



Broj: In-21/07-25/2

Selnica, lipanj 2025.

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

O RADU DRUŠTVA POTROŠAČA MEĐIMURJE ZA 2024. GODINU

Temeljem Članka 39. točke „u“ Statuta podnosim godišnje izvješće o svom radu i radu DRUŠTVA POTROŠAČA MEĐIMURJA (u daljnjem tekstu „DPM“) za 2024. godinu (u daljnjem tekstu „Izvještajno razdoblje“)

Predsjednica
Gordana Lukić

Uvod

Društvo potrošača Međimurja je neprofitna, nestranačka i nevladina organizacija civilnog društva utemeljena od strane zainteresiranih potrošača koji u svome djelovanju žele promicati i isticati važnost prava potrošača. Društvo potrošača Međimurja je osnovano s ciljem provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa potrošača u Međimurskoj županiji. Društvo potrošača Međimurja nastupa u ime svojih članova, a na dobrobit svih potrošača Međimurske županije, u javnosti, pred tijelima državne uprave te svim drugim tijelima s ciljem zaštite zajedničkih interesa potrošača u nastupu pred trgovcem, te davanja mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecajna potrošače.

Društvo je osnovano 01. travnja 2013. godine, a s danom 28. linja 201. je dobilo Rješenje o registraciji te je upisano u Registar udruga RH i u Registar neprofitnih organizacija. Odlukom Skupštine DPM je stupilo u članstvo Razvojne organizacije zaštite potrošača (savez udruga potrošača).

Vizija Društva potrošača Međimurja (DPM) je organizirati društvo u kojem su ljudima dostupne sve informacije te imaju pravo, kao informirani građani, na samostalan izbor roba i usluga u kojem su prava potrošača zajamčena zakonom čije provođenje garantiraju institucije sistema.

Vizija za budućnost temelji se na **korištenju moći i mudrosti** globalnog potrošačkog pokreta i preko udruga za zaštitu potrošača, uključivanjem i samih potrošača. Naša vizija uključuje **otkrivanje moći potrošača** na hrvatskoj globalnoj razini i pozicioniranje potrošačkih skupina s novim osjećajem **važnosti i neposrednosti** u svakodnevnim ljudskim životima.

Misija DPM je osigurati da se naša prava kao potrošača ne mogu nikada ignorirati, a glas potrošača se mora čuti i poštivati ! Moramo uvjeriti sve subjekte da su potrošači korektivni faktor tržišta.

Pobornici smo prava potrošača u Hrvatskoj i inozemstvu kako bi se pomoglo zaštititi i osnažiti potrošače u regiji.



Cilj djelovanja DPM je urediti lokalno, regionalno, nacionalno i globalno tržište gdje potrošači imaju pravo preispitati nepoštenu, potencijalno opasnu i neetičku praksu trgovaca i pritom je eliminirati, jer potrošači su regulator tržišta.

Provodeći takvu strategiju u Međimurskoj županiji i Republici Hrvatskoj ćemo stvoriti kompletnim profil potrošača kojeg se cijeni i sluša u sve globaliziranim i digitaliziranim svijetu, te ćemo tako povećati kolektivnu moć i svijest potrošača organiziranih u udruge i na taj način ćemo postati dio svjetskog pokreta koji će imati veći pozitivan učinak i za potrošače u Hrvatskoj.

Strategija je zamišljena kao suradnja s udrugama za zaštitu potrošača na provođenju koordiniranih, ciljanih, nacionalnih kampanja i propagiranja koja će imati velik **učinak u poboljšanju i osnaživanju potrošačkih prava u Hrvatskoj, a time i EU**. To ćemo na hrvatskom tržištu provesti konkretnim akcijama i putem otvorenih stručnih foruma za donošenje politika koje definiraju prava potrošača. Korištenjem smjernica Europskog parlamenta, Europske komisije i Consumer International-a te praćenjem detaljnih povratnih informacija udruga za zaštitu potrošača, razviti ćemo sustav zaštite potrošača koji ima instrumente za postizanje **nove razine uspjeha** udruga za zaštitu potrošača i potrošače.

Društvo je osnovalo 6 potrošača, a do kraja 2024. godine u Društvo se učlanilo 74 člana, a tri potrošača se brisala iz članstva na osobni zahtjev, tako da DPM ima 71 člana. Od toga je 31 aktivan član (članovi koji čine Skupštinu društva), 40 podupirajućih članova.

U 2024. godini rad udruge kroz financiranje projekata udruge poduprla je Međimurska županija, Gradovi Mursko Središće i Čakovec te Općine Donji Kraljevec, Kotoriba, Orehovica, Podturen, Pribislavec, Domašinec, Mala Subotica, Nedelišće, Sveti Juraj na Bregu Vratišinec, Selnica, Donji Vidovec, Belica, Sveti Martin na Muri i Štrigova.

Osim potpore JLS s područja Međimurske županije, DPM bila je korisnik institucionalne potpore do 31.12.2024. te korisnik potpore Zaklade „Hrvatska za djecu“.

U svibnju 2024. godine nakon ostavke predsjednika održana je izvanredna izborna skupština te su izbrana Tijela Udruge:

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

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 2024. godinu
 - a. Provođenje projekta JA NEPISMEN? KAJ GOD!
 - b. Provođenje projekta I DJECA SU POTROŠAČI, ZAR NE?
 - c. Provođenje projekta ZAŠTITA POTROŠAČA KORISNIKA TURISTIČKIH USLUGA
 - d. Provođenje projekta BIT ĆU FINACIJAŠ



- e. Provođenje projekta EDUCIRANI OFFLINE, SIGURNI ONLINE
- 3. Realizacija Financijskog plana u 2024. 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.

a) Firme koje pružaju javne

Predstavnici Društva potrošača Međimurja su imenova za članove Povjerenstva za reklamacije potrošača u slijedećim trgovačkim društvima: ČAKOM d.o.o., Međimurske vode d.o.o. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača taj popis je objavljen na našoj mrežnoj stranici.

Međimurje plin je odbio imenovati našeg predstavnika.

Od ostalih pružatelja javnih usluga članovi društva imenovani su u Povjerenstva za reklamacije kod komunalnog poduzeća Lošinj usluge d.o.o., Bru fra d.o.o. te u Udruzi korisnika bežičnih sustava Općine Orehovica“

b) Jedinice lokalne samouprave

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 osam 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 nemoju ustrojena ta tijela kao i koja nemaju predstavnike udruga za zaštitu potrošača.

2. Realizacija Operativnog plana u 2024. godini

A) Provođenje projekta JA NEPISMEN? KAJ GOD!

Temeljna zamisao, ideja i plan projekta je informiranje, edukacija i savjetovanje potrošača te unapređenje zaštite potrošačkih prava koja se zasnivaju na poznavanju svojih potrošačkih prava i obveza. Aktivnosti kroz koje se projekt provodio su: radio emisije, edukacije, izrada letaka te postavljanje sadržaja na web stranice projekta.

Održane su dvije radionice na temu digitalne pismenosti- on line prijave i phishing poruke i opće potrošačke pismenosti - prava potrošača u pogledu javnih usluga i materijalni nedostatak proizvoda na kojima su prisustvovala 24 osobe.

Otisnut letak koji je izrađen u suradnji s Međimurskim vodama o temeljnim potrošačkim pravima te pravom i postupcima na podnošenje reklamacije i prigovora.

Putem telefona pruženo je nešto preko 60 savjeta, za potrebe informiranja i savjetovanja potrošača do svibnja bio je otvoren (060/400- 901) INFO telefon, a u drugoj polovici godine



pozivi su bili mogući na telefonski broj udruge i vanjskog suradnika. Putem telefona potrošači su mogli dobiti savjete i informacije iz svih područja zaštite potrošačkih prava. U razdoblju provedbe projekta odgovoreno je na 80-ak mailova pristiglih na elektroničku poštu savjeti@dpm.hr koja je u funkciji 24 sata dnevno a upiti su se zaprimali i na mail vanjskog suradnika i ostalih mail adresa udruge.

U suradnji sa „Radio 105“ emitirale su se radio emisije i čitane obavijesti potrošačima, koje se mogu preslušati na stranicama projekta.

Objavljeno je više od 40 informativnih sadržaja od kojih 18 su konkretna pitanja s odgovorima svakodnevnih nedoumica potrošača.

Projekt su podržali: Međimurska županija, Grad Čakovec, Općine Donji Kraljevec, Kotoriba, Orehovica, Podturen i Pribislavec u ukupnom iznosu od 6.100,00 eura. Po projektu je bila djelomično radno vrijeme zaposlena jedna osoba.

B) Provođenje projekta I DJECA SU POTROŠAČI, ZAR NE?

Ciljevi projekta: Upoznati roditelje i djecu s opasnostima koje vrebaju s interneta, kako sigurno koristiti elektroničke komunikacije, kako reklame utječu na kupovnu moć djece, važnost recikliranja u procesu odgovornog ponašanja potrošača te racionalno planiranje kupnje - utjecaj na proizvodno prodajni lanac. Obuhvaćena skupina: učenici nižih razreda osnovnih škola, predškolske skupine. Projekt "I djeca su potrošači, kaj ne?" uspješno je proveden s ciljem edukacije djece predškolskog i nižeg osnovnoškolskog uzrasta o važnim temama poput sigurnog korištenja digitalnih tehnologija, utjecaja reklama i osnovama upravljanja novcem. Poseban naglasak stavljen je na prilagođene aktivnosti koje su doprinijele osvještavanju djece o njihovoj ulozi kao odgovornih potrošača.

Kroz 14 edukativnih radionica provedenih u osnovnim školama i vrtićima, obuhvaćeno je 180 djece i 13 učitelja i odgajatelja. Edukacije su provedene uz pomoć prezentacija, edukativnih slikobojanki, plakata i letaka, dok su djeca aktivno sudjelovala kroz diskusije i kreativne aktivnosti. Nakon edukacija, učenici su izrađivali crteže koji su sudjelovali u nagradnom natječaju za najbolji plakat i crtež, čime se dodatno potaknulo njihovo razumijevanje tema i kreativno izražavanje. U provedbi su sudjelovali:

Osnovne škole:

OŠ Nedelišće (Područna škola Dunjkovec) – 2. i 3. Razred

OŠ Ivana Gorana Kovačića, Sv. Juraj na Bregu – 3a i 3b razred

OŠ Selnica (Područna škola Zebanec) – 3a i 3b razred

OŠ Mala Subotica – 3a i 3b razred

OŠ Dr. Vinka Žganca Vratišinec (Područna škola Gornji Kraljevec) – učenici 1-4. Razreda

Vrtići:

Vrtić Selnički zvončići (predškolska skupina)

Vrtić Dječja mašta, podružnica Leptirići Zebanec (predškolska skupina)

Projekt su podržali: Općine Mala Subotica, Nedelišće, Sveti Juraj na Bregu, Vratišinec, Selnica te Zaklada "Hrvatska za djecu" u ukupnom iznosu od 2.550,00 eura.



C) Provođenje projekta ZAŠTITA POTROŠAČA KORISNIKA TURISTIČKIH USLUGA

Cilj projekta bio je obraditi temu ponašanja potrošača u turizmu i njihovoj lojalnosti prema destinaciji. Turizam je pojava koja ima značajne društvene i ekonomske učinke te brz i dinamičan rast i razvoj što dovodi do velikog utjecaja na gospodarstvo države. Osim navedenog, pokušalo se, između ostalog upozoriti i na najčešća kršenja prava turista potrošača, ali i pravnog aspekta ponašanja i zaštite turista u online okruženju.

Aktivnosti koje su provedene su informiranje turista potrošača o njihovim pravima putem web portala www.turist.dpm.hr te web portala www.trosilica.info tijekom trajanja projekta.

Također na web portalu Društva objavljujane su vijesti i članci o zaštiti potrošača korisnika turističkih usluga. Vijesti su objavljujane na hrvatskom i engleskom jeziku.

Izrađena je tiskana i online brošura na temu „Turisti kao potrošači“.

Projekt su poduprli: Grad Mursko Središće, Općine Sveti Martin na Muri i Štrigova u ukupnom iznosu od 1.100,00 eura.

D) Provođenje projekta BIT ĆU FINACIJAŠ

Ciljevi projekta ostvareni su djelomično, prvenstveno zbog ograničenih financijskih sredstava u odnosu na prvotno planirani budžet. Ipak, kroz provedene aktivnosti ostvareni su ključni aspekti ciljeva, a to uključuje: informiranje potrošača, edukacija potrošača i savjetovanje potrošača. Održana je jedna radio emisija u sklopu koje se u jednom dijelu emisije govorilo o financijskim pravima socijalno ugroženih kategorija. Izrađena je edukativna brošura s financijskim informacijama i smjernicama, prikupljeno i izrađeno ukupno 11 sadržaja koji su postavljeni na web stranicu projekta te je odgovoreno na cca 20 pitanja vezanih uz financijsko područje.

Potporu projektu je dala općina Belica u iznosu od 500,00 eura.

E) Provođenje projekta EDUCIRANI OFFLINE, SIGURNI ONLINE

Projekt „Educirani offline, sigurni online“ ima za cilj informiranje i educiranje potrošača kroz edukacije i edukativne materijale o njihovim potrošačkim pravima te o sigurnosti korištenja interneta i online kupovanja. Projekt “Educirani offline, sigurni online” imao je za cilj adresirati ovaj problem kroz sustavni i ciljani edukativni program povećati svijest i znanje potrošača, te smanjiti broj incidenata povezanih s kršenjem potrošačkih prava i cyber sigurnošću. Edukacija počinje od malih nogu jer jedino educirani potrošači mogu braniti svoja prava. U sklopu projekta održane su dvije radionice za djecu predškolske dobi i učenike drugog razreda osnovne škole, ukupno 37 djece. Tiskane su dvije vrste edukativnih letaka koji su postavljeni na web stranici projekta te distribuirani prema osnovnoj školi. Tiskana je i slikovnica za predškolski uzrast te je podijeljena djeci u skupini. Tijek projekta popraćen je objavama na web stranici projekta.

Projekt je poduprla općina Domašinec sa 500,00 eura.



3. Realizacija Financijskog plana u 2023. godini

- U 2024. godini planirali smo gotovo 50.000,00 eura za naše temeljne potrebe kako bi mogli funkcionirati kao pravni subjekt te za aktivnosti provedbe projekata. Iznos koji pruža institucionalna potpora je 9.954,00 eura koji pokriva djelomično plaću zaposlenice i tek manji dio redovnih troškova udruge. Sveukupni prihod koji smo ostvarili je 23.889,35 eura zbog čega smo bili prisiljeni revidirati gotovo sve planove i aktivnosti po projektima. Nedostatak sredstava pokrili smo angažiranjem i volonterskim radom naših članova te korištenjem opreme bez naknade koja je u privatnom vlasništvu rukovodstva Udruge.
- **Pregled financijske potpore projektima u 2024. godini:**

Ja nepismen? Kaj god!	
Međimurska županija	4.000,00
Čakovec	500,00
Donji Kraljevec	400,00
Kotoriba	300,00
Orehovica	400,00
Podturen	300,00
Pribislavec	200,00
Ukupno:	6.100,00

I djeca su potrošači, zar ne?	
Mala Subotica	150,00
Nedelišće	400,00
Selnica	500,00
Sveti Juraj na Bregu	500,00
Vratišinec	350,00
Zaklada	650,00
Ukupno:	2.550,00

Zaštita potrošača-korisnika turističkih usluga	
Sveti Martin na Muri	400,00
Štrigova	300,00
Mursko Središće	400,00
Ukupno:	1.100,00

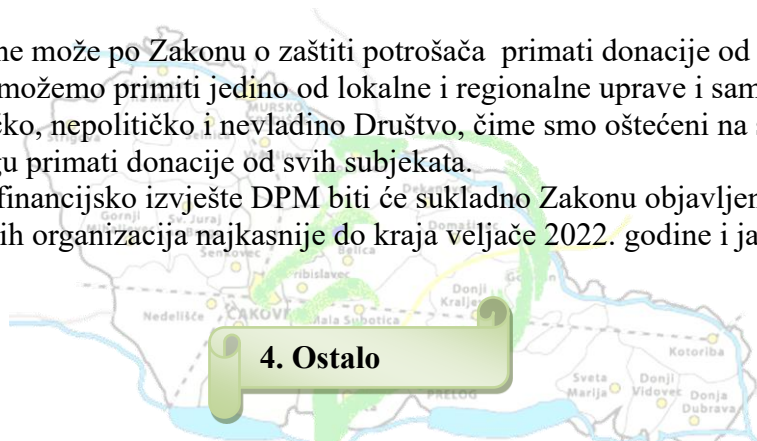


Educirani offline, sigurni online	
Domašinec	500,00
Ukupno:	500,00

Bit ću financijaš	
Belica	500,00
Ukupno:	500,00

INSTITUCIONALNA POTPORA	
NZRCD	9.954,00
Ukupno:	9,954,00 €

- Društvo ne može po Zakonu o zaštiti potrošača primiti donacije od trgovaca, a to znači da možemo primiti jedino od lokalne i regionalne uprave i samouprave, jer smo i nestranačko, nepolitičko i nevladino Društvo, čime smo oštećeni na sve ostale Udruge koje mogu primiti donacije od svih subjekata.
- Završno financijsko izvješće DPM biti će sukladno Zakonu objavljeno u Registru neprofitnih organizacija najkasnije do kraja veljače 2022. godine i javno je dostupno.



Izrada Planske i provedbene dokumentacije neophodne za rad i funkcioniranje Društva

Društvo je pravovremeno izradilo sve propisane i potrebne dokumente za rad u 2024. godini

- Operativni plan za 2025.
- Financijski plan za 2025.
- Registar članova
- Uručbeni zapisnik
- Zapisnik službenih putovanja
- Imenovanja za naše članove u tijelima nositelja zaštite potrošača kako je navedeno
- Sve odluke na koje obvezuje Statut Društva (uvjeti za aktivnog člana, izgled članske iskaznice, način vođenja financijskog knjigovodstva i sl.) su izrađene
- Ustrojeno materijalno i financijsko knjigovodstvo



Medijska prezentacija Društva

Otvorena je mrežna stranica www.dpm.hr, kao i mrežne stranice za projekt koji su provedeni ili su u provedbi „Ja nepismen? Kaj god“ (prijašnji ICP) www.savjetovaliste.dpm.hr, mrežna stranica projekta „I djeca su potrošači, zar ne?“ www.djeca.dpm.hr, stranica projekta „Tajni kupac za zaštitu potrošača u procesu uvođenja eura u Hrvatskoj“ www.euro.dpm.hr, stranica projekta Turisti www.turist.drpm.hr, te stranice projekta „Bit ću financijaš“ www.financije.dpm.hr i „Educirani offline, sigurni online“ www.educirani.dpm.hr koje 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.

Osiguranje prostora za rad Društva

U izvještajnom razdoblju zarad i provedbu projekata koristili smo prostorije Društvenog doma Selnica, koji nam je ugovorom bez naknade dala na raspolaganje Općina Selnica. Prostorije smo opremili informatičkom opremom i namještajem.

Održavanje sastanaka sa tijelima lokalne uprave u JLS i županiji

Tijela JLS i dalje teško prihvaćaju odrednice Zakona o zaštiti potrošača čl. 133. glede potpore udruga za zaštitu potrošača iako mi svojim projektima ustvari zadaće iz navedenih obveza JLS preuzimamo na sebe za provedbu. Poseban problem je što JLS ne poznaju Nacionalni program zaštite potrošača, te nemaju nikakve provedbene dokumente za implementaciju istoga. Problem prepoznajemo i u tome što čelnici zapravo ne shvaćaju da ne podupiru udruhu već projekte koje udruha provodi a očekuju za male iznose puno aktivnosti što je gotovo nemoguće provesti.

Omasovljavanje članstva Društva

O broju članova je izvješteno, a značajno je zapaziti da je godišnja članarina prelaskom na euro nekoliko podignuta, za aktivne članove 7,00eur (mogu birati, biti birani i biti imenovani kao predstavnici u tijela u koje Društvo imenuje članove), 4 eur za podupirajuće članove, a učenici, studenti, invalidi i umirovljenici s mirovinom manjom od 2.000,00 kn preračunati u eure 265,44 eura i dalje nemaju obvezu plaćanja članarine. Kao i prethodnih godina vodila se rasprava bi li bilo u redu da pomoć i savjete pružamo samo našim članovima, no kako nas sufinancira većina JLS u Međimurskoj županiji i Međimurska županija, a naši projekti su besplatni za krajnje korisnike ne pravimo razlike te pružamo savjet i informaciju bez obzira od kud je pozivatelj. Razlika od prošlih godina je u tome što smo iz financijskih razloga morali ukinuti besplatni broj za potrošače no u funkciji je broj udruge na koji se mogu obratiti.



Uspostava suradnje sa Udrugama koje se bave pitanjem zaštite potrošača

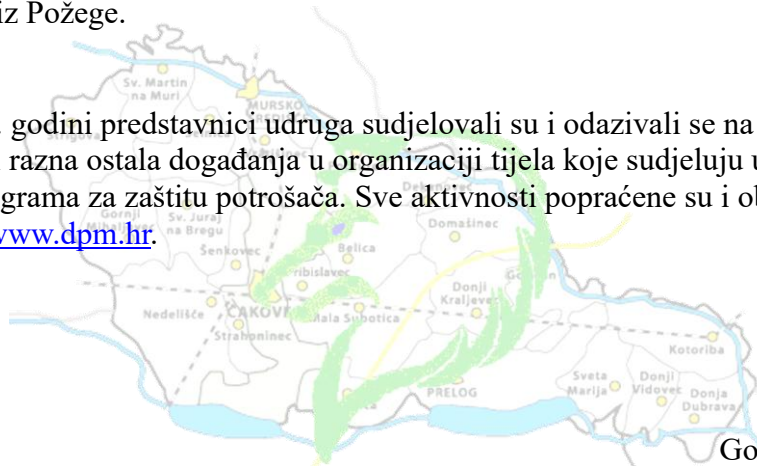
U Međimurskoj županiji unatoč postojanju još nekoliko udruga s upisanom djelatnošću „7.7. zaštita potrošača“ suradnja nije ostvarena s nikim osim savezom čiji smo član.

Razlog je jednostavan i poznat većini, 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 od ove godine 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 CEIP iz Bilja, Udruga „MREŽNICA“ iz Duga Rese, Udruga „KORANA“ iz Karlovca, „USSGK“ iz Karlovca, UZP Kutina iz Kutine, Udruga „VARAŽDINSKI POTROŠAČ“ iz Varaždina, „UPSSGVG“ iz Velike Gorice i Udruga „HUMANUM“ iz Požege.

Kroz rad u 2024. godini predstavnici udruga sudjelovali su i odazivali se na konferencije, okrugle stolove 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.



Gordana Lukić
Predsjednica DPM