

Raport privind procesul de soluționare a petițiilor consumatorilor pentru anul 2019, 2020

Examinarea și soluționarea petițiilor în cadrul

Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței

În perioada anului 2020, în condițiile pandemiei severe COVID-19, cu efort maxim și măsuri de precauție asupra sănătății, au fost înregistrate rezultatele după cum urmează:

| Denumirea indicatorului | Anul 2019 | Anul 2020 | 2020/2019, % |
|--|-------------|-------------|---------------------------------|
| Total petiții | 1493 | 1400 | au scăzut cu 6,64 % |
| dintre care parvenite de la consumatori pe categorii: | | | |
| <i>servicii prestate neconforme</i> | 802 | 645 | |
| <i>domeniul metrologie</i> | 32 | 47 | |
| <i>produse industriale neconforme</i> | 502 | 458 | |
| <i>serviciile comerțului</i> | 81 | 197 | |
| <i>produse alimentare</i> | 56 | 53 | |
| altele | 20 | - | |
| Apeluri telefonice, | 6417 | 8940 | s-au mărit cu 39,32% |
| dintre care parvenite de la consumatori pe categorii: | | | |
| <i>servicii prestate neconform</i> | 1598 | 2614 | |
| <i>produse industriale neconforme</i> | 2931 | 3957 | |
| <i>produse alimentare</i> | 416 | 1143 | |
| <i>serviciile comerțului</i> | 1472 | 1066 | |
| <i>domeniul metrologie</i> | - | 160 | |

Întru soluționarea petițiilor s-au înregistrat:

| Denumirea indicatorului | Anul 2019 | Anul 2019, % | Anul 2020 | Anul 2020, % | 2020/2019 |
|---|------------------------|--------------|-----------------------|--------------|-------------------------------|
| Controale inopinate, în baza petițiilor, din total controale inopinate | 17 | 36,17% | 50 | 78,12% | în creștere cu 33 |
| Încălcări depistate prin nr. controale | 14 | 82,35% | 25 | 50,00% | |
| Petiții soluționate amiabil încusiv în cadrul Controlului de Stat | 154 | 10,31% | 121 | 8,64% | în scădere cu 27,27% |
| Petiții remise altor autorități competente | 72 | 4,82% | 307 | 21,93% | în creștere cu 426,38% |
| Petiții remise de către alte autorități | 377 | 25,25% | 274 | 19,57% | în scădere cu 37,59% |
| Nr. de consumatori care au beneficiat de restituirea contravalorii produselor/serviciilor, neconforme | 104 | | 89 | | în scădere cu 16,85% |
| <i>în sumă de</i> | <i>1.886681,69 lei</i> | | <i>625.469,00 lei</i> | | cu 1.261.212,69 lei mai puțin |