

Os consumidores em Tempos de Crise: As dificuldades financeiros dos consumidores

Dados 2021 e 1º trimestre de 2022



Proteção financeira do consumidor:



No âmbito da sua missão de representação e defesa dos interesses dos consumidores, a DECO criou o GPF- Gabinete de Proteção Financeira, colocando à disposição de todos os consumidores uma equipa especializada em aconselhamento financeiro e situações de sobre-endividamento. Mais informação em www.gasdeco.net.

A DECO é:

Um sistema de apoio ao sobre-endividado reconhecido pelo Ministério da Justiça que tem como objetivo aconselhar, informar e acompanhar a elaboração de um plano de pagamentos.

Conciliador no âmbito do **SISPACSE** – Sistema Público de Apoio à Conciliação no Sobre-endividamento é um mecanismo extrajudicial de apoio a sobre-endividados.

A nossa atuação:



Informação

especializada aos consumidores economicamente vulneráveis através do aconselhamento e orientação na gestão das suas finanças pessoais.

Aconselhamento

e orientação económica (gestão do orçamento familiar e recurso ao crédito, apoios para os consumidores economicamente vulneráveis)

Intervenção

Os pedidos são objeto de análise da situação socioeconómica do consumidor endividado/família e, quando tal se justifica, contacta as entidades credoras para efetuar uma reestruturação dos contratos de crédito e/ou dívidas e encontrar formas práticas de o consumidor conseguir cumprir com as suas obrigações financeiras.



Os pedidos dos consumidores podem chegar ao GPF pelo atendimento pessoal ou através de consultas realizadas em Zoom ou Skype no atendimento telefónico (**21 371 02 38**), ou por e-mail (gas@deco.pt), carta ou ainda via portal do GAS/GPF - www.gasdeco.net



30.000

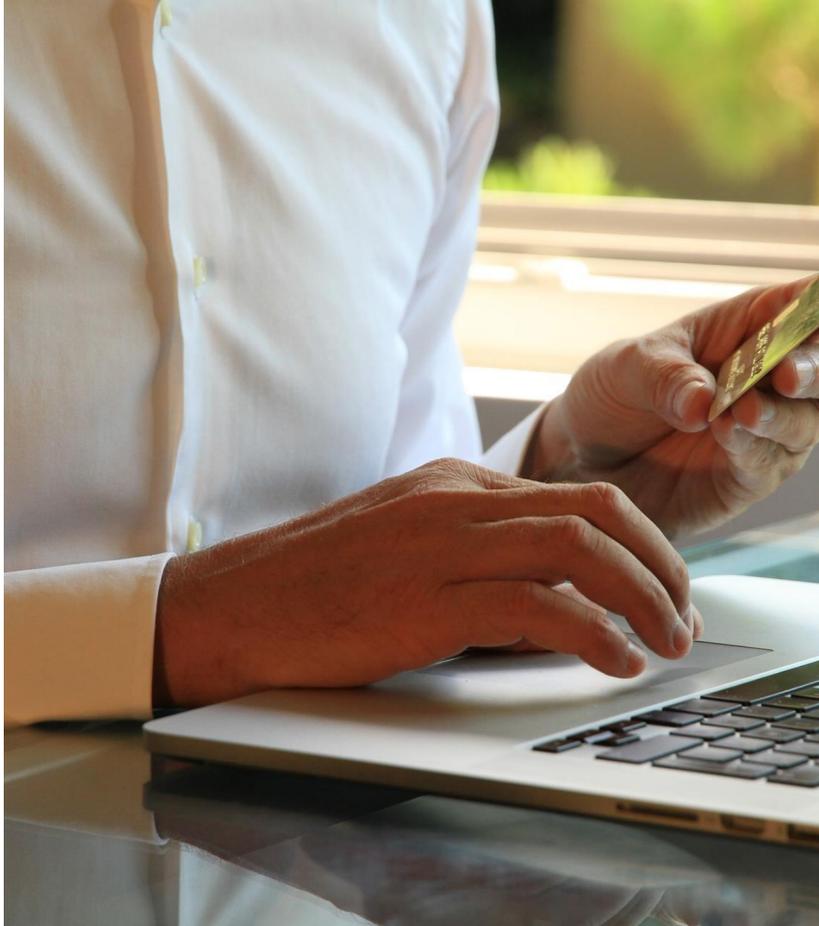
Nº de famílias que contactaram o GPF DECO em 2021

29%

dos consumidores identifica o desemprego como a principal causa das suas dificuldades financeiras

52%

dos pedidos de aconselhamento sobre reestruturação financeira



2.744

Nº de processos de intervenção abertos em 2021

46%

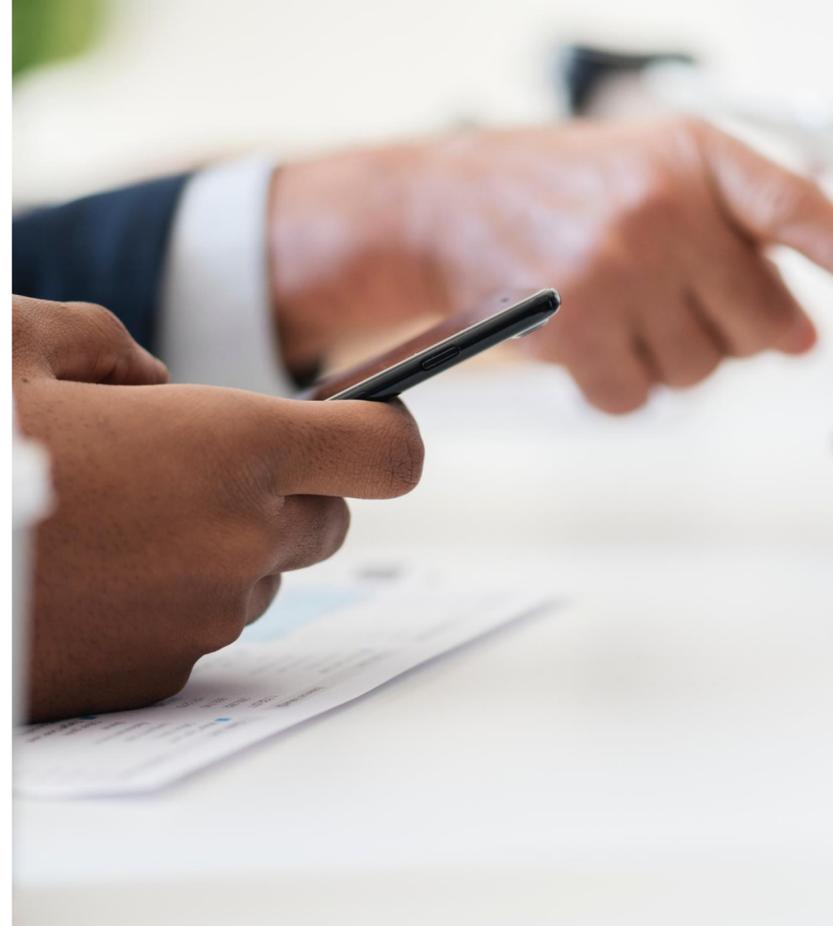
dos consumidores tem o ensino secundário

44%

dos consumidores que trabalha no sector privado

42%

dos consumidores são casados



32%

dos processos têm como causa a perda de rendimentos

1.100€

Rendimento médio líquido mensal

860€

Valor médio das prestações

5

Nº de créditos por cada família



32%

do crédito em situação de incumprimento

78%

Taxa de esforço

448€

Valor mensal das despesas essenciais das famílias

A informação e o aconselhamento financeiro

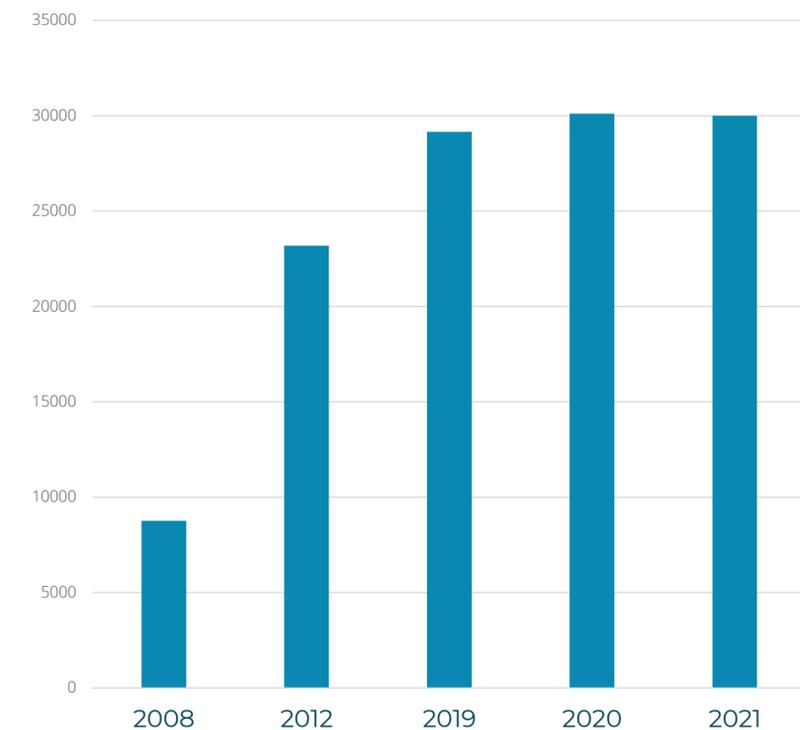


30.000



Atento o agravamento da situação financeira de muitas famílias reforçámos a informação no que concerne aos apoios que foram criados, nomeadamente no âmbito de medidas de apoio extraordinário covid19.

Em **2021**, recebemos **30.000** pedidos de famílias, a quem se prestou informação/aconselhamento financeiro. Em **2020** receberam-se **30.100** e em **2019 29.154** pedidos.





Pedidos dos consumidores – Causa dos problemas financeiros

As principais causas das dificuldades financeiras identificadas pelas famílias que nos pedem ajuda são as seguintes:

Causa das dificuldades	ANO DE 2020	ANO DE 2021
Desemprego	29%	29%
Perda de rendimentos	24%	28%
Baixa Médica	6%	11%
Penhora rendimentos	9%	7%
Outras	6%	7%
Divórcio/Separação	6%	7%
Negócio mal sucedido	5%	4%
Passagem Reforma	5%	4%
Precariedade laboral	10%	3%

29%

Desemprego

23%

Perda de rendimentos
2022

Âmbito do aconselhamento	1º TRIMESTRE DE 2022
Perda de rendimentos	23%
Desemprego	22%
Baixa Médica	13%
Divórcio/Separação	10%
Outras	9%
Passagem Reforma	8%
Penhora rendimentos	7%
Negócio mal sucedido	6%
Precariedade laboral	2%



Pedidos dos consumidores – Âmbito do aconselhamento

As famílias, em regra, pretenderam saber como podiam renegociar as suas responsabilidades de crédito (52%) com o objetivo de tentar reequilibrar o seu orçamento familiar.

Em 2022 o aconselhamento relativo à reestruturação de crédito está a aumentar significativamente (56%) o que pode antever um comportamento preventivo das famílias quanto a futuras dificuldades financeiras.

Âmbito do aconselhamento	ANO de 2020	ANO de 2021
Reestruturação de crédito	51%	52%
Medidas Covid-19	16%	6%
Penhoras de bens e rendimentos	7%	16%
Cobrança e recuperação	5%	6%
Outros pedidos	8%	7%
Fiadores	1%	1%
Insolvência das famílias	5%	5%
Apoios Sociais	5%	5%
Cessão de crédito	2%	2%

52%
Reestruturação

56%
2022

Âmbito do aconselhamento	1º TRIMESTRE DE 2022
Reestruturação de crédito	56%
Medidas Covid-19	1%
Penhoras de bens e rendimentos	11%
Cobrança e recuperação	9%
Outros pedidos	6%
Fiadores	2%
Insolvência das famílias	8%
Apoios Sociais	4%
Cessão de crédito	3%



PROCESSOS DE INTERVENÇÃO



Os pedidos são objeto de diagnóstico da situação socioeconómica do consumidor/família e, quando tal se justifica, o GPF DECO contacta as entidades credoras no sentido de promover uma reestruturação dos contratos de crédito e/ou dívidas (por exemplos, dívidas de serviços públicos).

Trabalha com as famílias a gestão e otimização do orçamento familiar para que consigam cumprir com as suas obrigações financeiras.

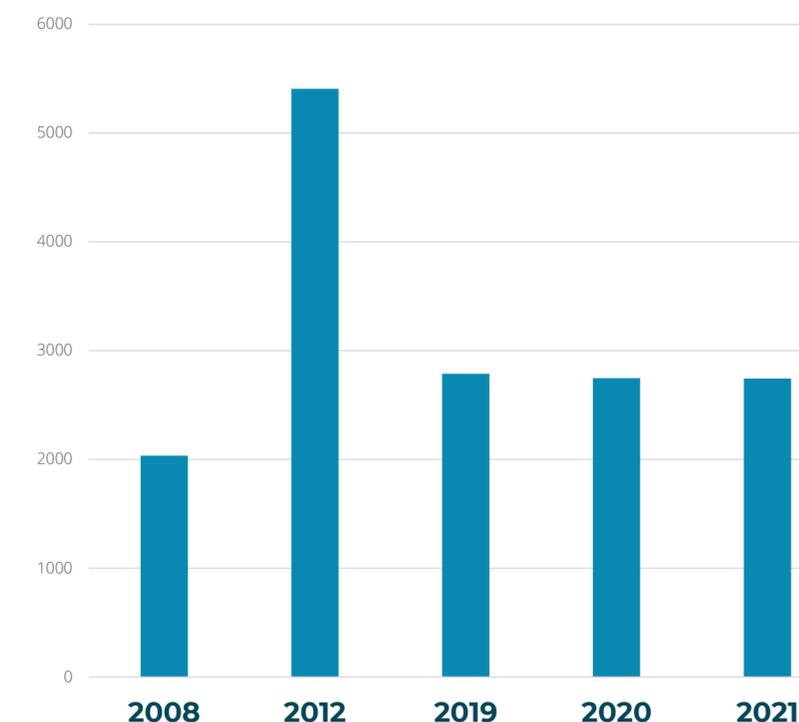
PROCESSOS DE INTERVENÇÃO

2.744



No ano de 2021, a DECO apoiou 2.744 famílias. Apesar do elevado número de famílias que recorreram ao apoio do GPF, os processos de intervenção abertos por este gabinete totalizaram **2.744**, número muito semelhante ao registado em 2020 e 2019.

A justificação encontra-se, em grande parte, nas moratórias e nas medidas introduzidas para mitigar o efeito do fim das mesmas. Foram muitas as situações em que não foi necessário abrir processo, conseguindo a DECO encaminhar as famílias que, pelos próprios meios, conseguiram resolver a situação.





PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: Alguns dados sobre as famílias

Escolaridade	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022
Ensino Secundário	44%	46%	46%	44%
Ensino Superior	21%	20%	17%	20%
3º Ciclo	22%	22%	22%	22%
2º Ciclo	7%	6%	8%	6%
1º Ciclo	6%	5%	7%	7%

Situação Profissional	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022
Trabalhador setor privado	44%	46%	44%	53%
Trabalhador setor público	14%	19%	20%	15%
Desempregado	19%	19%	18%	15%
Conta Própria	5%	7%	6%	8%
Reformado	18%	9%	12%	9%

Estado Civil	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022
Casado/ união de facto	43%	40%	42%	34%
Solteiro	28%	35%	34%	35%
Divorciado/ separado	24%	21%	19%	27%
Viúvo	5%	3%	5%	4%



Agregados familiares compostos, em média, por 3 elementos



PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: As causas

Em 2021, a perda de rendimentos surge como a principal causa das dificuldades financeiras das famílias, registando-se o seu valor em **32%**. O desemprego surge como segunda causa responsável pelas dificuldades financeiras das famílias que têm processo a decorrer na DECO: 23%. Em 2020 e 2021 os dados refletem os efeitos sociais e económicos resultantes da pandemia da COVID-19.

Causa das dificuldades	ANO de 2020	ANO de 2021
Perda de rendimentos	31%	32%
Desemprego	24%	23%
Doença	17%	18%
Divórcio/Separação	10%	8%
outras causas	6%	7%
Alteração agregado	7%	9%
Negocio mal sucedido	4%	2%
Fiador	1%	1%

32%

Perda de rendimento

31%
2022

Causa das dificuldades	1º TRIMESTRE DE 2022
Perda de rendimentos	31%
Desemprego	24%
Doença	17%
Divórcio/Separação	10%
outras causas	6%
Alteração agregado	7%
Negocio mal sucedido	4%
Fiador	1%



PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: As causas

	2008	2012	2019	2020	2021	2022
D esemprego	40,3%	39,7%	20%	24%	23%	24%
Perda de rendimentos/deterioração condições laborais	13,7%	30,4%	21%	31%	32%	31%
D ivórcio/separação	-	9,3%	10%	10%	8%	10%
D oença	19,8%	7,2%	12%	17%	18%	17%

3Ds

+ Perda de rendimento



PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: Os créditos

5

Créditos **5**
2022



	2008	2012	2018	2019	2020	2021	2022
Média do nº de créditos	7	6	5	5	5	5	5
Média do nº de créditos pessoais	3	2	2	2	2	2	2
Média do nº de crédito automóvel	1	1	-	-	-	-	-
Média do nº de cartões de crédito	2	2	2	2	2	2	2
Média do nº de créditos hipotecário	1	1	1	1	1	1	1



PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: Os montantes dos créditos

117.900€

Montante total

117.780€

2022

Montantes médios	2008	2012	2019	2020	2021	2022
Valor crédito pessoal	31.300 €	16.200 €	22.000€	22.000€	20.400 €	20.350€
Valor cartões crédito	-	7.250 €	8.300€	7.200€	7.500€	7.430€
Valor crédito Habitação	93.850 €	94.700 €	80.000€	82.500€	90.000€	90.000€

PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: Os montantes dos créditos



32%
Incumprimento

37%
2022

Incumprimento

Créditos	2020	2021	2022
Todos os créditos	37%	32%	37%
Cartões de Crédito	39%	32%	37%
Pessoal	37%	33%	36%
Habitação	25%	14%	10%

Em 2021 e 2022 verifica-se uma acentuada diminuição do incumprimento no crédito à habitação justificada pela aplicação da moratória.



PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: O montante médio das prestações

860€

Prestações mensais

2017	2018	2019	2020	2021	2022
850€	924€	920€	850€	860€	760€

760€
2022



PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: O rendimento

Em média em 2021 as famílias tinham rendimentos líquidos mensais de 1.100 €, valor que se tem mantido mais ou menos constante.

1.100€

Rendimento

	2008	2012	2019	2020	2021	2022
Valor médio	1.700,00€	1 053,00 €	1 200,00 €	1 090,00 €	1.100,00€	1.120,00€
Valor SMN	426,00 €	485,00 €	600,00 €	635,00 €	665,00€	705,00€

1.120€
2022



PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: Taxa de esforço

Em média, o rendimento das famílias que procuram o nosso apoio é de 1.100€, com um montante de prestações com crédito de 860€. Estes dois valores permitem calcular a taxa de esforço. Esta resulta do somatório de todas as prestações a dividir pelo rendimento, sendo este valor multiplicado por 100. Portanto, a taxa de esforço das famílias, que não deve ser superior a 35%, ou seja, os gastos mensais com créditos não devem absorver mais de 35% do rendimento mensal, continua a ser muito elevada: 78%.

78%

Taxa de esforço

68%

2022

2008	2012	2019	2020	2021	2022
65%	89%	76%	79%	78%	68%



PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: As despesas essenciais

Em 2022 já registámos um aumento das despesas essenciais, nomeadamente na eletricidade, justificado pelo aumento generalizado do seu preço. Mas, de acordo com as famílias, e apesar dos comportamentos adotados para gastarem menos e da eliminação de alguns produtos (supermercado, não conseguem reduzir os seus gastos.

Despesas	2019	2021	2022
Alimentação	220	250	250
Eletricidade	61	65	70
Gás	31	35	35
Água	26	34	35
Telecomunicações	45	65	50
TOTAL	383	448	452

448€

Despesas mensais

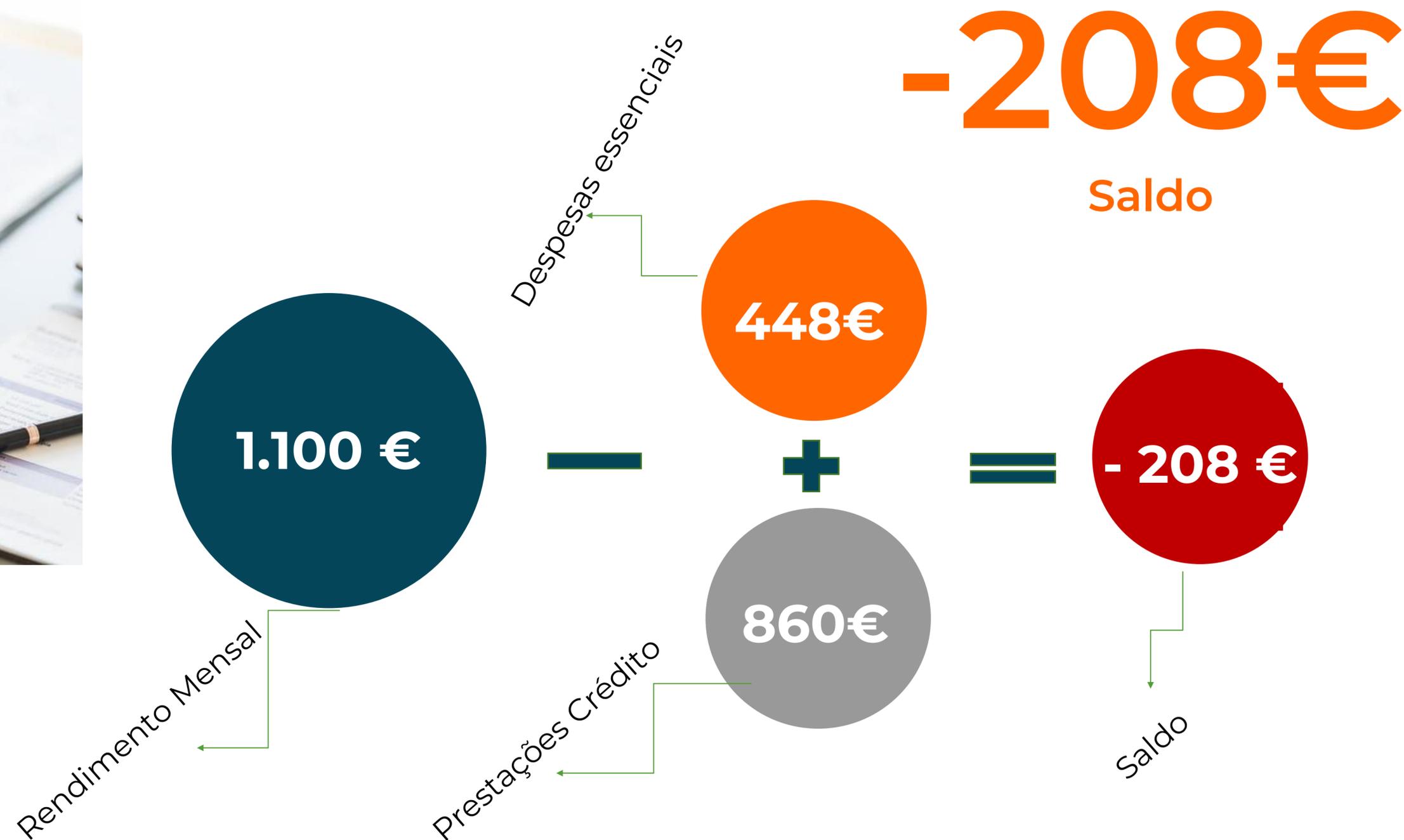
452€

2022

PROCESSOS DE INTERVENÇÃO: A situação financeira das famílias



2021





[HTTP://GASDECO.NET](http://GASDECO.NET)