови възможности: получаване на информация за проекти на нормативни актове, отнасящи се до правата и интересите на потребителите, като могат да дават и становища по тях; информиране на контролните органи за случаи, в които са нарушени правата на потребителите; получаване на информация от държавните и общинските органи за проекти на методики за формиране цените на обществените услуги, свързани с топлоснабдяване, електроснабдяване, водоснабдяване и канализация, транспорт, пощенски съобщения и електронни съобщения; предлагане на всички контролни органи извършването на проверки, анализи и изпитвания на стоки и услуги; съдействие за разрешаване на спорове, възникнали между потребители и търговци; сезиране на съда за нарушаване на правата и интересите на потребителите; сключване на колективни споразумения със сдруженията на търговците (ЗЗП, чл. 169).

Въз основа на тези законови права, дейността на сдруженията на потребителите може да се обобщи в следните по-важни насоки:

- разработване на проекти в областта на политиката за защита на потребителите;
- сътрудничество с компетентни институции и организации;
- събиране на информация за пазарната среда;
- изследване на потребителските проблеми;
- предоставяне на потребителска информация;
- инициране на проверки на потребителския пазар;
- съдействие за разрешаване на потребителски спорове;
- инициране на процедури в съда, с оглед защита на потребителските интереси;
- обучения на търговци, експерти, представители на фирми относно най-новите и актуални промени в законодателството;

Освен посочените дейности, сдруженията на потребителите могат да извършват и други като например образователни и информационни кампании (включително във висши и средни училища); участия в конференции; публикуване на списания и специализирани издания на потребителска тематика и др.

В България Законът за защита на потребителите регламентира дейността на сдруженията на потребителите и отношенията им с държавната администрация. Законът съдържа ясни критерии за представителност на сдруженията на потребителите и за финансово подпомагане на сдруженията на потребителите за осъществяване на дейности за защита на потребителите (mi.government.bg, 2021). Освен представителни сдружения, функционират и други потребителски сдружения на национално и регионално ниво. От тази гледна точка потребителските организации могат да бъдат диференцирани и представени в три групи:

- представителни потребителски сдружения;

- национални потребителски сдружения;
- регионални потребителски сдружения.

Първата група потребителски сдружения са представителни, защото имат национално значение и функционират след преминаване на процедура по акредитация за представителност, със заповед на министъра на икономиката. В България тези сдружения са: Сдружение Българска национална асоциация „Активни потребители“ (БНААП) и „Сдружение за правна помощ на потребителите“ (СППП). *Втората група* потребителски сдружения, функционират на национално ниво. Тук се включват: Федерация на потребителите в България; Национално сдружение за потребителска информация и съвети на гражданите; Българска академия на потребителите. Основните дейности на националните сдружения за защита на потребителите са свързани с предоставяне на потребителска информация и съвети, необходими на потребителите, производителите и търговците; участие в процеса на формулиране на потребителската политика на национално, регионално и местно ниво и др. *Третата група* – регионални потребителски сдружения са локализиращи предимно в областните градове и изпълняват основно консултантска дейност за гражданите по въпроси за решаване на потребителски проблеми. В тези сдружения членуват професионалисти от различни правни, икономически и др. области, които в повечето случаи работят на доброволен принцип.

От първата група потребителски сдружения е целесъобразно да се обърне специално внимание на сдружение *Българска национална асоциация „Активни потребители“* (БНААП). Националната асоциация на потребителите е учредена през 1998 г., а от 2010 г. след присъединяване на сдружение „Активни потребители“, наименованието е променено на Българска национална асоциация „Активни потребители“ (aktivnipotrebiteli.bg, 2021). Тази асоциация развива изключително разнообразна дейност и има активно взаимодействие с различни контактни групи (потребители, търговци, правителствени институции и други потребителски организации).

По отношение на потребителите, дейността на БНААП в голяма степен се основава на принципа на превенцията. Асоциацията изпълнява следните ключови дейности, в които се проявява взаимодействието ѝ с потребителите, търговците и институциите:

- Изследване на потребителските интереси. Това изследване обхваща широк кръг от потребителски интереси в областта на храните, здравето, финансите, битова техника, услугите, устойчивото потребление, а също и въпроси свързани с фалшивите стоки, пандемията от Covid-19 и др. актуални теми. Правят се сравнителни тестове на напитки, дрехи, обувки, битова техника, детски играчки, детски колички и др. Проучванията в областта на услугите включват туризъм, транспорт, Интернет, телевизия, топлоснабдяване, електроенергия и др. Резултатите от направените сравнителни тестове и проучвания се качват на сайта на асоциацията, за да се предостави леснодостъпна и максимално пълна информация на потребителите. Чрез тази информация БНААП има за цел да подпомогне потребителите да се ориентират по-лесно в пазарната среда; да предпази потребителите от опасни и фалшиви продукти; да помогне на потребителите да направят информиран избор при закупуването и използването на стоки и услуги; да стимулира производството и предлагането на висококачествени и безопасни продукти и др.

- Проучване и проследяване за нелоялни търговски практики и неравноправни клаузи в общите условия на търговците. Тази дейност на асоциацията е изключително значима, тъй като нелоялните търговски практики и неравноправните клаузи са в ущърб на

потребителските интереси. С цел да предпазят потребителите, БНААП инициира проучвания на пазара, публикува резултатите от тези проучвания, организира обучителни и информационни кампании, води искове за преустановяване на нелоялни търговски практики, сигнализира компетентните органи (най-вече КЗП) и др.

- Организиране и провеждане на обучителни програми. Тези обучителни програми имат различни цели. Например: да запознаят търговците и други експерти с важните аспекти на потребителското право в ЕС; да представят най-новите промени в законодателството; да стимулират малките и средни предприятия да прилагат добри търговски практики, които отговарят на законовите права и интересите на потребителите; да стимулират търговците да участват в процедури за извънсъдебно уреждане на потребителски спорове; да предоставят допълнителни гаранции и възможности на потребителите и др.

- Регистриране на собствена сертификатна търговска марка – „е-надежден“. Асоциацията има за цел с този знак да отличи българските онлайн търговци, които спазват законовите изисквания по отношение на доставката на стоки чрез договор от разстояние в рамките на страната. Приема се, че търговците, ползватели на този знак, поддържат отговорен и лоялен бизнес, като информират коректно потребителите за условията по договора и спецификите на стоката; участват в производства по извънсъдебно решаване на потребителски спорове; предлагат лесна процедура за отказ от купена стока онлайн; прилагат мерки за защитата на личните данни на потребителите и др. (e-nadejden.bg, 2021).

- Публикуване на списания и брошури на потребителска тематика. Асоциацията издава множество информационни материали за правата на потребителите и седмичен информационен бюлетин. Това осигурява достъп на още по-широк кръг от потребители до резултатите от експертни изследвания в областта на потребителската тематика.

- БНААП е член на международни потребителски организации като Consumers International (Потребителски Интернационал - световната организация на потребителските организации); BEUC (Европейска организация на потребителите); ICRT (Международна организация за потребителски тестове и проучвания) и ANEC (Европейския потребителски глас в стандартизацията).

- БНААП е един от учредителите на първия частен орган за алтернативно решаване на потребителски спорове.

„Сдружение за правна помощ на потребителите“ (СППП) е организация с нестопанска цел за осъществяване на общественополезна дейност, създадена в през 2006 г. в гр. Пловдив. Сдружението също като БНААП е представително и с национално значение, независимо от факта, че е учредено в гр. Пловдив. СППП изпълнява компетентна дейност, насочена към защита на потребителите, техните индивидуални права и колективни интереси, и отстояване на активната им позиция в пазарната среда (zastitanapotrebite.com, 2021).

Федерацията на потребителите в България е учредена през 1990 г. като сдружение с нестопанска цел, което осъществява организирана защита на правата и интересите на всички български потребители. Федерацията е потребителско сдружение с национално значение, което ѝ позволява да осъществява консултации на всички граждани относно потребителски проблеми. Това логично обуславя значимостта на дейностите, които изпълнява Федерацията и които се свеждат до изпълнението на следните три основни задачи: защита на икономическите интереси на потребителите; подпомагане осигуряването на физическа безопасност и повишаване на качеството на стоките и услугите; запознаване на обществеността със значението, възможностите и обществената полза на организацията на

българските потребители за защита правата и интересите им като граждани и потребители, както и разработване, организиране и осъществяване на програми за образование и информация за потребителите (potrebiteli-bg.org, 2021).

Тези задачи се реализират чрез широк кръг от дейности, включващи взаимодействие с потребители, правителствени институции и други организации. По отношение на потребителите ФПБ може: да извършва проучвания на пазара; да провежда обучения в областта на потребителската защита; да съдейства пред производители и търговци за обезщетяване на потребителите в случаи на закупени некачествени или опасни стоки, или стоки с неосигурено гаранционно и сервизно обслужване; да информира обществеността за мненията и предпочитанията на потребителите към предлаганите на пазара стоки и услуги и др. В обхвата на дейността на Федерацията се включва и участието ѝ в разработването на законодателната и нормативна уредба, свързана със защитата на потребителите; постоянно партньорство с държавните контролни органи по безопасността и качеството на потребителските стоки. ФПБ е член на Потребителски Интернационал и др. организации.

Разгледаните в настоящото изложение граждански организации за защита на потребителите представляват най-голям интерес за изследване поради ред причини. Най-важните от тях са следните: мащаба на тяхната дейност, обхвата на техните активности, подчертаната им гражданска позиция, нарастващи роля и влияние в сферата на потребителската защита. Дейността на разгледаните потребителски сдружения е от голямо значение за потребителите и за обществото, и формира разнообразни ползи като:

- по-пълно, задълбочено и аргументирано информиране на потребителите и обществото по въпроси в областта на потреблението и потребителската защита;
- повече възможности за информиран избор за покупка;
- по-пълноценно използване на потребителските права;
- подобряване качеството на предлаганите стоки и услуги;
- подобряване качеството на обслужване на потребителите;
- повишаване на потребителската култура;
- повишаване на доверието на потребителите;
- осигуряване на по-защитена среда за онлайн пазаруване и др.

Гореизброените ползи за потребителите и за обществото, като цяло, в голяма степен се отнасят и за търговците. Това е така, защото търговците имат интерес да работят с лоялни, информирани, удовлетворени потребители, които имат доверие в бизнеса и вярват в защитата на своите права. От особено значение за търговците е приносът на потребителските организации за стриктното спазване на законовите изисквания за правата на потребителите, за провеждането на информационни кампании, както и системното усъвършенстване на политиката за защита на потребителите.

Заклучение

Европейският съюз непрекъснато актуализира, разширява и усъвършенства законодателството в областта на потребителската защита, създава благоприятни условия за нарастване на взаимодействието между правителствените институции и неправителствените потребителски организации. ЕС насърчава и мотивира търговци, експерти, потребители и др. лица да участват активно във всички възможни процедури, свързани със защитата на потребителите. Стратегическо значение за осъществяване на политиката по защита на потребителите има организацията и координацията на всички европейски институции и на

Европейската комисия. Специална роля в това отношение имат системите за обмен на информация и сътрудничество по отношение на безопасността на стоките.

Защитата на потребителите в България се осъществява от различни държавни комисии, агенции, органи, както и от Омбудсмана на страната. Тези институциите са призвани да гарантират, че законодателната уредба се прилага и спазва. Също така, изключително важна и все по-нарастваща е ролята на неправителствените организации за защита на потребителите, които са в системен контакт и сътрудничество с правителствените институции. Така се осигурява още по-устойчива среда за потребителите. Неправителствените организации демонстрират изключително активна дейност, която от една страна, подпомага потребителите и мотивира търговците към спазване на законовите изисквания, а от друга страна, допринася за усъвършенстване на тази политика.

Източници

1. Balgarska natsionalna asotsiatsiya Aktivni potrebiteli. (2021) [Online]. Available at: <https://aktivnipotrebiteli.bg> (Accessed: 10.10.2021)
2. e-nadezhden. (2021) [Online]. Available at: <https://www.e-nadejden.bg> (Accessed: 19.08.2021)
3. Federatsiya na potrebitelite v Bulgariya. (2021) [Online]. Available at:
4. <https://potrebiteli-bg.org/%d0%b8%d1%81%d1%82%d0%be%d1%80%d0%b8%d1%8f-%d0%b8-%d1%86%d0%b5%d0%bb%d0%b8/> (Accessed: 12.11.2021)
5. Komisiya za zashita na potrebitelite. (2021) [Online]. Available at: <https://kzp.bg/data/content/u/18/upload/%2015.pdf> (Accessed: 12.11.2021)
6. Ministerstvo na ikonomikata. (2021) [Online]. Available at: <https://www.mi.government.bg/bg/themes/sdrujeniya-na-potrebitelite-326-325.html> (Accessed: 12.11.2021)
7. Ofitsialen uebsayt na Evropeyskiya sayuz. (2021) [Online]. Available at: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/consumer-strategy_bg (Accessed: 28.11.2021)
8. Ofitsialen uebsayt Ombudsman na R Bulgariya. (2021) [Online]. Available at: <https://www.ombudsman.bg> (Accessed: 29.11.2021)
9. Pravilnik za rabota na natsionalniya savet za zashita na potrebitelite. (2021) [Online]. Available at: <https://www.mi.government.bg/library/index/download/lang/bg/fileId/582> (Accessed: 24.11.2021)
10. Sdruzenie za pravna pomosht na potrebitelite. (2021) [Online]. Available at: <http://zastitanapotrebitelite.com/> (Accessed: 19.11.2021)
11. Zakon za Ombudsmana. (2021) [Онлайн]. Available at: <https://www.ombudsman.bg/regulations/ombudsman-law>
12. Zakon za zashita na potrebitelite. (2021) [Онлайн]. Available at: <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135513678> (Accessed: 10.10.2021)