



SENATUL ROMÂNIEI

INTERPELARE

Adresată: Domnului Radu MIRUȚĂ,

Ministrul Economiei, Digitalizării, Antreprenoriatului și Turismului

De către: Senator Valentina - Mariana ALDEA

Circumscripția electorală nr. 42, București

Senator neafiliat, membru al Partidului Oamenilor Tineri din Romania

Sedința Senatului din data de 22.10.2025

Obiect: *Lipsa unui control eficient și a unui mecanism digital unitar de monitorizare a activității firmelor de curierat și a prestatorilor de servicii din România*

Cu informare către:

- Președintele interimar al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Domnule Ministru,

România traversează o perioadă în care încrederea cetățenilor în instituțiile care ar trebui să-i apere scade vizibil. Una dintre cauzele acestei neîncrederi o reprezintă lipsa unui control real, coerent și vizibil al statului asupra activității firmelor de prestări servicii — în special asupra celor de curierat, care, prin volumul și impactul lor social, au devenit parte esențială a vieții cotidiene.

Tot mai mulți consumatori semnalează situații repetate în care coletele nu ajung la destinație, sunt livrate cu întârziere, sunt deteriorate sau sunt însoțite de explicații neverificabile de tipul „adresă greșită” ori „destinatar lipsă”. Reclamațiile formulate rămân, în majoritatea cazurilor, fără răspuns concret, iar sancțiunile aplicate de autorități sunt sporadice și lipsite de efect disuasiv.

În mod îngrijorător, există companii cu istoric în domeniu care, **mizând pe portofoliul propriu de clienți și pe poziția dominantă în piață, au redus considerabil standardele de calitate ale serviciilor prestate și nivelul de pregătire profesională al personalului de livrare.** În aceste condiții, cetățeanul, deși plătește pentru un serviciu, suportă consecințele unui sistem lipsit de control, transparență și responsabilitate.

Această realitate arată o problemă de fond: **absența unui mecanism centralizat de supraveghere și de trasabilitate a serviciilor de curierat**, care să permită statului să intervină în timp real atunci când drepturile consumatorilor sunt încălcate. Lipsa interoperabilității digitale între operatori, ANPC și instituțiile guvernamentale

perpetuează un sistem opac, în care reclamațiile se pierd și cetățenii nu primesc nici protecție, nici despăgubiri.

Având în vedere aceste aspecte, vă adresez următoarele întrebări:

- Ce măsuri concrete a dispus Ministerul Economiei, Digitalizării, Antreprenoriatului și Turismului, împreună cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor – instituție aflată în coordonarea sa, pentru monitorizarea și sancționarea firmelor de curierat care nu își respectă obligațiile contractuale?
- Există, la acest moment, un plan guvernamental de implementare a unui **sistem digital național de trasabilitate a coletelor**, interoperabil cu platformele ANPC și ADR, care să permită cetățenilor să verifice în timp real traseul și statusul comenzilor?
- Câte sesizări și reclamații au fost înregistrate în ultimii trei ani la ANPC împotriva firmelor de curierat și câte sancțiuni au fost aplicate, defalcate pe operatori economici și valoarea amenzilor?
- Consideră Ministerul Economiei, Digitalizării, Antreprenoriatului și Turismului oportună **revizuirea Ordonanței de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor**, pentru a include expres serviciile de curierat în categoria serviciilor cu **obligație de rezultat**, nu doar de diligență?
- Ce acțiuni coordonate se au în vedere, împreună cu Ministerul Energiei și cu Autoritatea pentru Digitalizarea României, pentru crearea unui cadru digital de control și trasabilitate a prestațiilor comerciale la nivel național?

Stimate domnule ministru,

Cetățenii nu solicită sancțiuni simbolice, ci un stat care funcționează — un stat capabil să protejeze consumatorul și să garanteze calitatea serviciilor pentru care acesta plătește. Lipsa unui control ferm asupra pieței de curierat nu este doar o problemă administrativă, ci una de încredere publică. Într-un stat de drept, piața liberă nu trebuie să însemne absența responsabilității.

Vă solicit să îmi comunicați, în scris, răspunsurile la întrebările formulate, precum și măsurile pe care Guvernul le are în vedere pentru restabilirea disciplinei economice și protejarea drepturilor consumatorilor în domeniul serviciilor de curierat.

Totodată, solicit ca, odată cu răspunsul transmis de Ministerul Economiei, Digitalizării, Antreprenoriatului și Turismului, să fie anexat și un **punct de vedere oficial al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor**, referitor la situațiile semnalate, la numărul de reclamații înregistrate în ultimii trei ani și la acțiunile întreprinse pentru îmbunătățirea cadrului de control și sancționare în acest domeniu.

Cu deosebită considerație,

Senator

Valentina - ~~Mariana~~ **ALDEA**