

**EXTRAS**

**din stenograma ședinței Senatului din 22 octombrie 2025**

**Doamna Valentina-Mariana Aldea:**

Mulțumesc, domnule președinte.

Titlul declarației de astăzi: „Lipsa unui control real și vizibil al statului asupra activității firmelor de curierat și a prestatorilor de servicii din România!”

Stimați colegi senatori,

România traversează o perioadă în care cetățenii își pierd treptat încrederea în instituțiile care ar trebui să-i apere.

Una dintre cauzele acestei neîncrederi tot mai profunde este lipsa unui control real, serios și vizibil al statului asupra activității firmelor de prestări servicii, iar astăzi, doresc să mă refer în mod particular la domeniul firmelor de curierat. Într-o societate digitalizată, unde comerțul online a devenit o componentă centrală a vieții economice, serviciile de curierat reprezintă veriga esențială între consumator și produs. Din păcate, această verigă s-a transformat, pentru tot mai mulți români, într-o sursă constantă de frustrări și abuzuri.

Zilnic, mii de cetățeni întâmpină probleme cu livrările, coletele rătăcite, întârzierile inexplicabile și răspunsurile automate, repetitive, prin care firmele justifică neîndeplinirea serviciului. Explicațiile sunt aproape identice peste tot: „număr de telefon incorect”, „adresă greșită”, „destinatar lipsă”. Însă, în realitate, aceste scuze standard ascund un mecanism comercial care funcționează fără responsabilitate și fără supraveghere. Companiile încasează tarife, livrează scuze și, în final, scapă de orice consecință. Este inadmisibil ca în anul 2025, un cetățean care a plătit pentru un serviciu să nu aibă nicio cale eficientă de remediere atunci când acel serviciu nu este prestat.

Reclamațiile către firme rămân fără răspuns, sistemele de contact nu funcționează, iar Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor reacționează rar, cu sancțiuni minore și fără transparență în soluționarea cazurilor. Ceea ce ar trebui să fie un serviciu comercial modern, competitiv și orientat spre client a devenit, în multe cazuri, o industrie lipsită de reguli clare, de răspundere contractuală și de control public. Problema nu este doar a companiilor, ci a statului care tolerează acest comportament. Lipsa unui mecanism național de monitorizare digitală, absența unui registru public al incidentelor și inexistența unei obligații clare de răspuns la reclamații demonstrează că România nu dispune în prezent de un sistem de supraveghere adaptat realităților economice moderne.

Controlul, acolo unde există, este fragmentat, birocratic și mai degrabă formal. În aceste condiții, consumatorii sunt cei care suportă integral costul ineficienței, iar statul rămâne un observator pasiv al

abuzurilor cotidiene. Este momentul ca autoritățile să-și asume un rol activ în restabilirea ordinii și a responsabilității în acest domeniu.

Solicit Guvernului României, prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Ministerul Economiei, Digitalizării, Antreprenoriatului și Turismului, în colaborare cu Autoritatea pentru Digitalizarea României, să elaboreze un sistem digital de trasabilitate unitară a coletelor și serviciilor prestate, care să permită fiecărui cetățean să verifice, în timp real, traseul livrării și să identifice persoana sau entitatea responsabilă pentru întârzieri și erori.

Totodată, consider necesară revizuirea Ordonanței de urgență nr.34/2014 privind drepturile consumatorilor, pentru a include expres serviciile de curierat și de livrare în categoria serviciilor cu obligație de rezultat, nu doar de diligență. Atunci când un client plătește pentru un serviciu, el trebuie să primească ceea ce a plătit, nu o justificare standard și un răspuns automat.

De asemenea, este esențială instituirea unei proceduri obligatorii de răspuns la reclamații, cu termene legale precise și sancțiuni proporționale pentru fiecare abatere constantă. Într-un stat de drept, responsabilitatea economică nu este o opțiune, ci o obligație. Statul trebuie să protejeze cetățeanul în fața abuzului comercial și să restabilească încrederea în corectitudinea pieței. Dacă România își dorește să rămână un stat modern, digital și european, atunci trebuie să-și protejeze cetățenii nu doar în fața infracțiunii, ci și în fața neglijenței comerciale.

Lipsa unui control vizibil asupra acestor companii erodează încrederea publică, slăbește autoritatea instituțiilor și afectează direct calitatea vieții. Românii plătesc pentru servicii, nu pentru scuze, iar respectul față de client trebuie să redevină o valoare obligatorie, nu o excepție. Statul are datoria de a interveni, de a controla și de a sancționa. Firmele de curierat și, în general, toate companiile care prestează servicii către populație trebuie să funcționeze sub același principiu: transparență, responsabilitate și răspundere efectivă.

Până când nu vom avea aceste principii aplicate, nu putem vorbi despre o economie corectă și despre un stat care își respectă cetățenii.

Vă mulțumesc.

Senator Valentina-Mariana Aldea (*Aplauze.*)