



Broj: 5-12

Vukanovec, 20. prosinca 2021.

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

O RADU DRUŠTVA POTROŠAČA MEĐIMURJE

ZA 2021. GODINU

**»POTROŠAČ« JE SVAKA FIZIČKA OSOBA KOJA SKLAPA PRAVNI POSAO ILI
DJELUJE NA TRŽIŠTU IZVAN SVOJE TRGOVAČKE, POSLOVNE,
OBRTHNIČKE ILI PROFESIONALNE DJELATNOSTI**

Temeljem Članka 37. Statuta podnosim godišnje izvješće o svom radu i radu DRUŠTVA POTROŠAČA MEĐIMURJA (u daljnjem tekstu „Društvo“) za 2021. godinu (u daljnjem tekstu „Izveštajno razdoblje“)

Predsjednik
Franjo Halabarec

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 Društvo 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 globaliziranijem i digitaliziranijem 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.

Naša je najveća snaga je jedinstvo hrvatskih potrošača, njihova energija, pronicljivost, stručnost i neusporediv potencijal što je temelj i okosnica onoga što možemo učiniti zajedno.

Društvo je osnovalo 6 građana, a do kraja 2021 godine u Društvo se učlanilo 35 članova. Sukladno Statutu članak 13. od toga su 26 aktivna člana, 9 podupirajuća člana, a oko 1500 potrošača je dalo potporu radu Društva, a od toga 21 % njih je zatražilo i savjet ili pomoć Društva u rješavanju njihovih problema kako oštećenih potrošača. No, činjenično je da imamo 113.804 člana (broj stanovnika Međimurske županije), jer pružamo informiranje, edukaciju i zatraženu pomoć svim građanima Međimurske županije, bez obzira na članstvo, jer nas sufinancira većina JLS u Međimurskoj županiji i Međimurska županija. .

Tijela Udruge su:

- Skupština – svi aktivni članovi Udruge
- Upravno vijeće – 3 članova
- Predsjednik – Franjo Halabarec
- Zamjenica – Dijana Bonić
- Glavni tajnik – Željko Tomašić

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 Akcijskog plana u 2021. godini
 - a. Provođenje projekta INFO CENTAR POTROŠAČA 2021
 - b. Provođenje projekta TROŠILICA INFO 2021
3. Realizacija Financijskog plana u 2021. godini
4. Sudjelovanje u radu tijela od interesa za potrošače
5. Angažiranje van Međimurske županije

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

Od osnivanja do sada predstavnike Društva za članove Povjerenstva za reklamacije potrošača zatražila je jedini firma HEP (Elektra Čakovec) u kojem imamo predstavnika koji je sukladno Zakonu o zaštiti potrošača objavljen na našoj mrežnoj stranici.

Nemamo podataka je li ostale firme koje pružaju javne usluge na području Međimurske županije imaju predstavnike udruga potrošača, jer u Međimurskoj županiji je registrirana i udruga „Međimurski potrošač“ koja na svojim mrežnim stranicama nije izvršila zakonsku obvezu da javno objavi svoje predstavnike u Povjerenstvima za reklamacije potrošača. Stoga smo samoinicijativno predložili naše predstavnike za članove Povjerenstva za reklamacije potrošača u td „Međimurje plin d.o.o.“ i td „Međimurske vode d.o.o.“, a do sada nemamo povrate informacije jesu li imenovanja prihvaćena. Društvo nema ovlast nadzora firmi koje pružaju javne usluge, ali po Zakonu o pravu na pristup informacijama, zatražiti ćemo u idućoj godini informaciju od svih pružatelja javnih usluga na području Međimurske županije o stanju i radu Povjerenstava za reklamacije potrošača, te ćemo po potrebe kooptirati naše članove kao predstavnike udruga potrošača, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

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. Prema našem istraživanju, savjetodavno tijelo iz čl. 25. ZoZP ima 72% jedinica lokalnih samouprava u Međimurskoj županiji, a od onih koji imaju savjetodavno tijelo njih 11% nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača u tijelu (time je postojanje tijela pravno ništeto). Kako Društvo ima predstavnike u šest 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 Akcijskog plana u 2021. godini

Izrada Planske i provedbene dokumentacije neophodne za rad i funkcioniranje Društva

Društvo je pravovremeno izradilo sve potrebite dokumente za rad u 2021. godini

- Akcijski plan
- Financijski plan
- Registar članova
- Urudžbeni 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

Zbog jačanja pandemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS CoV-2 medijsku prezentaciju smo morali prilagoditi online kontaktima i povećanju vidljivosti. Tako smo organizirali i online presice (pet priopćenja). Regionalni i lokalni mediji su prenosili naša priopćenja, a kako su medijski pokrovitelji naših projekta Radio 105, Međimurske novine i internetski portali emedjlimutje.hr i muralist.hr ostvarili smo maksimalnu moguću vidljivost u datim uvjetima.

Daljnja suradnja zasnovala se na učešću predstavnika Udruge uživo u 5 emisija na Radiju 105, te objavljivanjem kolumni glavnog tajnika Društva u svakom drugom broju Međimurskih novina.

Imamo otvorenu mrežnu stranicu www.dpm.hr, za koju se zbog sadržaja, kvalitete i tehničkih rješenja zainteresirala Krovna organizacija za zaštitu potrošača, posebice što se stranica može čitati na preko 50 svjetskih jezika. Pored toga imamo otvorenu mrežnu stranicu našeg trajnog projekta „Info centar potrošača“ (www.savjetovaliste.info), te također mrežnu stranicu trajnog projekta održavanja Prvom potrošačkog internetskog portala u Republici Hrvatskoj (www.troslica.info), koje se redovno održavaju. Osim toga sve navedene mrežne stranice su modularno povezana da 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 Vukanovec, koji nam je bez naknade dala na raspolaganje Općina Gornji Mihaljevec. Prostorije smo opremili informatičkom opremom i namještajem.

Održavanje sastanaka sa tijelima lokalne uprave u JLS i županiji

Tijela JLS teško prihvaćaju odrednice Zakona o zaštiti potrošača čl. 126. 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. Tako da u praksi pitanje zaštite potrošača rade stihijski i kampanjski prema pristiglim obvezama.

Na naš prijedlog jedino je Međimurska županija imenovala osobu – koordinatoricu za zaštitu potrošača, što nam uvelike olakšava rad.

Omasovljavanje članstva Društva

O broju članova je izvješteno, a značajno je zapaziti da je godišnja članarina 30 kn za aktivne članove (mogu birati, biti birani i biti imenovani kao predstavnici u tijela u koje Društvo imenuje članove), 10 kn za podupirajuće članove, a učenici, studenti, invalidi i umirovljenici s mirovinom manjom od 2.000,00 kn nemaju obvezu plaćanja članarine. Odlučili smo se takvu članarinu kako bismo bili dostupni svima. Raspravljali smo 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. Posljedica takvog rada je da je od 2.622 traženja savjeta (elektroničkom poštom i preko info telefona) njih 2.603 od potrošača koji nisu članovi našeg Društva.

Članovi Društva su u pravilu nudili pomoć.

Upravo stoga ćemo u našim projektima za 2022 godinu zatražiti od lokalne i regionalne uprave i samouprave 2,5 kn / godišnje po stanovniku – potrošaču. Time će biti osigurana sredstva pored institucionalne potpore Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva kako za provedbu aktivnosti projekata i za plaću zaposlene osobe. Ujedno će članovi društva imati veće pogodnosti glede informiranja i edukacije pa i međunarodne suradnje, jer iz pojma „potrošač“ kako smo čuli na početku, je jasno da su potrošači ne samo odrasli, nego i djeca, ne samo fizičke nego i pravne osobe.



Smatramo utemeljenom našu tvrdnju da imamo 113.804 člana (korisnika), koliko stanovnika ima Međimurska županija, jer savjet i pomoć ne odbijamo nijednom potrošaču.

Uspostava suradnje sa Udrugama koje se bave pitanjem zaštite potrošača

U Međimurskoj županiji postoje slijedeće udruge koje su u Registar udruga RH upisale djelatnost „7.7. zaštita potrošača“:

- DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA
- BIOVRT – U SKLADU S PRIRODOM
- UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA „MEĐIMURSKI POTROŠAČ“
- UDRUGA OVRŠNI
- PROSPIRIT
- MREŽA POTROŠAČA HRVATSKE (savez udruga potrošača)

Nažalost unatoč našim pokušajima i nastojanjima suradnju s drugim udrugama nije moguće uspostaviti, a da ne kršimo odredbe našeg Statuta, Zakon o udrugama i Zakona o zaštiti potrošača, te smo bili primorani uspostaviti suradnju s udrugama potrošača iz susjedne Varaždinske županije („Varaždinski potrošač“ i ROZP). Iako smo bili o osnivači Mreže potrošača Hrvatske, kada smo uvidjeli da je taj Savez udruga potrošača postao ekspozitura stranke „Slobodna Hrvatska“ bili smo prisiljeni napustiti Savez (predsjednik stranke Slobodna Hrvatska, je ujedno i predsjednik Mreže potrošača Hrvatske). Suradnja s Udrugom OVRŠNI, je također pokrenuta, ali je postala nemoguća iz istih razloga kao i s MPH. Naime predsjednik Udruge OVRŠNI je ista osoba koja je kako je već spomenuti i predsjednik stranke Slobodna Hrvatska i Mreže potrošača Hrvatske. A povjerenik Udruge OVRŠNI za Međimursku županiju je predsjednik ogranka stranke Slobodna Hrvatska u Međimurskoj županiji. No, u 2021. godini u Udruga OVRŠNI i MPH su se potpuno pasivizirale i nisu imale nikakve aktivnosti, tako da suradnja i nije bila moguća.

Po našem osnivanju Udruga za zaštitu potrošača „Međimurski potrošač“ nas je doživjela kao nelojalnu konkurenciju, te je njihov predsjednik išao čak do te mjere u pokušaju diskreditacije Društva potrošača Međimurja, da je telefonom nazivao ili dolazio osobno kod čelnika JLS i prijetio im prijavama nekakvim inspekcijama ako sufinanciraju rad DPM s tvrdnjom da je njegova udruga (Međimurski potrošač) ovlaštena od resornog ministarstva (Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja) da ekskluzivno pravo „štiti potrošače“ u Međimurskoj županiji. Jasno da su to neistine, ali kod jednog dijela neinformiranih čelnika JLS su pale na plodno tlo.

Dokaz tome je da naš projekt ove godine „Međimurski info centar potrošača“ od 25 JLS kod kojih smo se prijavili s projektom, njih 5 nije podržalo projekte DPM s obrazloženjem „da već sufinanciraju udrugu „Međimurski potrošač“, što je neprihvatljivo jer prema Uredbi o



financiranju projekta udruga iz javnih izvora financiraju se PROJEKTI a ne UDRUGE i nema zapreke da se sufinanciraju projekti različiti udruga istog područja djelovanja. Tako da shvatili i utvrdili da udruga „Međimurski potrošača“ prikuplja „harač“ od naivnih JLS, od kojih većini čak ni ne pravda dodijeljena sredstva. Time je od stane udruge „Međimurski potrošača“ podignut neprobojni zid prema DPM i svaka suradnja, dok se vodi takva politika i dok je na čelu MP gospodin Poliškanski je nemoguća.

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, „ISTARSKI POTROŠČ“ iz Pule „DALMATINSKI POTROŠAČ“ iz Splita, „SVE PO ZAKONU“ iz Velike Gorice i „PADOBRAN“ iz Zagreba.

Također surađujemo s Udrugom za zaštitu potrošača Unsko – sanskog Kantona i udrugom za unapređenje življenja „Futura“ iz Mostara iz BiH, kao i „Zvezom potrošnikov“ iz Slovenije.

Uspostavili smo vrlo uspješnu suradnju s (Centrom za civilne inicijative) CCI e-misija na planu osposobljavanja članova Udruge u radu organizacija civilnog društva, te izradi projekata s kojima se Društvo natječe na raspisanim natjecanjima za dodjelu sredstva.

Obilazak gradskih i općinskih središta u županiji s ciljem upoznavanja stanja iz domena zaštite potrošača

Obilazak gradskih i općinskih središta je realiziran djelomično iz dva razloga:

1. Interes su iskazali samo Načelnici Općina Nedelišće, Orehovica, Selnica i Sveti Juraj na Bergu
2. Mjere Stožera CZ i HZJZ, su onemogućile neposredne kontakte

3. Realizacija Financijskog plana u 2021. godini

U 2021. godini smo planirali za naše temeljne potrebe kako bi mogli funkcionirati kao pravni subjekt 110.000,00 kn. Sveukupni prihod nam je bio 65.000,00 kn, znači 59%. Nedostatak sredstava pokrili smo angažiranjem i volonterskim radom naših članova te korištenjem opreme bez naknade koja je u privatnom vlasništvu rukovodstva Udruge. A potpuno smo morali odustati od zapošljavanja jedne osobe. Od materijalnih sredstava posjedujemo osnovni uredski namještaj, jedan prijenosnik i jedan pišač.

Pregled financijske potpore projektima u 2021. godini:



INFO CENTAR POTROŠAČA

INFO CENTAR POTROŠAČA 2021 UKUPNO PO ODOBRENJU	
Međimurska županija	10.000,00 kn
Grad Čakovec	4.500,00 kn
Općina Belica	3.000,00 kn
Općina Dekanovec	500,00 kn
Općina Domašinec	2.000,00 kn
Općina Donja Dubrava	1.000,00 kn
Općina Donji Kraljevec	5.000,00 kn
Općina Donji Vidovec	500,00 kn
Općina Gornji Mihaljevec	6.000,00 kn
Općina Kotoriba	1.000,00 kn
Općina Mala Subotica	2.000,00 kn
Općina Nedelišće	5.000,00 kn
Općina Orehovica	3.000,00 kn
Općina Podturen	2.000,00 kn
Općina Selnica	2.000,00 kn
Općina Sveti Juraj na Bregu	1.000,00 kn
Općina Sveti Martin na Muri	1.500,00 kn
Općina Štrigova	1.000,00 kn
Općina Vratišinec	3.000,00 kn
Ukupno:	54.000,00 kn



**GRAD
M.SREDIŠĆE**



**OPĆINA
G.MIHALJEVEC**



**OPĆINA
NEDELIŠĆE**



**OPĆINA
M.SUBOTICA**



**OPĆINA
SV. JURAJ n/b**

TROŠILICA INFO

TROŠILICA INFO 2021 UKUPNO PO ODOBRENJU	
Mursko Središće	2.000,00 kn
Gornji Mihaljevec	2.000,00 kn
Mala Subotica	1.000,00 kn
Nedelišće	2.000,00 kn
Sveti Juraj na Bregu	1.000,00 kn
<i>Ukupno:</i>	8.000,00 kn

Društvo ne može po Zakonu o zaštiti potrošača primati 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 primati donacije od svih subjekata.

U prosincu 2021. godine nam je prihvaćena prijava za Institucionalnu potporu kojom smo se prijavili na javni natječaj Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva u iznosu od 75.000,00 kn godišnje i slijedeće 3 godine. Ali kako sredstva nisu uplaćena u 2021. godini, ne prikazujemo to kao prihod ove godine.

Završno financijsko izvješće DPM biti će sukladno Zakonu objavljeno u Registru neprofitnih organizacija najkasnije do kraja veljače 2022. godine i javno je dostupno na linku:

<https://banovac.mfin.hr/rnoprt/Details?handler=Details&id=43547>



4. Angažiranje van Međimurske županije

- Sastanak u MINGOR – jedan predstavnik DPM
- Sastanak u HERA – jedan predstavnik DPM

5. Zaključci

- Akcijski plan smo realizirali u 80 %, tj. sve aktivnosti smo uspjeli vrlo učinkovito prilagoditi uvjetima koje je diktirala Korona kriza, a nismo realizirali aktivnosti koje su tražila veća novčana izdvajanja zbog nedostatnih sredstava.
- Financijski plan smo realizirali 59% od planiranih sredstava i 100% od odobrenih sredstava (u dogovoru s Međimurskom županijom izradili smo jedinstveno izvješće o provedbi projekta za sve JSL).
- Suradnja s JLS je dvojaka, s onim JLS koje su prihvatile sufinanciranje naših projekta suradnja i koordinacija je bila da primjernoj razini, sukladno epidemiološkim mjerama, a JLS koje nisu prihvatile sufinanciranje projekta nisu prihvaćali niti bilo kakav oblik suradnje s DMP. Posebno je kvalitetna suradnja s Općinom Mala Subotica, Nedelišće, Selnica i Sveti Juraj na Bregu.
- Suradnja s Županijom je primjerna, te je temeljem naših inicijativa Međimurka županija jedina županija u Republici Hrvatskoj koja objavljuje zaseban natječaj za sufinanciranje projekta udruga za zaštitu potrošača, te je na taj način omogućila da je u Međimurskoj županiji projekt „INFO CENTAR POTROŠAČA 2021“ jedino savjetovalište potrošača u Hrvatskoj koje vodi udruga za zaštitu potrošača, te da je projekt „TROŠILICA INFO 2021“ prvi i jedini potrošački internetski portal koji uređuje i vodi udruga za zaštitu potrošača.
- Suradnja s firmama koje pružaju javne usluge nije zadovoljavajuća, treba je intenzivirati glede međusobne razmjene informacija o žalbama potrošača
- Ostvarena je suradnja s drugim udrugama za zaštitu potrošača van Međimurske županije, ali treba intenzivirati suradnju s udrugama Međimurske županije koje mogu u svoje programe implementirati zaštitu potrošača.
- Ostvarena je suradnja s sličnim udrugama van granica Hrvatske, ali treba uspostaviti tješnju suradnju posebice s udrugama iz okruženja gdje djeluje isti trgovački lobi.
- Edukacija članova Društva je vršena planski, a nadalje posebnu pozornost treba posvetiti edukaciji u međunarodnim institucijama i njihovim edukacijskim programima.

ŽT/FH

Franjo Halabarec