



Parlamentul României

Senat

ÎNTREBARE PARLAMENTARĂ

Adresată: Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor Horia Miron Constantinescu

De către: Senator Andrei BUSUIOC

Circumscripția electorală: nr. 39, Vaslui

Grupul parlamentar: Alianța pentru Unirea Românilor

Data: 5/12/2023

Obiectul întrebării: **Lupta permanentă dintre clienții de bunuri și servicii și operatorii economici ce se abat de la respectarea drepturilor consumatorilor**

Stimate domnule Președinte al ANPC,

În decursul ultimei perioade, am constatat o tendință ascendentă în rândul consumatorilor și cumpărătorilor de produse și servicii diverse care îmi aduc la cunoștință nemulțumirea manifestată față de aceste bunuri achiziționate. Adesea, aceste elemente tangibile sau intangibile ce presupun încheierea unei tranzacții financiare între client și operatorul economic nu corespund calității dorite sau așteptate de către cumpărător. Cetățenii remarcă faptul că un procentaj dintre aceste produse și servicii sunt prezentate de către companii având anumite caracteristici/beneficii/prețuri finale ce nu corespund, întotdeauna, realității ultime.

Ținând seama de principiul echității și al corectitudinii în ceea ce privește respectul cuvenit, timpul personal și resursele financiare proprii, cetățenii recurg, inițial, la asistența



Parlamentul României

Senat

companiei ce le-a furnizat bunul sau serviciul, în vederea remedierii situației problematice. Observând faptul că drepturile lor în calitate de consumatori sunt neglijate, cetățenii apelează, în a doua etapă, la sprijinul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu scopul obținerii de protecție în fața practicilor comerciale incorecte sau înșelătoare. Regretabil, anumiți cetățeni îmi aduc la cunoștință faptul că solicitările lor adresate Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nu se încheie, întotdeauna, în beneficiul consumatorului final.

Având în vedere cele amintite precedent, vă rugăm să ne comunicați răspunsul la următoarele întrebări:

- 1. Care sunt operatorii economici ce activează pe piețele din România care au avut, pe parcursul anului 2023, cele mai multe reclamații/ sesizări/ plângeri privind bunurile și serviciile furnizate clienților? Vă rugăm să ne prezentați lista primilor 10 operatori economici.**
- 2. Privind din punct de vedere al răspunsului furnizat la întrebarea 1), care au fost motivele principale ce au reprezentat obiectul reclamațiilor/ al sesizărilor/ al plângerilor, în cazul fiecărui operator economic?**
- 3. Privind din punct de vedere al răspunsului furnizat la întrebarea 1), ce măsuri, ce acțiuni a întreprins ANPC și ce sancțiuni a aplicat acestor operatori economici, ca urmare a reclamațiilor/ sesizărilor/ plângerilor privind bunurile și serviciile furnizate de către companiile în cauză?**
- 4. Ce măsuri intenționează să implementeze/ a implementat ANPC pentru a diminua/ a elimina/ a remedia, în viitor, abaterile operatorilor economici de la legislația în**



Parlamentul României

Senat

vigoare, în cazul operatorilor economici listați în cadrul răspunsului aferent întrebării 1)?

5. Din totalitatea reclamațiilor/ sesizărilor/ plângerilor adresate ANPC pe parcursul anului 2023, câte dintre acestea au fost dovedite ca fiind întemeiate?
6. A întreprins ANPC demersuri/ studii pentru a verifica gradul de satisfacție a cetățenilor în raport cu serviciile furnizate de către ANPC?
7. A întreprins ANPC demersuri/ studii pentru a constata gradul de ușurință/ dificultate a cetățenilor români în vederea depunerii și soluționării de reclamații?

Solicit răspuns scris.

Cu deosebită stimă,

Senator Andrei Busuioc