

SPRAWOZDANIE

z działalności

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim

za rok 2022

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest niezastąpiona - pomaga mieszkańcom powiatu mińskiego w sprawach, w których nie są w stanie samodzielnie uzyskać pozytywnie rozpatrzonej reklamacji, a koszty takiej sprawy, prowadzonej przez kancelarię adwokacką czy radcowską, przewyższyłyby koszty dochodzonych kwot. Konsument nie uzyskuje jedynie porady prawnej, bowiem Rzecznik Konsumentów występuje na rzecz Konsumentów do przedsiębiorcy w zgłaszanej sprawie. Inaczej to określając - Rzecznik prowadzi sprawę aż do wyczerpania możliwości prawnych, a konsument nie musi zagłębiać się w zawiłości przepisów prawnych swojej sprawy, przy czym jest na bieżąco informowany (listownie) o jego przebiegu. Z tych względów, osoby zgłaszające się do Rzecznika cenią sobie jego pomoc i instytucję, w szczególności zaangażowanie pracowników w prowadzone przez nich sprawy.

Sprawozdanie z realizacji zadań w zakresie ochrony praw konsumentów Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim (dalej, określany jako Rzecznik) stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z:

1. art. 43 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021. 275 t.j.) na podstawie, którego *Rzecznik Konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę (prezydenta miasta); W przypadku niezaopiniowania przez starostę (prezydenta miasta) sprawozdania, o którym mowa w ust. 1, Rzecznik Konsumentów przekazuje sprawozdanie Prezesowi Urzędu w terminie do dnia 10 maja każdego roku.*
2. art. 30a ust 1 i 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2022. 1526 t.j.), na podstawie którego *Zarząd Powiatu co roku do dnia 31 maja przedstawia Radzie Powiatu raport o stanie powiatu. Raport obejmuje podsumowanie działalności zarządu powiatu w roku poprzednim, w szczególności realizację polityk, programów i strategii, uchwał rady powiatu i budżetu obywatelskiego; w zw. z art. 39 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów*

wykonuje Powiatowy (Miejski) Rzecznik Konsumentów, zwany dalej "Rzecznikiem Konsumentów".

Powiat wykonuje zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumentów za pośrednictwem Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, wyodrębnionego w strukturze organizacyjnej Starostwa. Podstawę prawną działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 39 - 40 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś szczegółowe zadania Rzecznika określa art. 42 ww. ustawy. Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

Informację o instytucji Rzecznika Konsumentów można uzyskać na stronie internetowej Powiatu Mińskiego, Federacji Konsumentów oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Struktura Biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	mazowieckie
2. Powiat i liczba mieszkańców	miński; liczba mieszkańców powiatu: 155 114, więcej: https://www.polskawliczbach.pl/powiat_minski (wg danych statystycznych GUC z 31.12.2021 r.)
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	dr radca prawny Izabela Wesołowska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Doktor nauk prawnych, radca prawny
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	Nie dotyczy
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Biuro Rzecznika przyjmuje interesantów w poniedziałek od 8 do 15, wtorek i czwartek 8-14. W pozostałe dni i godziny pracy Starostwa, interesanci mogą składać sprawy w formie pisemnej w Biurze Obsługi Interesanta.
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba (cały etat – osoba z wykształceniem prawniczym)

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Rzecznik Konsumentów podejmuje interwencje w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, zgodnie ze swoimi ustawowymi kompetencjami. Każda docierająca do Rzecznika informacja o nieprzestrzeganiu prawa chroniącego interesy konsumentów jest wnikliwie badana. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości podejmowane są odpowiednie działania: wskazanie przedsiębiorcy właściwego sposobu postępowania i wezwanie do zaniechania niedozwolonych praktyk. Prowadzona jest ścisła współpraca z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcją Handlową, w szczególności dotyczy to nieuczciwych praktyk rynkowych, pojawienia się na rynku produktów, co do których istnieje podejrzenie, że są produktami niebezpiecznymi oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Realizacja zadań Rzecznika Konsumentów koncentruje się na ilości spraw, które w danym roku - 2022 r. wpłynęły do Rzecznika, nie uwzględniając spraw kontynuowanych z lat ubiegłych. Sprawy zgłaszane do Rzecznika to sprawy cywilne, które nie mają terminu zakończenia i nie mogą być z góry ustalone. Wszystko uzależnione jest od stron postępowania, argumentacji i nastawienia na pozytywne zakończenie sprawy na etapie przedsądowym. Sprawa może ciągnąć się latami, jeśli będzie kontynuowana w procesie sądowym. Sprawozdanie nie uwzględnia również złożoności zgłaszanych spraw, których dokumentacja z roku na rok jest coraz to obszerniejsza i dotyczy zagadnień coraz bardziej złożonych. Sprawozdanie nie skupia i nie omawia problemów zarówno w kwestiach zastosowania prawa w praktyce jak i problemów w funkcjonowaniu instytucji Rzecznika Konsumentów.

W 2022 roku Rzecznik zajmował się **1083 sprawami**, w tym kontynuował sprawy rozpoczęte w roku poprzednim (szczegółowe zestawienie zawarte jest w tab. nr 1). W prowadzonych postępowaniach – w **50,8%** spraw, w skutek interwencji Rzecznika zakończyła się **pozytywnie** – czyli konsumenci uzyskali zaspokojenie swoich roszczeń. W **25,3%** spraw nie jest jeszcze znany sposób zakończenia sprawy ze względu na ich kontynuację w kolejnym roku. Zwiększył się odsetek spraw (z 6% na **9,4%**), w których Konsumenci nie mieli racji domagając się od przedsiębiorcy roszczeń zgłaszanych w reklamacjach. W **12%** sprawach – pomimo wystąpień Rzecznika i naruszenia praw konsumentów, przedsiębiorcy nie uznali roszczeń Konsumentów za zasadne. W 3 sprawach Rzecznik uznał, że sprawę należy skierować na drogę postępowania sądowego i przygotowywał konsumentom pozew do Sądu albo w tym pomagał.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów występuje z interwencją jedynie w sytuacji naruszenia interesu konsumenta. Jeżeli po analizie sprawy (wniosku z załączoną dokumentacją), stwierdzi brak naruszenia interesu konsumenta i zasadności roszczenia – wówczas odmawia podjęcia postępowania. Jest coraz większy odsetek spraw, w których brak jest naruszenia interesu konsumenta – czyli konsumenci nie mieli racji, domagając się od przedsiębiorcy uznania ich roszczeń za zasadne. W 2022 r. takich spraw było aż 9,4%. W 3 przypadkach Rzecznik skierował wnioski o ukaranie przedsiębiorcy za nieudzielenie Rzecznikowi odpowiedzi na jego wystąpienie.

Wpływające do Rzecznika sprawy są coraz bardziej różnorodne, skomplikowane i zawile.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela nr 1 – zestawienie spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2022 r.

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw	Rozstrzygnięcie spraw rozpoczętych w 2022 r.					
			pozytywnie	negatywnie	Brak naruszenia interesu konsumenta	W toku	Sprawy w sądzie	Ukaranie przedsiębiorcy
1	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów (postępowania 732)	160 (w tym 43 sprawy z lat ubiegłych)	60	14	11	29	3	3
2	Porady pisemne (731)	122	-	-	-	-	-	-
3	Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu ochrony praw konsumenckich (730)	22	-	-	-	-	-	-
4	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	779	-	-	-	-	-	-
5	Wnioski o udostępnienie informacji publicznej	-						
6	Petycje	-						
	RAZEM	1083	60	14	11	29	3	3

Pozytywnie zakończonych: 50,8%

Negatywnie zakończonych: 12 %

Sprawy w toku: 25 %

Sprawy w Sądzie: 2,5%

Brak naruszenia interesu konsumenta: 9,4%

1. Zadania Rzecznika w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów może podejmować działania na rzecz konsumentów. Konsumentem zaś zgodnie z art. 22¹ kc jest osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Istotnym kryterium dla pojęcia konsumenta jest brak bezpośredniego związku między dokonaną przez niego czynnością prawną, a jego działalnością gospodarczą lub zawodową. Za sprawy konsumenckie uważa się sprawy, w których osoby fizyczne dokonują zakupów w legalnych transakcjach z przedsiębiorcami w celu zaspokojenia ich osobistych i prywatnych potrzeb. Konsumentami nie będą organy administracyjne, jednostki organizacyjne, kancelarie prawne itp. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej jest podstawowym

i najważniejszym zadaniem realizowanym przez Rzecznika, bowiem tylko świadomy swoich praw konsument jest w stanie je wyegzekwować.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa, iż zadaniem Rzecznika jest:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik Konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Jednakże z tego uprawnienia Rzecznik korzysta w uzasadnionych okolicznościach sprawy, za uprzednią zgodą Starosty.

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, działając na podstawie ust. 1 pkt 3, jest zobowiązany udzielić Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika. W 2022 r. w **3 przypadkach Rzecznik wystąpił o ukaranie przedsiębiorcy** za nieudzielenie Rzecznikowi odpowiedzi na wystąpienie.

Zestawienie spraw dotyczących poradnictwa przedstawia **tabela nr 2**.

Tab. Nr 2 Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2022																
	1.1.osobiście i telefonicznie															razem
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe				1												1
odzież i obuwie		5		61	4											70
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	2	13	2	63	16											96
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	44	15	132	18					2			1			213
samochody i środki transportu osobistego	2	3		17	3					2						27
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1		3												4

produkty związane z opieką zdrowotną	3	3		6					1							13
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	6		10	5											22
inne		2		6	6											14
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości		1		30												31
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2												2
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				5												5
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				3												3
finansowe	1			25					5			12	2			45
ubezpieczeniowe		1		1					4	2		2				10
pocztowe i kurierskie				25	1											26
telekomunikacyjne		1		12	3					2						18
transportowe				3						2		2				7
turystyka i rekreacja	21	19		7	7		8		2							64
sektor energetyczny i wodny	1			30	1											32
związane z opieką i opieką zdrowotną	2			1					12							15
edukacyjne	3	1		7	1											
inne				3	4											7
RAZEM	37	100	17	453	69	0	8	0	0	28	6	0	17	2	0	737
informacje ogólne																2
niekonsumenckie																40
RAZEM																779

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Po zakończonym procesie reklamacyjnym, który zakończył się z naruszeniem interesów konsumentów, Rzecznik podejmuje działania na rzecz konsumenta, w jego indywidualnym sporze z przedsiębiorcą.

W zależności od rodzaju sprawy i zebranego materiału Rzecznik pyta przedsiębiorcę o jego stosunek do sprawy w celu uzyskania jego stanowiska lub w zależności od obowiązującego stanu prawnego wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób zamknięcia sprawy i wymaga jego wykonania. Podejmowane interwencje były prowadzone bardzo skrupulatnie, to znaczy do wyczerpania wszystkich możliwych argumentów, które mogłyby stanowić podstawę do zmiany stanowiska przedsiębiorcy. Spory i mediacje z przedsiębiorcami bywają długotrwałe i pracochłonne, jednak w większości przypadków kończą się pozytywnym skutkiem. W wyniku podjętych przez Rzecznika interwencji, konsumenci w większości przypadków uzyskali wyjaśnienie swojej sytuacji prawnej lub zaspokojenie roszczeń. Wiele spraw z 2022 r. nie zostało jeszcze zakończonych z tych względów nie da się w pełni podsumować skuteczności działań Rzecznika.

Rzecznik występuje do przedsiębiorcy na podstawie art. 42 ust 1 pkt 3 cytowanej na wstępie ustawy, a przedsiębiorca pod rygorem kary nie mniejszej niż 2 000 zł, ma obowiązek udzielić Rzecznikowi informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika (art. 42 ust 4 w zw. z art. 114 ust 1 ww. ustawy). Rzecznik przedstawiał stanowisko na podstawie obowiązującego stanu prawnego, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W zależności od rodzaju

sprawy i zgromadzonego materiału – Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wносił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów.

Szczegółowe zestawienie ilości i rodzaju spraw kierowanych do Rzecznika, przedstawia tabela nr 3.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów																
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe					2											2
odzież i obuwie		5		9	1											15
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		2		7	1											10
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		6	4	11	3		1									25
samochody i środki transportu osobistego				3												3
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną		1														1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1			3			1								5
inne				2	1			1								4
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości				2			1									3
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		2	1	10		3										16
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1												1
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	2	2														4
finansowe				1							1					2
ubezpieczeniowe		1														1
pocztowe i kurierskie				2	1											3
telekomunikacyjne	2			2				2								6
transportowe																0
turystyka i rekreacja				3			1				1					5
sektor energetyczny i wodny				5				1								6

związane z opieką i opieką zdrowotną																0
edukacyjne	1										1					2
inne	1			2												3
RAZEM	6	20	5	60	12	3	3	5	0	0	3	0	0	0	0	117
sprawy z lat ubiegłych																43
	razem:															160

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W 2022 roku Rzecznik brał udział w zebraniu posiedzenia Rządu i Samorządu Terytorialnego w związku z opracowywaniem zmian przepisów dotyczących funkcjonowania i działalności Powiatowych/Miejskich Rzeczników Konsumentów. Wskazywane były propozycje zmian obowiązujących przepisów.

Wzorem lat poprzednich, Rzecznik Konsumentów uczestniczył w posiedzeniach Rzeczników z województwa mazowieckiego i szkoleniach organizowanych przez UOKiK i Federację Konsumentów (webinaria).

Rzecznik w ramach bieżącej pracy konsultował się z innymi Rzecznikami, Krajową Radą Rzeczników Konsumentów w przypadku rozbieżności stanowisk, bądź interpretacji obowiązujących przepisów prawnych.

4. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2022 r. nie było potrzeby by Rzecznik składał wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W 2022 r. Rzecznik pomagał konsumentom w 3 sprawach sądowych, wobec braku polubownego zakończenia sporu. Duża część spraw z 2022 r. nie jest jeszcze zakończona i ostatecznie nie można przesądzić czy nie znajdą swojego zakończenia na drodze postępowania sądowego.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Formą działań edukacyjnych prowadzonych przez Rzecznika jest prezentowanie problematyki konsumenckiej na stronie internetowej Starostwa, wyjaśnianie – zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorcom – w toku podejmowanych interwencji – reguł postępowania przy składaniu reklamacji, wskazywanie podstawowych zasad ochrony prawnej konsumentów itp.

WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

Podejmowane w 2022 r. działania, poza udzielaniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk, jakie występują w relacjach konsument – przedsiębiorca. Spośród negatywnych zjawisk i przyczyn sporów między konsumentami a przedsiębiorcami należy wymienić:

- nagminne nieszanowanie przez przedsiębiorców przepisów chroniących konsumentów,
- ograniczanie odpowiedzialności względem konsumentów,
- utrwalone od lat niekorzystne dla konsumentów interpretacje przepisów.

Skala problemu jest znaczna, o czym świadczy ogromna ilość skarg konsumenckich na działania przedsiębiorców, jakie wpłynęły do Rzecznika w 2022 r.

W 2022 r. kontynuowane były przyjęte przed laty formy oraz metody udzielania pomocy konsumentom. Zakres i formy tej pomocy były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest jednak łatwe. Na przestrzeni ostatnich lat nie zmieniła się obsada personalna. Nie jest ona adekwatna do ilości spraw podejmowanych przez Rzecznika, zgłaszanych problemów, zmian przepisów i coraz to nowszych metod i nieuczciwych praktyk przedsiębiorców. Dlatego czas rozpatrywania spraw wpływających do Rzecznika jest wciąż dość długi.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają z założenia pozytywny wydźwięk bowiem jego zadania to wyłącznie udzielanie pomocy. Natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń poszkodowanych konsumentów przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku Urzędu. Dzieje się tak przede wszystkim dzięki pracownikom, przy pomocy których Rzecznik wykonuje swoje zadania, prezentującym wiedzę, kompetencję oraz wysoką kulturę osobistą - co wielokrotnie podkreślają nasi interesanci.

Konieczna jest zmiana, doprecyzowanie i ustanowienie nowych przepisów dotyczących działalności Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów: uregulowanie kwestii zastępowania Rzecznika konsumentów, wprowadzenie zastosowania do korespondencji Rzecznika przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego dotyczących domniemania doręczenia, określenie procedury działania Rzecznika, dodatkowych uprawnień Rzecznika, zwolnienia go z kosztów sądowych i doprecyzowania ilości osób zatrudnionych w biurze Rzecznika, uzależnionych od ilości mieszkańców danego powiatu (miasta na prawach powiatu).