

	Czas realizacji, źródło finansowania	Opis
Poradnictwo konsumenckie	W latach 2018 – 2021 lider dwóch edycji projektu pt. <i>Konsumenckie Centrum E-porad</i> w ramach środków pochodzących z UOKiK	Poradnictwo e-mailowe. Miesięcznie udzielaliśmy ok. 2000 merytorycznych porad konsumenckich. W sytuacjach szczególnych/nagłych/kryzysowych odnotowywaliśmy zwiększone zapotrzebowanie na poradnictwo, np. ogłoszenie upadłości przez firmy Energetyczne Centrum S.A. lub Energia dla Firm S.A, sytuacja związana z koronawirusem (w marcu 2020 roku udzieliliśmy ponad 4300 porad i w okresie pandemii odnotowywaliśmy zwiększone zapotrzebowanie na pomoc). Łącznie udzieliliśmy ok. 90 000 porad. Projekt prowadzony był wspólnie ze Stowarzyszeniem Euro-Concret oraz Stowarzyszeniem dla Powiatu.
	Od 1.04.2019 – 30.09.2020 roku projekt pn. <i>Upowszechnianie i ochrona praw konsumentów w latach 2019 – 2020</i> finansowany przez UOKiK	W ramach zadania prowadziliśmy 10 ośrodków konsumenckich (zlokalizowane były w Busku Zdroju, Częstochowie, Katowicach, Łomży, Olsztynie, Puławach, Siemiatyczach, Tarnobrzegu, Wrocławiu i Żarach, a następnie Zielonej Górze). Konsument uzyskiwał w nich bezpłatne porady prawne (osobiście, telefonicznie lub e-mailowo), a także pomoc w sporządzeniu pism dla konsumentów, w tym pism procesowych i wniosków ADR. Oprócz bezpośredniej pomocy udzielanej w ośrodkach, konsumenci mogli skorzystać także z bezpłatnych porad prawnych, udzielanych w terenie w trakcie wydarzeń i eventów regionalnych. Dodatkowo mogli wziąć udział w różnorodnych akcjach o charakterze edukacyjno – informacyjnym w formie m.in. lekcji w szkołach, wykładów na uniwersytetach III wieku, domach seniora. Projekt prowadzony wspólnie z Fundacją Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej.
Interwencje, opinie prawne, pomoc prawna konsumentom na etapie sądowym	Działalność prowadzona własnymi środkami od 2016 do 2019 roku, a następnie od roku 2022 do chwili obecnej	Występowanie do przedsiębiorców z interwencjami w sprawach konsumenckich, przygotowywanie opinii prawnych dla konsumentów, zapewnienie konsumentowi nieodpłatnie pełnomocnika procesowego i/lub przystąpienie Stowarzyszenia do postępowania sądowego
	Zadanie pt. „ <i>Mam prawa i nie zawaham się ich użyć. Pomoc konsumentom na drodze sądowej</i> ” realizowane w ramach	Grupą docelową są w szczególności seniorzy i inne osoby nie posiadające środków finansowych na dochodzenie swoich praw w sądzie.

	finansowania z Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach priorytetu PROO1 – sfinansowanie działalności prowadzonej od 2016 roku (lata 2020 i 2021)	Do tej pory prowadziliśmy ponad 350 spraw.
Pomoc konsumentom dotkniętym nieuczciwymi praktykami rynkowymi	Działalność prowadzona od czerwca 2018 roku, realizowana ze środków Poczty Polskiej, która w decyzji Prezesa UOKiK nr DPR-3/2018 z kwietnia 2018 roku zobowiązała się do tego, że przekaże pieniądze na ten cel	Pomoc na etapie sądowym osobom oszukany m.in. przez nieuczciwych sprzedawców prądu, gazu czy usług telekomunikacyjnych Grupą docelową są w szczególności seniorzy, którzy najczęściej padają ofiarą tego rodzaju oszustw. Do tej pory prowadziliśmy ok. 75 spraw.
Spotkania edukacyjne, szczególnie z młodzieżą i seniorami	Zadanie „ <i>Konsumenci seniorzy a sprzedaż bezpośrednia – prawa i zagrożenia</i> ” finansowane przez UOKiK) (rok 2017 i 2018)	W ramach zadania prowadziliśmy szereg spotkań edukacyjnych z seniorami oraz stworzyliśmy dla nich poradnik dot. zagrożeń związanych ze sprzedażą bezpośrednią. W listopadzie 2018 poradnik został jeszcze zaktualizowany i uzupełniony.
	Zadanie „ <i>Świadomy Konsument – zajęcia dla uczniów i seniorów z terenu miasta Wrocławia.</i> ” finansowany ze środków Gminy Wrocław (rok 2018)	W ramach zadań prowadziliśmy zajęcia edukacyjne z prawa konsumenckiego dla seniorów i uczniów z obszaru miasta Wrocławia – łącznie ponad 1400 spotkań.
	Zadanie „ <i>Świadomy Konsument – zajęcia dla uczniów i seniorów z terenu miasta Wrocławia. Edycja II</i> ” finansowany ze środków Gminy Wrocław (rok 2018)	
	„ <i>Świadomy Konsument – zajęcia dla uczniów i seniorów z terenu</i>	

	<i>miasta Wrocławia. Edycja III</i> finansowany ze środków Gminy Wrocław (rok 2019)
	Projekt „ <i>Mam prawa i nie zawaham się ich użyć</i> ” finansowany przez Zarząd Województwa Mazowieckiego (rok 2020 i 2024)
	Projekt „ <i>Zajęcia edukacyjne wprowadzające do tematyki ochrony konsumenckiej dla dzieci i młodzieży z wrocławskich placówek edukacyjnych - Świadomy Konsument – zajęcia dla wrocławskich uczniów</i> ” finansowany ze środków Gminy Wrocław (wrzesień - grudzień 2021)
	Projekt „ <i>Mam prawa i nie zawaham się ich użyć</i> ” finansowany ze środków Urzędu Miejskiego w Łomży (rok 2022)
	Projekt „ <i>Mam prawa i nie zawaham się ich użyć - zajęcia z zakresu prawa konsumenckiego oraz pomoc konsumentom seniorom</i> ” finansowany przez Zarząd Powiatu Wrocławskiego (rok 2022)
	Projekt „ <i>Młodzież na straży konsumenta-seniora</i> ” finansowany z budżetu

Jesteśmy członkami porozumienia
We are members of the agreement

**for
KON**
Forum Organizacji Konsumenckich

	Samorządu Województwa Dolnośląskiego (rok 2022)	
	Projekt „Zajęcia edukacyjne wprowadzające do tematyki ochrony konsumenckiej dla dzieci i młodzieży z wrocławskich placówek edukacyjnych” finansowany ze środków Gminy Wrocław (rok 2022)	
	Projekt „Efekt motyla” oraz „Efekt motyla – reedycja” finansowany przez Zarząd Powiatu Wrocławskiego (rok 2023 i reedycja w 2024)	
	Projekt „Odpowiedzialny ekokonsumen” oraz „Odpowiedzialny ekokonsumen – reedycja” finansowany przez Zarząd Powiatu Wrocławskiego (rok 2023 i reedycje w latach 2024-2025)	
	Spotkania z seniorami w ramach współpracy z Wrocławskim Centrum Seniora (lata 2016 - 2018 roku)	
Pomoc uchodźcom z Ukrainy	Zadanie „Wszyscy jesteście konsumentami – materiały informacyjne dla osób z Ukrainy” realizowane na mocy umowy zawartej z Wojewodą Dolnośląskim (rok 2022)	Organizowaliśmy spotkania dla seniorów, w czasie których przybliżaliśmy im tematykę prawa konsumenckiego. W roku 2018 byliśmy jednym z partnerów Dni Seniora. Przygotowaliśmy ok. 35 wzorów pism (w języku polskim z tłumaczeniem na język ukraiński) niezbędnych konsumentom w codziennym funkcjonowaniu w polskich realiach. Wzory te zostały również wydrukowane i dystrybuowane do podmiotów udzielających uchodźcom bezpośredniego wsparcia bytowego.
	Kampania „Prawa konsumentów	Przygotowaliśmy wzory pism (w języku polskim wraz z tłumaczeniem na ukraiński) po

	<i>UE dla osób przybyłych z Ukrainy</i>", która jest wspólną inicjatywą Komisji Europejskiej i krajowych Organizacji konsumenckich. (rok 2024)	istotnej zmianie przepisów konsumenckich od 1.01.2023 roku, a także nagraliśmy webinary edukacyjne. Projekt realizowany w partnerstwie z Federacją Konsumentów, finansowany ze środków Komisji Europejskiej.
Poradniki, broszury konsumenckie i wzory pism	Działalność prowadzona od 2017 roku w ramach doraźnego finansowania przy okazji realizacji różnych zadań publicznych	Tematyka poradników dopasowana jest do konkretnej grupy odbiorców i dotyczy podstawowych pojęć prawa konsumenckiego oraz aktualnych zagrożeń dotyczących konkretnych grup konsumentów. Wśród publikacji znalazły się: książeczka dla dzieci z rymowanymi wierszykami dotyczącymi podstawowych pojęć konsumenckich, poradnik dotyczący reklamacji i zakupów przez Internet, poradnik dotyczący zagrożeń związanych ze sprzedażą bezpośrednią dedykowany dla seniorów, poradnik dotyczący problemów konsumenckich spowodowanych pandemią COVID-19, publikacje dedykowane uchodźcom z Ukrainy, materiały dot. edukacji finansowej młodzieży. Publikacje są dostępne on – line, przy czym część z nich została dodatkowo wydrukowana w łącznym nakładzie ok. 25 000.
Filmiki edukacyjne	Zadanie „<i>Nowe formy edukacji konsumenckiej</i>” finansowane przez UOKiK (rok 2018)	Stworzyliśmy 8 filmików edukacyjnych w ramach finansowania przez UOKiK. Tematyka filmików dopasowana jest do konkretnej grupy odbiorców i dotyczy podstawowych pojęć prawa konsumenckiego oraz aktualnych zagrożeń konsumenckich. Ponad 82 400 wyświetlenia.
	Udział w inicjatywie Szkoła z TVP podczas pandemii COVID – 19 (kwiecień i maj 2020)	Powstały 4 lekcje z przedsiębiorczości dla szkół ponadpodstawowych. Tematyka filmików dopasowana jest do konkretnej grupy odbiorców i dotyczy podstawowych pojęć prawa konsumenckiego oraz aktualnych zagrożeń konsumenckich.
Internetowa gra konsumencka	Gra "Haki na cyberataki" sfinansowana dzięki darowiźnie udzielonej w ramach programu grantowego "Haki na cyberataki"	Przygotowaliśmy internetową grę w formule escape room (dostępna w wersji desktopowej oraz w sklepie Google Play). W grze poruszone są m.in. kwestie zarządzania finansami w sieci, bezpiecznego

	organizowanego przez Fundację Santander Bank Polska (rok 2022)	korzystania z bankowości internetowej, przestępstw, oszustw i nieuczciwych praktyk rynkowych. Gra przygotowana została w taki sposób, aby możliwe było jej ukończenie podczas jednych zajęć lekcyjnych. Wraz z grą przygotowane zostały solucja dla nauczycieli ułatwiająca przejście gry, a także materiały edukacyjne skorelowane z treścią gry.
Serwis porad predefiniowanych e-konsument.com (obecnie serwis centrumkonsumenckie.pl)	Zadanie publiczne „Zautomatyzowanie systemu e-poradnictwa konsumenckiego w Polsce” finansowane ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach Funduszu Inicjatyw Obywatelskich (rok 2019)	Serwis umożliwiający uzyskanie automatycznej, zindywidualizowanej porady konsumenckiej. Konsument po zaznaczeniu odpowiedzi na kilka prostych pytań dotyczących jego problemu otrzymuje automatyczną poradę prawną, która zawiera konkretne kroki, jakie konsument może podjąć w danej sytuacji. W przypadku bardziej skomplikowanych spraw (np. wymagających analizy dokumentów), konsument otrzyma informację, gdzie może szukać bezpłatnej pomocy. W roku 2024 serwis e-konsument.com został przekształcony w serwis centrumkonsumenckie.pl. W pierwszej połowie 2024 roku planowane jest uruchomienie nowych (innych niż moduł poradniczy) funkcjonalności – m.in. generator pism. Do tej pory wygenerowano ok. 50 000 porad prawnych.
Tworzenie innowacji społecznych	“Rzecznicy dostępni dla seniorów” – innowacja społeczna finansowana w ramach umowy o dofinansowanie Projektu Grantowego „Generator Innowacji. Sieci wsparcia 2” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze	W ramach innowacji stworzyliśmy Standard Obsługi Konsumenta Seniora przeznaczony dla rzeczników konsumentów. Standard obejmował kwestie edukacji seniorów, jak i poradnictwa. Zajmował się takimi obszarami jak: metodyka prawna, prosty język, psychologiczne aspekty wieku senioralnego, neuroatypowość.

	środków Europejskiego Funduszu Społecznego; umowa zawarta z PCG Polska Sp. z o.o. (rok 2022) „E-rzecznik konsumenta seniora” – innowacja społeczna realizowana w ramach projektu pn. „Inkubator Włączenia Społecznego” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój; umowa zawarta z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej w Krakowie (rok 2022)	W ramach innowacji stworzyliśmy prototyp aplikacji na smartphonie, w ramach której senior w kilku szybkich krokach otrzymywał poradę konsumencką dostosowaną do percepcji seniora lub mógł wyszukać właściwego dla siebie rzecznika konsumentów.
Kampanie społeczne	Kampania edukacyjna „Skonsumuj swoje prawa” (rok 2024)	Celem kampanii była edukacja konsumentów w zakresie przysługujących im praw za pośrednictwem tematycznej serii postów w mediach społecznościowych oraz krótkich nagrań webowych zamieszczanych w serwisie You Tube. Następnie przeprowadzony został konkurs wiedzy konsumenckiej weryfikujący znajomość obszarów tematycznych kampanii. Projekt realizowany w partnerstwie z Federacją Konsumentów.
Działania rzecznicze na rzecz sektora organizacji konsumenckich	Projekt „Powołanie Rady Konsumentów Organizacji Pozarządowych i rzecznictwo dla sektora” realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego z Funduszy EOG (projekt realizowany w latach	W ramach projektu wzmacnialiśmy doświadczone pozarządowe organizacje zajmujące się ochroną konsumentów w Polsce. Efektem tych działań jest powstanie Forum Organizacji Konsumentów Forkon (rok 2022) i zacieśnienie współpracy pomiędzy organizacjami w nim zrzeszonymi. Efektem projektu jest również przygotowanie projektu nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadzającej podmiotowe finansowanie organizacji pozarządowych zajmujących się ochroną praw konsumenta. Podjęliśmy próby

	2021 - 2024)	wprowadzenia nowelizacji w życie. Realizacja projektu trwała od 1.04.2021 do 29.02.2024
	Projekt „Konsumencki think-tank Forum Organizacji Konsumenckich Forkon” realizowany w ramach finansowania z Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach priorytetu PROO4 – (rok 2025 i 2026)	Działalność think – thanku Forum Organizacji Konsumenckich Forkon oraz wzmocnienie i stabilizacja ośrodka eksperckiego działającego w obszarze upowszechniania i ochrony praw konsumentów. Wsparcie działalności think – thanku w obszarze: - gromadzenia materiałów do badań, ekspertyz, analiz i wytycznych - publikowania raportów/ekspertyz/analiz - stabilizatora i łącznika pomiędzy różnymi aktorami systemu ochrony konsumentów w Polsce - przygotowania założeń i rozwiązań prawnych do przeprowadzenia reformy systemu ochrony konsumentów w Polsce.
Działania monitorujące i strażnicze	Zadanie „Realizacja przez powiatowe i wojewódzkie JST zadań z obszaru upowszechniania i ochrony praw konsumentów w latach 2019-2021” realizowany w ramach dotacji ze środków Funduszu Obywatelskiego im. Henryka Wujca (rok 2022)	W ramach podejmowanych działań weryfikowaliśmy jak wygląda finansowanie inicjatyw konsumenckich w samorządach powiatowych i wojewódzkich. Monitoring prowadziliśmy we wszystkich powiatach i miastach na prawach powiatu, a także w 16 miastach, w których mają siedzibę Urzędy Marszałkowskie. Bazując na zebranych informacjach przygotowaliśmy publikację zawierającą wyniki naszego monitoringu i wnioski.
Szkolenia dla rzeczników konsumentów	Działalność prowadzona od 2019 roku	Szkolenia non-profit z zakresu procedury cywilnej (3 szkolenia w Olsztynie, Lubiniu i Sosnowcu w 2019 roku), a także po zmianie przepisów konsumenckich od 1.01.2023 (4 szkolenia – 2 x Warszawa, Wrocław, Kraków w roku 2023). Łącznie przeszkoliliśmy ok. 80 (prawie 20%) miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów – zarówno w roku 2019, jak i 2023 roku. W 2023 roku szkolenia prowadziliśmy wspólnie z Federacją Konsumentów i Stowarzyszeniem Euro-Concret.
Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom	Działalność prowadzona własnymi środkami od 2016 roku	W ramach naszych działań eliminujemy z rynku nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez przedsiębiorców wobec konsumentów.

rynkowym stosowanym przez przedsiębiorców	do 2019 roku, a następnie od roku 2022 do chwili obecnej	
	Zadanie „ <i>Stop nieuczciwym praktykom rynkowym</i> ” finansowane ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach PROO3 – sfinansowanie działalności prowadzonej od 2016 roku (projekt realizowany w latach 2020 – 2021)	
Budowa kapitału żelaznego	Zadanie „ <i>Kapitał żelazny Stowarzyszenia Aquila</i> ” finansowane ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach PROO2a (projekt realizowany w latach 2020 – 2022)	Rozpoczęliśmy proces budowania kapitału żelaznego.
Organizacja wydarzeń konsumenckich	I Krajowa Konferencja Konsumencka (rok 2023)	Wydarzenie organizowane wspólnie z Uniwersytetem Wrocławskim.
	Debata nt. systemu ochrony konsumentów w Polsce i prezentacja raportu „Dochodzenie roszczeń konsumenckich w Polsce oraz stan egzekwowania praw w tym	Wydarzenie organizowane w Parlamencie Europejskim w Brukseli.

	obszarze” (rok 2025)	
Raporty i publikacje	Raport pt. „Dochodzenie roszczeń konsumenckich w Polsce oraz stan egzekwowania praw w tym obszarze” opisujący obecne realia dot. ochrony konsumentów w Polsce - https://prawo-konsumenckie.pl/dochodzenie-roszczen-konsumenckich-w-polsce-oraz-stan-egzekwowania-praw-w-tym-obszarze/ (rok 2025)	
Inne aktywności Stowarzyszenia	Zadanie „ <i>Turniej wojów piastowskich</i> ” finansowane ze środków powiatu wrocławskiego (rok 2019)	
	Zadanie „ <i>Animowana historia plemion Słowiańskich i góry Ślęży</i> ” finansowane ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach konkursu COVID (rok 2020)	
	Zadanie „ <i>Przygarnij zapylacza – warsztaty edukacyjno-przyrodnicze on-line i domki dla zapylaczy dla mieszkańców.</i> ” finansowane ze środków Powiatu Wrocławskiego (rok 2020)	
	Zadanie „ <i>Budujmy domki i chrońmy owady zapylające!</i> ” finansowane ze środków Gminy Siechnice (rok 2021)	
	Zadanie „ <i>Chrońmy owady zapylające i budujmy im domki! - warsztaty edukacyjne dla dzieci</i> ” finansowane ze środków Powiatu Wrocławskiego (rok 2021)	
	Zadanie „ <i>Poznaj powiat i rozwiąż zagadkę - stworzenie wirtualnego escape roomu</i> ” finansowane ze środków Powiatu Wrocławskiego (rok 2021)	
	Zadanie „ <i>Budujmy domki i chrońmy owady zapylające!</i> ” finansowane ze środków Gminy Siechnice (rok 2022)	
	Zadanie „ <i>Poznaj powiat i rozwiąż zagadkę - stworzenie wirtualnego escape roomu</i> ” finansowane ze środków Powiatu Wrocławskiego (rok 2022)	
	Zadanie „ <i>Chrońmy owady zapylające i budujmy im domki! - warsztaty edukacyjne dla dzieci</i> ” finansowane ze środków Powiatu Wrocławskiego (rok 2022)	
	Zadanie „ <i>Turniej wojów piastowskich</i> ” finansowane ze środków powiatu wrocławskiego (rok 2025)	