

UCHWAŁA Nr XLVII/278/2006
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 2 lutego 2006r.

*w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów w 2005 roku.*

Na podstawie art.38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080)

Rada Powiatu uchwala co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2005 roku, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

UZASADNIENIE
do uchwały w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2005 roku

Zgodnie z art.38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów ma obowiązek przedstawiania radzie powiatu do zatwierdzenia rocznych sprawozdań ze swojej działalności.

Sprawozdanie przedstawia się do 31 marca roku następującego po roku, którego dotyczy sprawozdanie.

Układ sprawozdania wynika z propozycji ustalonych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Załącznik do uchwały
Nr XLVII/278/2006
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 2 lutego 2006r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OSTRÓDZIE ZA ROK 2005

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Na podstawie art.4 ust 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91, poz. 578 z późn. zm.) do zadań powiatu należy ochrona praw konsumentów. Zadania te, zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. W 2005r. nastąpiła zmiana na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ostródzie. Obecny Rzecznik funkcję tę pełni od 1 czerwca 2005r. na mocy uchwały Rady Powiatu nr XXXV/233/2005 z dnia 31 maja 2005r. na samodzielnym stanowisku, w wymiarze ½ etatu.

Idea ochrony konsumentów rozwinęła się pod wpływem narastającej świadomości zagrożeń pochodzących od niebezpiecznych lub wadliwych towarów i usług albo wynikających z nieuczciwych praktyk handlowych.

Polityka Unii Europejskiej dotycząca ochrony konsumentów opiera się na zharmonizowaniu ochrony konsumentów w poszczególnych krajach i zapewnieniu szybkiego przepływu informacji w ramach Jednolitego Rynku.

W tym celu Komisja Europejska skierowała do wszystkich członków poszerzonej Unii założenia Polityki Konsumentów na lata 2002-2006. Polski dokument w pełni odzwierciedla wspólnotową strategię, zakłada cztery główne cele, które będą systematycznie i efektywnie realizowane w latach 2004-2006:

1. tworzenie bezpiecznego i przyjaznego konsumentowi rynku,
2. promowanie dialogu społecznego na rzecz ochrony konsumentów i mechanizmów samoregulacji,
3. stworzenie efektywnego systemu informacji, poradnictwa i dochodzenia roszczeń konsumenckich,
4. prowadzenie pro-aktywnej polityki informacyjnej i edukacyjnej.

Celem nadrzędnym jest przy tym stworzenie przyjaznego konsumentowi rynku, zaś kluczowym narzędziem służącym temu zadaniu będą przede wszystkim edukacja i informacja, oparte na wnikliwej analizie poczucia bezpieczeństwa konsumentów. Chodzi, bowiem o ukształtowanie, na ile to możliwe, konsumenta świadomego, czyli sprawnie poruszającego się w labiryncie nieustannie zmieniających się przepisów i umiejętnie omijającego wszelkie pułapki zastawiane przez coraz bardziej pomysłowych przedsiębiorców.

W harmonogramie realizacji wymienionych działań Rzecznicy Konsumentów wymienieni są jako „organy współpracujące” w działaniach przewidzianych w ramach realizacji celu 4. Wiedza i informacja są, bowiem dla konsumentów poważnym bodźcem, by stać się bardziej świadomymi uczestnikami rynku.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie wypełnia tę rolę przez szerzenie wiedzy o obowiązującym prawie z zakresu ochrony konsumentów w relacjach bezpośrednich z konsumentami. Przeprowadzone zostały trzy akcje wyjazdowe na terenie Powiatu Ostródzkiego we współpracy ze Stowarzyszeniem „Pro Publico Bono” z Nowego Miasta Lubawskiego, mające na celu szerzenie świadomości z zakresu przysługujących konsumentom praw.

II. Zadania Rzecznika Konsumentów wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zadania te wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów na mocy przepisów art. 34 do 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005r Nr 244, poz. 2080), zaś szczegółowe zadania Rzecznika określa art. 37 ustawy.

Do ustawowych zadań Rzecznika należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Ustawodawca wprowadzając zmiany do w/w ustawy dnia 16.04.2004r. wzmocnił w tym zakresie pozycję rzecznika przez wprowadzenie przepisu w art.106a ust.1. Przepis ten przewiduje karanie grzywną osób naruszających obowiązek udzielania Rzecznikowi Konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia, a także osób, które naruszają obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą dotyczące się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Oprócz w/w zadań i kompetencji Rzecznik Konsumentów może również:

- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, w rozumowaniu przepisów kodeksu postępowania cywilnego i kodeksu wykroczeń,
- występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Rzecznik posiada kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie ma kompetencji kontrolnych ani władczych.

III. Statystyka i problematyka spraw konsumenckich.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie zarejestrował łącznie **507** spraw, w tym:

- w **368** sprawach udzielono porad i informacji prawnych konsumentom bezpośrednio w biurze Rzecznika lub telefonicznie,
- w **108** sprawach Rzecznik wystąpił pisemnie do przedsiębiorców w celu ochrony praw konsumentów,

- w **19** sprawach Rzecznik zredagował pisma za konsumentów w celu samodzielnego wystąpienia przez nich do przedsiębiorców.

Dodatkowo w:

- **3** sprawach został sporządzony pozew do sądu powszechnego (1 wystąpienie Rzecznika na rzecz Konsumenta –pozytywnie),
- **3** sprawach Rzecznik sporządził sprzeciw od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym,
- **5** sprawach sporządzono wnioski-zapisy na Polubowny Sąd Konsumentki,
- **1** sprawie sporządzono wniosek do Inspekcji Handlowej o przeprowadzenie mediacji.

W kategorii umów sprzedaży najczęściej problemów Konsumentom przysparzały reklamacje obuwia, sprzętu AGD, RTV, sprzętu elektronicznego i sportowo-turystycznego.

Problemy konsumentów polegały głównie na odmowie przyjęcia reklamacji, nieterminowym załatwieniu reklamacji, narzucaniu konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, powoływanie się na nieobowiązujące przepisy, nie przestrzeganie 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, załatwianie reklamacji nie zgodnie z żądaniem konsumenta. W większości przypadków zaobserwowano, iż problemy konsumentów wynikały z niezajomości przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co skrzętnie wykorzystują zarówno sprzedawcy jak i udzielający gwarancji na dany towar.

Drugą kategorię, obok sprzedaży rzeczy stanowiły usługi. Wśród usług należy wymienić: usługi bankowe, finansowe, telekomunikacyjne (telefonia stacjonarna, komórkowa, internet), budowa i remonty mieszkań, stolarka meblowa, itp....

Najwięcej porad udzielono Konsumentom w zakresie usług telekomunikacyjnych. Bardzo często Konsumentki nie czytają umów i aneksów do umów zawieranych przy zakupie usług telekomunikacyjnych w tzw. promocji. Konsumentki często pod wpływem pozornych korzyści podpisują kilkuletnie zobowiązania w przeświadczeniu, iż dokonują korzystnego zakupu i dopiero po wystawieniu faktury uświadamiają sobie, że ich wybór nie do końca był trafiony. Częstym przypadkiem odnotowanym przez Rzecznika są skargi Konsumentów na konsultantów błękitnej linii TP S.A. Stosowana przez nich „agresywna” promocja nowych planów taryfowych powoduje, iż Konsumentki zgadzają się na zmianę abonamentu bez możliwości powrotu do planu standardowego.

W przypadku usług remontowych problemy konsumentów wynikały przede wszystkim z braku pisemnych umów (o dzieło, zlecenie), co w konsekwencji utrudniało dochodzenie roszczeń, jak również z faktu wykonywania tych prac przez osoby nieposiadające odpowiednich kwalifikacji. Konsumentki bardzo często zlecają wykonanie prac remontowych niesprawdzonym wykonawcom (z ogłoszeń prasowych, ulotek lub takim, którzy przychodzą sami do ich domów). Wykazują zbyt dużą ufność nie sprawdzając przy tym, czy np. firma jest zarejestrowana, gdzie znajduje się jej siedziba itp. Do zawarcia umów dochodzi na ogół w efekcie stosowania przez przedsiębiorców różnych wyrafinowanych technik marketingowych i manipulacji. Z reguły konsument zawiera dwie odrębne umowy tj. umowę o wykonanie usługi i umowę kredytową, na podstawie, której banki przekazują na rachunek usługodawców środki kredytowe natomiast usługa jest wykonana niedbale lub pozostaje niewykonana.

Kolejną kategorię stanowią umowy sprzedaży połączone z kredytem konsumenckim zawierane w imieniu banku przez firmy pośredniczące w udzielaniu kredytów jak również sprzedawców. Konsumentki zawierają na ogół dwie umowy stanowiące sprzedaż towarów oraz usług w połączeniu z kredytem konsumenckim (sprzedaż na raty). Często zdarza się, że w przypadku odstąpienia od umowy (umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa), występują trudności z odstąpieniem od umowy kredytowej. Banki np. Lukas Bank bardzo

często uzależniają odstąpienie od umowy zawartej z konsumentem od zwrotu świadczenia pieniężnego przez przedsiębiorcę, który otrzymał od banku pełną wartość sprzedanego towaru. W takim przypadku podjęcie interwencji przez Rzecznika z podaniem przedsiębiorcy obowiązującego stanu prawnego, powoduje skuteczne odstąpienie od umowy i ostateczne rozwiązanie problemu.

Sporą grupę stanowiły osoby, które były przekonane, że mogą zwrócić towar do sklepu, mimo iż nie posiada on wad. W aktualnym systemie prawnym konsument może zwrócić towar bez wad jedynie za zgodą sprzedawcy (nie dotyczy to umów określonych w ustawie z dnia 2 marca 2000r. o ochronie praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).

IV. Porady i informacje.

W minionym roku udzielono **368** porad prawnych (telefonicznie oraz osobiście) w zakresie ochrony praw konsumentów. Z analizy wpływających spraw do Rzecznika wynika, że konsumenci w dużej mierze oczekują informacji i doradztwa prawnego. W wielu przypadkach konsumenci oczekują szczegółowego wyjaśnienia ich sytuacji prawnej. Często uzyskana informacja, opinia prawna, i sporządzenie stosownego pisma pozwala konsumentowi samodzielnie rozstrzygnąć konflikt z przedsiębiorcą.

Szczegółowe zestawienie udzielanych porad przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM
I. Usługi ogółem, w tym:	140
Bankowe, finansowe, ubezpieczeniowe	27
Systemy argentyńskie	8
Telekomunikacyjne (TP S.A, operatorzy telefonii komórkowej, TV kablowa, TV satelitarna)	34
Energia (prąd, gaz, ciepła woda)	9
Turystyka i hotelarskie	4
Pralnicze	2
Remontowo- budowlane	21
Pocztowe	4
Komunikacyjne	3
Mieszkaniowe (grunty, obiekty, najem, spółdzielnie)	6
Stolarka meblowa	11
Inne	11
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	214
Sprzęt AGD, RTV	48
Odzież	9
Obuwie	57
Zakup samochodów i części sam.	17
Meble	5
Stolarka budowlana	4

Aparaty telefoniczne i fotograficzne	12
Zakup i budowa mieszkań z udziałem developerów	1
Sprzęt sportowo-turystyczny, rehabilitacyjny	12
Zakupy w internecie	2
Komputery i części	15
Urządzenia i narzędzia	10
Inne (zabawki, kosmetyki, żywność, zwrot towaru po zakupie)	22
III. Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa	14
RAZEM	368

Pomimo obowiązywania przepisów o sprzedaży konsumenckiej od 2003 roku, problemy z interpretacją zapisów mają nadal konsumenci i przedsiębiorcy. Rzecznik niejednokrotnie dokonywał interpretacji i informował przedsiębiorców o ich obowiązkach wynikających z przedmiotowej ustawy.

V. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Problemy zgłaszane do Rzecznika Konsumentów były szczegółowo analizowane i wiele spraw wymagało bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy. Sposobem działania w sytuacjach konfliktowych było podejmowanie przez rzecznika interwencji, polegającej na pisemnym (bądź telefonicznym) wystąpieniu do przedsiębiorcy na rzecz konsumenta i przedstawieniu stanowiska 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. Podejmowane interwencje prowadzone były wnikliwie, - do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Siła takich perswazji jest znacząca, bowiem skuteczność interwencji Rzecznika stale wzrasta. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale zwykle owocuje to pozytywnym rezultatem.

Rzecznik bardzo często proponował stronom, polubowne zakończenie sporu w drodze mediacji przeprowadzonych w biurze Rzecznika. Wymagało to ustępstw i dobrej woli obu stron. W przypadkach nie dotrzymania warunków ugody przez przedsiębiorcę, Rzecznik był pomocny w sporządzeniu pozwu i pomocy podczas toczącego się postępowania sądowego.

Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców ilustruje poniższa tabela:

Tabela nr2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów – struktura przedmiotu wystąpienia:

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM
I. Usługi ogółem, w tym:	40
Bankowe, finansowe, ubezpieczeniowe	9
Systemy argentyńskie	2
Telekomunikacyjne: TP S.A, operatorzy telefonii komórkowej, TV kablowa,...	9

Motoryzacyjne (serwis)	1
Pralnicze	1
Remontowo- budowlane	10
Mieszkańowe (najem, spółdzielnie)	3
Komunikacyjne	3
Jubilerskie	2
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	64
Sprzęt AGD, RTV	13
Odzież	3
Obuwie	17
Komputery i części	1
Meble	8
Stolarka budowlana (okna, drzwi)	2
Sprzęt elektroniczny (komputery, aparaty tel.)	8
Sprzęt sportowy i turystyczny	2
Ar. przemysłowe	4
Sprzedaż komisowa	1
Zabawki	2
Samochody i części samochodowe	3
III. Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	4
RAZEM	108

VI. Dochodzenie roszczeń konsumentów na drodze sądowej.

W 12 sprawach wobec braku dojścia do porozumienia i polubownego zakończenia sporu, 3 sprawy skierowano do sądu powszechnego do rozpoznania w postępowaniu upominawczym (z czego w jednym przypadku Rzecznik wystąpił za konsumenta), sporządzono 3 sprzeciwy od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym, 5 spraw skierowano do rozstrzygnięcia przez Stały Polubowny Sąd Konsumentcki działający przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Olsztynie (wniosek - zapis na Sąd Polubowny).

Działania rzecznika w sprawach sądowych polegały głównie na pomocy konsumentom w sporządzeniu stosownego pozwu do właściwych Sądów oraz na wstępowaniu do toczącego się już postępowania.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie, będzie dalej działał w takim kierunku aby jak największa ilość spraw kończyła się ugodą. W krajach Unii Europejskiej, polubowne rozstrzyganie sporów z udziałem konsumentów jest najczęściej stosowaną i jednocześnie najskuteczniejszą metodą. Takie rozwiązania posiadają wiele zalet min. brak kosztów sądowych, szybkie rozstrzygnięcie sporu, kształtowanie właściwych relacji przedsiębiorca – konsument, itp. Obowiązujące przepisy postępowania cywilnego zniechęcają Konsumentów do samodzielnego występowania na drogę sądową. Wpływa na to zarówno wysokość wnoszonego wpisu (od marca 2006 r. wysokość wpisu ma ulec zmniejszeniu), niska ocena społeczna wymiaru sprawiedliwości w Polsce oraz przewlekłość toczących się postępowań.

VII. Współdziałanie i współpraca z instytucjami i organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

W roku 2005 Rzecznik Konsumentów podejmował współpracę z:

- Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Olsztynie w zakresie wymiany informacji o przedsiębiorcach i nieprawidłowościach dotyczących ich działań oraz korzystał z listy rzeczoznawców do spraw jakości produktów i usług, prowadzonej przez WIIH;
- Urzędem Regulacji Energetyki, Północny Oddział Terenowy w Gdańsku. Współpraca miała charakter konsultacyjny w zakresie skarg osób fizycznych na działania przedsiębiorstw zajmujących się dostawą energii cieplnej i elektrycznej;
- Departamentem Polityki Konsumenckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Delegaturą UOKiK w Bydgoszczy. Rzecznik współpracuje w przekazywaniu informacji o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów. Podejmuje również z UOKiK i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, stałą współpracę w zakresie toczących się postępowań w sprawach stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Współpraca Rzecznika z SKP zakończyła się wydaniem ulotki informacyjnej dla nauczycieli i rodziców pt. „Nasze dzieci bezpieczne w sieci”.

VIII. Działanie o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Rzecznik prowadził w szerokim zakresie działalność edukacyjną, uświadamiając zgłaszającym się konsumentom o przysługujących im prawach i możliwościach egzekwowania istniejących przepisów. Popularyzowanie wiedzy konsumenckiej, a w szczególności w zakresie praw konsumentów i obowiązków sprzedawców, Rzecznik Konsumentów upowszechniał w formie spotkań wyjazdowych do miejscowości na terenie Powiatu. Akcje wyjazdowe realizowane były we współpracy ze Stowarzyszeniem Pro Publico Bono z Nowego Miasta Lubawskiego i miały na celu dotarcie do większej liczby mieszkańców Powiatu Ostródzkiego (miasteczka, wsie), a nie ograniczały się tylko do miasta Ostródy. Akcje takie odbyły się w Morągu, Miłakowie i Zwierzewie na przełomie wrzesień - październik 2005r.. Dalsza współpraca ze Stowarzyszeniem w zakresie edukacji prawnej obywateli, przewidziana jest również w 2006 roku.

Ważną funkcję w systemie informacji i edukacji spełniają też różnego rodzaju publikacje tj. ulotki, broszurki. Tego rodzaju materiały rzecznikowi dostarcza Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie. Ulotki i broszurki adresowane są do różnych grup społecznych i sukcesywnie są rozprowadzane wśród konsumentów.

IX. Podsumowanie.

Podejmowane w 2005r. działania, poza udzielaniem informacji i porad w indywidualnej sprawie, miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk, jakie występują na terenie Powiatu Ostródzkiego w relacjach konsument- przedsiębiorca. Spośród negatywnych zjawisk należy wymienić:

- nagminne nieszanowanie przez przedsiębiorców przepisów konsumenckich,
- ograniczanie odpowiedzialności względem konsumentów,
- utrwalanie niekorzystnej dla konsumentów interpretacji przepisów.

Z analizy ilości i różnorodności spraw, jaka wpłynęła do Rzecznika w 2005r. wynika, iż nastąpił ponad dwukrotny wzrost (liczba spraw wzrosła aż o 120%. z 231 do 508), w porównaniu z rokiem ubiegłym jest bardzo wymowny. Świadczy o rosnącej popularności i skuteczności podejmowanych działań przez Rzecznika, a tym samym kreuje pozytywny wizerunek Starostwa Powiatowego w Ostródzie. Sprawy, jakie wpłynęły do Rzecznika w zdecydowanej większości zakończyły się zgodnie z roszczeniami konsumentów w sposób polubowny. Tak wyraźny wzrost spraw oznacza także, że jakość towarów i świadczonych

usług przez producentów w dalszym ciągu nie jest zadawalająca. Kolejny, zatem rok pracy rzecznika to kontynuowanie metody i formy udzielania pomocy konsumentom. Sprostanie jednakże wszystkim ustawowym obowiązkom nałożonym na rzecznika, w tym zapewnienie sprawnego oraz skutecznego udzielania pomocy konsumentom, a zwłaszcza szerzenie edukacji i świadomości konsumentów, wymaga zwiększenia wymiaru pracy Rzecznika z ½ do pełnego etatu. Pozostawienie bez zmian wymiaru pracy przy tak znacznym i ciągłym wzroście zapotrzebowania na pomoc Rzecznika w zakresie ochrony praw konsumentów, ograniczy podejmowanie przez niego zgłaszanych spraw co może stanowić przesłankę do negatywnego postrzegania instytucji Rzecznika oraz nie wykonywania wszystkich określonych w ustawie obowiązków, a tym samym administracji samorządowej.