



Broj: In-17/03-26/2

Selnica, ožujak 2026.

## GODIŠNJE IZVJEŠĆE

### O RADU DRUŠTVA POTROŠAČA MEĐIMURJE ZA 2025. GODINU

Temeljem Članka 39. točke „u“ Statuta podnosim godišnje izvješće o svom radu i radu DRUŠTVA POTROŠAČA MEĐIMURJA (u daljnjem tekstu „DPM“) za 2025. godinu (u daljnjem tekstu „Izvještajno razdoblje“)

**Predsjednica**  
Gordana Lukić

#### Uvod

Društvo potrošača Međimurja (DPM) je neprofitna, neovisna udruga osnovana s ciljem zaštite i promicanja prava potrošača u Međimurskoj županiji. Udruga djeluje u interesu svojih članova, ali i na dobrobit svih potrošača u Međimurskoj županiji zastupajući njihove interese pred nadležnim institucijama i sudjelujući u oblikovanju politika koje utječu na potrošačka prava.

Svoje aktivnosti DPM provodi kroz informiranje, edukaciju i savjetovanje potrošača, najčešće u okviru različitih projekata i programa namijenjenih široj javnosti i posebnim ciljanim skupinama. Kroz svoj rad udruga nastoji osnažiti potrošače kako bi donosili informirane odluke i aktivno sudjelovali na tržištu.

Poseban naglasak stavlja se na to da potrošači pravovremeno dobiju jasne i dostupne informacije – kako bi već prije kupnje ili ugovaranja usluga znali svoja prava, ali i kome se i na koji način obratiti u slučaju problema.

Društvo potrošača Međimurja osnovano je 2013. godine te djeluje kao dio šire mreže organizacija koje se bave zaštitom potrošača na nacionalnoj razini.

#### Tijela udruge:

- Skupština – svi aktivni članovi Udruge
- Upravno vijeće – 3 članova
- Predsjednica – Gordana Lukić
- Zamjenica – Nikolina Srša
- Glavna tajnica – Karmen Bistović



## Članstvo:

Tijekom izvještajnog razdoblja izvršeno je ažuriranje evidencije članstva. Članovima koji dvije uzastopne godine nisu podmirili članarinu (10 osoba) upućena je obavijest o isključenju, sukladno odredbama Statuta Udruge, članovima koji nisu uplatili jednu godišnju članarinu poslan je poziv na plaćanje.

Nakon provedenog usklađivanja, Društvo potrošača Međimurja broji ukupno 59 članova, od čega je 28 aktivnih i 31 podupirućih članova.

Aktivni članovi sudjeluju u radu Udruge, imaju pravo sudjelovanja u radu Skupštine te mogu birati i biti birani u tijela Udruge, kao i u savjete i radna tijela jedinica lokalne samouprave i pružatelja usluga.

Podupirući članovi upisani su u evidenciju članstva, ali ne sudjeluju aktivno u radu Udruge niti ostvaruju upravljačka prava.

## Podrška JLS i ostalih tijela:

U 2025. godini rad udruge kroz financiranje projekata udruge poduprla je Međimurska županija, grad Čakovec te Općine: Donji Kraljevec, Orehovica, Pribislavec, Domašinec, Mala Subotica, Nedelišće, Sveti Juraj na Bregu, Selnica.

Općina Goričan svojim propustom nije obrađivala našu prijavu na javni poziv te nas je kasnije uputila da napišemo zamolbu koju kroz cijelu godinu nije uspjela realizirati.

Na javne pozive ostalih JLS nismo prijavljivali projekte zbog već ranije navedenih razloga a to je administrativno iscrpljivanje koje dodijeljena sredstva ne pokrivaju. Radi se o iznosima od 135,00 eura po projektima za koje smo već prethodnih godina donijeli odluku da se više ne prijavljujemo.

Donaciju je odobrilo td Međimurske vode d.o.o.

U 2025. godini ponovno smo se prijavili za ostvarivanje institucionalne podrške od strane Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva te nam je odobrena trogodišnja podrška s početkom od 01.01.2026. godine.

## Kroz izvještajno razdoblje Društvo se angažiralo na slijedećim područjima:

1. Implementacija Zakona o zaštiti potrošača u organima lokalne i regionalne uprave i samouprave, te u firmama koje pružaju javne usluge u županiji.
2. Realizacija Operativnog plana za 2025. godinu
3. Realizacija Financijskog plana u 2025. godini
4. Ostalo



## 1. Implementacija Zakona o zaštiti potrošača u organima lokalne i regionalne uprave i samouprave, te u firmama koje pružaju javne usluge u županiji.

### RAD U TIJELIMA PRUŽATELJA JAVNIH USLUGA

Predstavnici Društva potrošača Međimurja su imenova za članove Povjerenstva za reklamacije potrošača u slijedećim trgovačkim društvima (pružatelji javnih usluga):

- ČAKOM d.o.o.,
- Međimurske vode d.o.o.
- komunalnog poduzeća Lošinj usluge d.o.o.,
- Bru fra d.o.o. (dimnjačarske usluge)

Međimurje plin i Hep Elektra i dalje odbijaju imenovati našeg predstavnika.

Čakom d.o.o. održao je dvije sjednice Povjerenstva i Međimurske vode d.o.o. jednu sjednicu Povjerenstva.

Od ostalih pružatelja javnih usluga članovi društva imenovani su u Povjerenstvo za reklamacije kod:

- Udruga korisnika bežičnih sustava Općine Orehovica“ - održala je jednu konstituirajuću sjednicu.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača taj popis je objavljen na našoj mrežnoj stranici.

### RAD U SAVJETODAVNIM TIJELIMA KOD JLS

Na području Međimurske županije su tri grada i 22 Općine koje sukladno članku 25. Zakona o zaštiti potrošača moraju imati ustrojene Savjete za zaštitu potrošača javnih usluga.

Kako DPM ima predstavnike u devet JLS (vidljivo na mrežnoj stranici), razvidno je da ima prostora da se naši članovi kooptiraju u savjetovna tijela za zaštitu potrošača javnih usluga u JLS koje nemaju ustrojena ta tijela kao i koja nemaju predstavnike udruga za zaštitu potrošača.

U 2025. imenovali smo člana u Savjetodavno tijelo Općine Sveti Martin na Muri.

Sjednice Savjetodavnog tijela održali su: Grad Čakovec, Općine: Domašinec, Mala Subotica, Nedelišće, Sv. Juraj na Bregu.

Zbog loše komunikacije i nepoštivanja dogovora ali i nepodmirivanja članskih obaveza, iz Savjetodavnog tijela općine Goričan, opozvali smo našeg predstavnika.



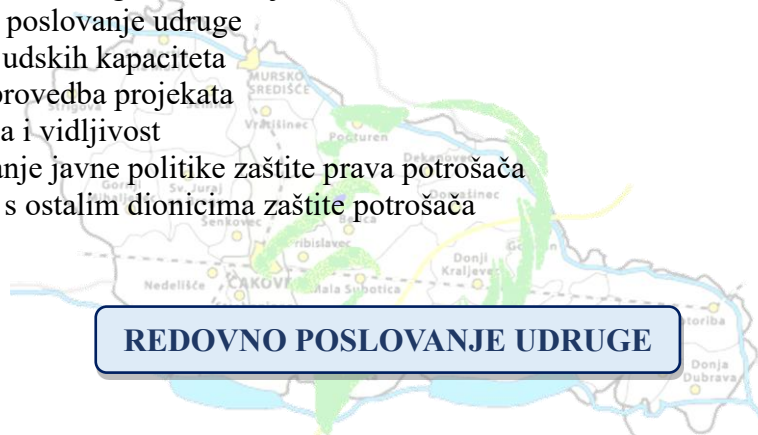
## RAD U REGULATORNIM TIJELIMA U RH

- HERA; Nakon isteka mandata prethodnog predsjednika udruge u Savjetu za regulatorne poslove i zaštitu potrošača u Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji – HERA, u novom mandatu dalje je imenovana predsjednica Udruge. Hera je održala 1. konstituirajuću sjednicu u 2025. godini.
- HAKOM; regulatorno tijelo za telekomunikacije, poštanske usluge i željeznici prijevoz ustrojilo je Savjetodavni mehanizam za zaštitu djece u digitalnom okruženju u koji je imenovana i predsjednica Udruge, u 2025. godini održao se jedan sastanak.

## 2. Realizacija Operativnog plana u 2025. godini

Operativni plan za 2025. godinu sastoji se od:

- Redovno poslovanje udruge
- Jačanje ljudskih kapaciteta
- Izrada i provedba projekata
- Promocija i vidljivost
- Zagovaranje javne politike zaštite prava potrošača
- Suradnja s ostalim dionicima zaštite potrošača



U 2025. godini održale su se dvije sjednice Skupštine i tri sjednice Upravnog vijeća Udruge.

Društvo je pravovremeno izradilo sve propisane i potrebne dokumente za rad u 2026. godini

- Operativni plan za 2026.
- Financijski plan za 2026.

Društvo je pravovremeno izradilo i sve propisane i potrebne dokumente o izvještavanju o radu za prethodnu godinu:

- Godišnje izvješće o radu za 2024.
- Godišnje financijsko izvješće za 2024.

Društvo je tijekom cijele godine ažuriralo i vodilo evidencije sukladno propisima:

- Registar članova – redovito ažurirano
- Urudžbeni zapisnik
- Zapisnik službenih putovanja
- Imenovanja za naše članove u tijelima nositelja zaštite potrošača kako je navedeno
- Sve odluke na koje obvezuje Statut Društva (u protekloj godini usklađivanje Pravilnika o sistematizaciji radnih mjesta, Odluke o koeficijentima i osnovicama zaposlenih u udruzi) su izrađene



- Ustrojeno materijalno i financijsko knjigovodstvo
- Proveden popis imovine

### JAČANJE LJUDSKIH KAPACITETA

U svrhu jačanja znanja i umrežavanja predsjednica udruge sudjelovala je na trodnevnoj konferenciji u Poreču, u organizaciji udruge Unija potrošača pod nazivom „Kako vam mogu pomoći“.

Teme konferencije uključivale su kolektivne tužbe, rad povjerenstava za reklamacije, prodaju potraživanja, prezaduženost potrošača, materijalne nedostatke proizvoda te online prijevare.

Tajnica je sudjelovala na edukaciji u organizaciji Ureda za udruge Vlade RH, u svojstvu Nacionalne kontakt točke CERV programa u Hrvatskoj, u suradnji s Europe Direct Čakovec a na temu o CERV programu – Sve što trebaš znati za uspješnu prijavu na program Unije CERV s fokusom na zaštitu djece u digitalnom okruženju.

Sudjelovali smo i na Info danima za udruge u organizaciji Ureda za udruge, kako bi imali uvid u raspoložive natječaje u 2025. godini

Obzirom da smo planirali prijaviti projekt na poziv Europske komisije za jačanje ADR tijela, prisustvovali smo pripremnoj radionici kako bi prikupili informacije koje bi nam mogle pomoći u sastavljanju što kvalitetnije prijave.

Po odobrenju prijavljenog projekta održale su se još 4 radionice od čega smo mi kao partneri na projektu sudjelovali na jednoj.

Kroz godinu sudjelovali smo i na dva webinaru na temu Fiskalizacija 2.0 za udruge i Webinar „Osnovno o pravima intelektualnog vlasništva i sustavu zaštite u Republici Hrvatskoj“.

### IZRADA I PROVEDBA PROJEKATA

U 2025. godini prijavili smo tri projekta prema 12 JLS, jedan projekt prema Europskoj komisiji i jedan na razini države.

Na razini JLS projekte je prihvatilo 11 JLS, jedna JLS svojim propustom nije ni razmatrala prijavu.

Na razini države prijavljen je jedan projekt prema Ministarstvu vanjskih i europskih poslova koji nije bio prihvaćen zbog nezadovoljavanja općih uvjeta jer nismo imali specificirano konkretno područje djelovanja educiranje o EU pravima.

Na razini EU prihvaćen je prijavljeni projekt pod nazivom ACT4CONSUMERS koji smo prijavili u partnerstvu s Društvom Potrošačica. Početak provedbe ovog projekta planiran je za svibanj 2026.

Prema Operativnom planu planirali smo prijavu na poziv „Jačanje kapaciteta OCD za aktivno starenje“ no prijavu nismo ostvarili jer nismo bili prihvatljivi prijavitelji zbog financijskih



uvjeta i određene visine budžeta s kojim udruga mora raspolagati u trenutku podnošenja prijave.

- **Provođenje projekta INFORMIRAJ SE!**

Projekt predstavlja aktivnosti informiranja, edukacije i savjetovanje potrošača, te unapređenje zaštite potrošačkih prava, koje se zasniva na poznavanju svojih potrošačkih obaveza i prava. U 2025. godini projekt je proveden u nešto manjem obimu nego prethodnih godina. Obuhvatio je izradu letaka, postavljanje sadržaja na web stranice projekta, pružanje informacija i savjeta putem telefona, maila.

Na web stranici projekta: <https://www.savjetovaliste.dpm.hr/> objavljeno je 30 sadržaja i dva izrađena letka s temama „kako prepoznati krivotvorine i piratstvo“ i „zastara kod javnih usluga – koliko dugo čuvati račune za javne usluge?“.

Odgovoreno je na ukupno 250 poziva, 23 mail upita i 8 osobnih dolazaka u prostorije udruge.

Projekt su podržali: Općine Donji Kraljevec, Orehovica i Pribislavec u ukupnom iznosu od 1.100,00 eura. Po projektu je bila djelomično radno vrijeme zaposlena jedna osoba.

- **Provođenje projekta I DJECA SU POTROŠAČI, ZAR NE?**

Ciljevi programa/projekta ostvareni su u potpunosti. Kroz provedene radionice za djecu, edukacije za roditelje i izradu edukativnih materijala postignuti su planirani učinci u području digitalne pismenosti, sigurnosti i odgovornog ponašanja u digitalnom okruženju.

Kroz 14 edukativnih radionica provedenih u osnovnim školama ( 19 razrednih odjela) i vrtićima (6 predškolskih skupina), obuhvaćeno je 332 djece i nešto manje od 40 učitelja, odgajatelja i asistenata. Edukacije su provedene uz pomoć prezentacija, edukativnih slikobojanke, plakata i letaka.

Otisnuto je 300 letaka, 100 bojanke te promo materijal za djecu koja su sudjelovala na radionicama.

Nakon edukacija, učenici su izrađivali crteže koji su sudjelovali u nagradnom natjecanju za najbolji plakat i crtež.

Održane su i tri radionice za odrasle – roditelje i skrbnike koje su vodile stručnjakinje iz HAKOM-a. Prisustvovalo je 130 roditelja/skrbnika.

Na web stranici projekta <https://www.djeca.dpm.hr/index.php/hr/> objavljeno je ukupno:

-10 informativnih i savjetodavnih online sadržaja

-12 članaka o provedenim radionicama

- objava edukativnih materijala (letak, edukativka, plakat) i rezultati nagradne igre

Održana je i jedna radio emisija prije početka održavanja radionica.

U provedbi su sudjelovali:

Osnovne škole:

OŠ Ivana Gorana Kovačića, Sv. Juraj na Bregu (PŠ Zasadbreg ); 1- 4 razred

OŠ Tomaša Goričanca, Mala Subotica (PŠ Držimurec Strelec); 1 - 4 razred



OŠ Selnica (Područna škola Zebanec); 1- 4 razred  
OŠ Nedelišće (Područna škola Pušćine); 1-4 razred  
II.OŠ Čakovec; 2a,2b,2c razred  
III. OŠ Čakovec; 2a,2b razred

Vrtići:

Vrtić Cvrčak, PO Maslačak, Čakovec; 2 skupine (42 djece predškolska skupina i montesori program)

Vrtić Loptica, Čakovec; 2 skupine (25 djece mješovita skupina)

Vrtić Dječja mašta, podružnica Čakovec ( 27 djece predškolska skupina)

Vrtić Jurovska pčelica, Sv. Juraj na Bregu (25 djece predškolska skupina)

Projekt su podržali: Međimurska županija, Grad Čakovec, Općine Mala Subotica, Nedelišće, Sveti Juraj na Bregu, Selnica te Međimurske vode d.o.o. u ukupnom iznosu od 7.500,00 eura.

- **Provođenje projekta NE BACAJ, KORISTI – POTROŠAČKA ODGOVORNOST**

Projekt predstavlja aktivnosti informiranja, edukacije i savjetovanje mladih te djelatnika škola i vrtića da postanu informirani i svjesni potrošači budućnosti sa ciljem smanjenja otpada od hrane, racionalne nabave hrane te utjecaju reklama na donošenje potrošačkih odluka u postupku nabave hrane.

Projekt je proveden kroz aktivnosti radionica, postavljanja sadržaja na web i profil FB i tiskanje edukativne brošure. Obuhvaćeno je 86 djece i 10 djelatnika u institucijama.

Održane su 4 edukativne radionice za djecu u osnovnim školama i vrtićima:

OŠ Pribislavec – 30 djece,

OŠ Domašinec - PŠ Turčišće – 18 djece,

DV Jelenko Domašinec – 28 djece,

Centar „Igram učimo veliki i mali“ Pribislavec – 10 djece.

Na radionicama su, nakon formalnog dijela, djeca izrađivala smutije te primila edukativnu brošuru (tiskana u 100 kom) i promo materijal.

Na web stranici <https://www.dpm.hr/index.php/projekti/ne-bacaj-koristi-potrosacka-odgovornost> postavljeno je 10 edukativnih sadržaja te 4 popratna članka o održanim radionicama.

Na profilu društvene mreže objavljena je mini kampanja s devet objava.

Projekt su podržali: Općine Domašinec i Pribislavec u ukupnom iznosu od 900,00 eura.



## PROMOCIJA I VIDLJIVOST

Sukladno Operativnom planu u rubrici izrade edukativnih sadržaja sve je izvršeno prema planu, sva edukativna literatura je prikladno objavljena na web stranicama s naznačenim logotipima projekata, donatora i provoditelja.

U 2025. godini odrađene su dvije radio emisije po projektnim aktivnostima no udruga niz godina uključuje se u prigodne blagdanske čestitke u svrhu promocije.

Povodom Svjetskog dana prava potrošača objavljen je članak u medijima.

Otvorena je matična mrežna stranica [www.dpm.hr](http://www.dpm.hr) na kojoj se objavljuju opće informacije o radu udruge (prisustvovanje događanjima, edukacije, rad u tijelima i sl..) kao i mrežne stranice za projekt koji su **u provedbi (u 2025):**

„Informiraj se“: [www.savjetovaliste.dpm.hr](http://www.savjetovaliste.dpm.hr)

„I djeca su potrošači, zar ne“? [www.djeca.dpm.hr](http://www.djeca.dpm.hr)

„Ne bacaj, koristi – potrošačka odgovornost“ <https://www.dpm.hr/index.php/projekti/ne-bacaj-koristi-potrosacka-odgovornost>

I projekte koji su **već provedeni u proteklim godinama** ali su stranice trajno dostupne:

„Tajni kupac za zaštitu potrošača u procesu uvođenja eura u Hrvatskoj“ [www.euro.dpm.hr](http://www.euro.dpm.hr) ,

„Turisti“ [www.turist.dpm.hr](http://www.turist.dpm.hr) ,

„Bit ću financijaš“ [www.financije.dpm.hr](http://www.financije.dpm.hr)

„Educirani offline, sigurni online“ [www.educirani.dpm.hr](http://www.educirani.dpm.hr)

Sve stranice se redovno održavaju.

Osim toga sve navedene mrežne stranice su modularno povezane sa pripadajućim profilima na društvenim mrežama: Facebook, Twitter, LinkedIn i Youtube, što dodatno povećava vidljivost i medijsku prezentaciju Društva.

Početkom 2026. godine dogovoreno je da se pristupi izradi novog profila na društvenoj mreži, do trenutka sastavljanja izvještaja postavljena je i stranica te se polako dopunjava sadržajem.

## ZAGOVARANJE JAVNE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

U svrhu zagovaranja javne politike zaštite potrošača sudjelovali smo u e savjetovanju kod postupka donošenja Izmjena i dopuna Zakona o zaštiti potrošača.

Također smo kao i ranije navedeno sudjelovali u sastancima regulatornih tijela, Povjerenstvima i Savjetodavnim tijelima JLS i pružatelja usluga sve u svrhu poboljšanja razumijevanja potrošačkih problema i donošenja odluka u korist potrošača. (pojašnjenje u 1. dijelu).



## SURADNJA S OSTALIM DIONICIMA ZAŠTITE POTROŠAČA

Suradnja u pogledu ostalih udruga na području Međimurske županije a u djelatnosti zaštita potrošača, kao i prošle godine, nije ostvarena. Razlozi su i dalje isti, jedina aktivna udruga na području zaštite potrošača jest Međimurski potrošač, s kojim iz mnogobrojnih već u ranijim izvješćima spomenutim razlozima, ne možemo surađivati.

Dobru suradnju imamo uspostavljenu s udrugom potrošača iz susjedne Varaždinske županije „Varaždinski potrošač“ koja je i partner na nekim projektima a s predsjednicom surađujemo i kao vanjski suradnici.

Društvo je članica ROZP i kako je njeno sjedište također u Selnici zajedno s nama, a Direktorica je naša predsjednica, suradnja sa Savezom je primjerena i vrlo učinkovita.

Na planu razmjene iskustava i mišljenja surađujemo sa svim udrugama za zaštitu potrošača koje su u ROZP (9 udruga) a posebno s „VARAŽDINSKI POTROŠAČ“ iz Varaždina, CEIP iz Bilja, te ostalim: Udruga „MREŽNICA“ iz Duga Rese, Udruga „KORANA“ iz Karlovca, „USSGK“ iz Karlovca, UZP Kutina iz Kutine, Udruga „UPSSGVG“ iz Velike Gorice i Udruga „HUMANUM“ iz Požege.

### 3. Realizacija Financijskog plana u 2023. godini

U 2023. godini planirali smo 15.770,00 eura za naše temeljne potrebe kako bi mogli funkcionirati kao pravni subjekt te za aktivnosti provedbe projekata. U 2023. godini ovisili smo isključivo o ostvarenim sredstvima po prijavljenim projektima. Uspjeli smo namaknuti 12.558,16 eura što je zapravo i prilično realno. 2.600,00 eura ostvarili smo po osnovi gospodarske djelatnosti gdje smo svoje intelektualne usluge pružali savezu. Ostvarenim prihodom planira se pokriti nastali manjak u prethodnim godinama odnosno vratiti pozajmice. S krajem godine dvije pozajmice su vraćene (u iznosu od ukupno 2.000,00 eur) dok jedna još nije (iznos od 1.000,00 eur) no i ona će biti vraćena do polovice tekuće godine. Zadržava se samo do razdoblja kada počinju pristizati novci po novim projektima.

U 2023. godini jedna je osoba bila zaposlena i to na nepuno radno vrijeme te je po osnovi rashoda za plaću ostvaren rashod u iznosu 3.057,00 eur, za troškove po ugovorima o djelu 1.389,80, putne troškove 465,05 te ostali troškovi 5.040,12 (telekomunikacije, uredski materijal, poštanski troškovi, troškovi projekata i sl.).

#### • Pregled financijske potpore projektima u 2023. godini:

Informiraj se!	
Donji Kraljevec	400,00
Orehovica	300,00
Pribislavec	400,00
<b>Ukupno:</b>	<b>1.100,00</b>



<b>I djeca su potrošači, zar ne?</b>	
Međimurska županija	4.500,00
Čakovec	1.000,00
Nedelišće	500,00
Mala Subotica	500,00
Selnica	500,00
Sveti Juraj na Bregu	500,00
<b>Ukupno:</b>	<b>7.500,00</b>

<b>Ne bacaj, koristi – potrošačka odgovornost</b>	
<b>Domašinec</b>	500,00
<b>Pribislavec</b>	400,00
<b>Ukupno:</b>	<b>900,00</b>

Ukupno je po projektima ostvaren prihod od 9.700,00 eur (uz donaciju Međimurskih voda).

- Od članarine je ukupno do 31.12.2025. godine ostvareno 287,00 eur.
- Detaljno izvršenje financijskog plana možete vidjeti u obrascu GPRIZNPF za 2025.godinu (u prilogu).
- Završno financijsko izvješće DPM predano je Fini u zakonskom roku te će biti objavljeno u Registru neprofitnih organizacija i javno je dostupno.

#### 4. Ostalo

Kroz rad u 2025. godini predstavnici udruga sudjelovali su i odazivali se na konferencije, okrugle stolove, svečane sjednice i razna ostala događanja u organizaciji tijela koje sudjeluju u provedbi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača. Sve aktivnosti popraćene su i objavljene na web stranici udruge [www.dpm.hr](http://www.dpm.hr).

Gordana Lukić  
Predsjednica DPM