



LEGISLATIVAS 2024

Rumo a um Futuro para os Consumidores

LUÍS SILVEIRA RODRIGUES

PRESIDENTE DA DECO



Os consumidores vivem hoje enormes desafios. Por um lado, as transições energética e digital exigem mudanças de comportamentos e adaptações a um ritmo vertiginoso, por outro, resistem a uma crise económica e social, sobrevivem a taxas de juro altíssimas, a uma inflação elevada, a um poder de compra mais reduzido e ao aumento dos custos dos bens e serviços essenciais. A tudo isto, juntam-se a incerteza gerada pela guerra na Europa e noutras partes do Mundo e a pressão sobre a União Europeia. O trabalho da DECO junto do consumidor tornou-se mais complexo e multidimensional, prevenindo os seus conflitos, gerindo as suas reclamações e apoiando-o nas suas dificuldades em pagar os bens e serviços.

O perfil dos consumidores que procuram a DECO apresenta sobretudo um padrão que inclui uma menor literacia em áreas essenciais, uma maior incapacidade para gerir os seus problemas e uma redução do seu rendimento disponível. Áreas como a mobilidade, a habitação, a privacidade e a segurança informática juntaram-se aos tradicionais problemas dos consumidores. O mercado tornou-se mais dinâmico, mas também mais complexo e frágil.

Nesta nova legislatura é fundamental colocar o consumidor no centro da transformação digital e da transição ecológica, garantir a efetiva proteção dos seus dados e assegurar a compensação eficaz dos seus danos. Defendemos uma noção de consumidor mais alargada e adaptada a todos os serviços que, independentemente da sua natureza ou do profissional que os fornece, colocam o cidadão numa posição de maior fragilidade. Da mesma forma, a tradicional proteção do consumidor, tem de ser adaptada, a novos grupos sobretudo aqueles que apresentem maior vulnerabilidade face às crises climáticas e humanitárias e a novos problemas, principalmente, com o desenvolvimento da inteligência artificial na área do consumo.

Para a DECO é fundamental que os próximos quatro anos garantam que a escolha sustentável é a escolha fácil e evidente para o consumidor, que os consumidores possam repensar os seus hábitos alimentares, a forma como viajam e se movem, como gerem a sua habitação, os seus investimentos financeiros, o seu relacionamento com as instituições e sobretudo a sua decisão na escolha de um bem ou serviço. Da mesma forma, é importante ir mais longe do que as fronteiras dos espaços físicos e digitais, impedindo a discriminação com base no perfil de consumo ou no padrão do comportamento. Queremos que todos os cidadãos tenham acesso a bens e serviços essenciais independentemente das suas capacidades ou do seu grau de vulnerabilidade e que a dignidade habitacional, energética e hídrica se assuma como a linha de água de todas as políticas nacionais. Queremos, também, autoridades públicas, entidades reguladoras e centros de arbitragem mais fortes e mais resilientes e que os sistemas judiciais acelerem os seus mecanismos, sobretudo, no quadro da litigância em massa.

Com base nestas preocupações, a DECO apresenta 45 propostas esperando que a próxima legislatura as defina como prioritárias, sobretudo no âmbito dos próximos orçamentos de Estado.

Este ano, assinalam-se os 50 anos da constituição da DECO! A história da DECO é também a história da construção da liberdade e da democracia em Portugal. Nos últimos 50 anos, Portugal construiu um dos sistemas mais avançados de proteção do consumidor no Mundo. É altura de continuar esta história promovendo a mudança deste sistema para se adaptar aos novos desafios que os consumidores e Portugal enfrentam!





Quem somos?

A DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – é uma associação privada de utilidade pública, sem fins lucrativos, com sede em Lisboa e que está representada em todo o território nacional por 7 estruturas regionais: Minho, Norte, Centro, Ribatejo e Oeste, Alentejo, Algarve e Madeira.

A DECO foi fundada em 12 de fevereiro de 1974 e conta, atualmente, com mais de 350.000 associados, sendo a principal referência da defesa dos direitos dos consumidores em Portugal.

Missão

A missão da DECO é, desde sempre, defender os direitos e os legítimos interesses dos consumidores, garantir o respeito pelo cumprimento dos mesmos e contribuir para a resolução dos seus problemas enquanto consumidores.

Visão

Defender e empoderar os consumidores na transição para uma economia circular e digital, na valorização do ambiente e na promoção de uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável.

A DECO trabalha diariamente para garantir que os consumidores têm acesso à informação adequada para tomarem decisões livres e conscientes, para poderem adquirir bens e serviços de qualidade que não coloquem em risco a sua saúde e segurança e para terem acesso a uma justiça célere, eficaz e acessível.

Valores

INDEPENDÊNCIA: o sucesso da DECO decorre da sua total independência face aos poderes políticos e económicos. A Associação não é influenciada por quaisquer pessoas que não sejam consumidores e adota todos os procedimentos para impedir essa mesma influência.

RIGOR E QUALIDADE: as ações e intervenções da DECO caracterizam-se sempre pelo máximo rigor e qualidade. Só assim mantem a credibilidade do seu trabalho, merecendo a confiança dos seus parceiros e stakeholders e continuando a ver a sua atuação amplamente reconhecida. A DECO assume uma ética de exigência, transparência e abertura.

PROXIMIDADE: os consumidores são a razão de ser da Associação. Toda a intervenção da DECO é orientada para responder às suas necessidades, preocupações e expectativas. Para prestar apoio e informações adequadas e eficazes, procura interagir com todos os interlocutores de forma direta, dinâmica e assertiva.

COOPERAÇÃO: a atuação da DECO privilegia a cooperação e colaboração com outras entidades de natureza diversa, designadamente com a Administração Pública e o Governo, Entidades Reguladoras nacionais e estrangeiras, bem como com instituições internacionais. Para além da cooperação com estas entidades, a DECO promove o diálogo com as empresas ou associações de empresas dos setores regulados.

SERVIÇOS ESSENCIAIS



Mercado de Energia



Água



Resíduos



Comunicações



Banca



Saúde



Porque é importante para os consumidores?

A energia é um setor fundamental para a economia e para os consumidores. Desde a habitação à mobilidade, assume-se cada vez mais como um fator de transformação das sociedades.

A fatura de energia, tem, por sua vez, um peso significativo no rendimento das famílias e, face à volatilidade dos preços no mercado de energia e à transição energética, é cada vez mais exigente a qualidade dos serviços e a proteção do consumidor no âmbito das relações comerciais. Da mesma forma, os consumidores não podem ficar excluídos deste mercado atenta a sua essencialidade.



O Problema

“(...) recebi uma fatura de 2200€ de luz de accertos referentes ao período de 23 de fevereiro de 2023 a 22 de novembro do mesmo ano. Este valor é completamente fora de órbita pois trata-se de um apartamento com duas pessoas, que trabalham o dia todo e só estão em casa à noite. (...) O valor em questão dá uma média de 240€ por mês de eletricidade o que para a casa e família em questão é muito. Como posso resolver esta situação?”

Soluções

- Acelerar a ativação da telecontagem nos contadores inteligentes já instalados, reduzindo a faturação estimada;
- Reduzir o IVA para 6% em todas as componentes da fatura de energia;
- Rever os critérios de atribuição da tarifa social na eletricidade e gás natural, adequando o requisito de rendimento anual face aos padrões da atualidade.

Porque é importante para os consumidores?

A água é um bem primordial para a vida humana e extremamente vulnerável face às consequências das alterações climáticas. Perante o aumento do custo de vida registados em Portugal e a possibilidade de agravamento dos tarifários dos consumidores domésticos importa adotar medidas que promovam a acessibilidade económica em face da escassez, bem como uma regulação assente na eliminação das assimetrias, potenciadora de uma política tarifária eficaz e adequada aos interesses dos consumidores.

Da mesma forma, exigem-se melhores padrões de qualidade do serviço, penalizando as entidades gestoras menos inovadoras e eficientes.



O Problema

“(...) a fatura a pagar é de 41,28€, sendo que o consumo de água é apenas 10,90€, o que representa uma percentagem de 278% de taxas e receitas de consumo. Será que podem verificar se tudo isto é legal?”

Soluções

- Criar um novo regime sancionatório e um modelo de contratação harmonizado com a uniformização da estrutura tarifária, evitando-se a cobrança de taxas desadequadas ao sistema;
- Garantir a aplicação de uma tarifa social dos serviços de água, abastecimento e resíduos de forma obrigatória, automática e sujeita a critérios harmonizados;
- Reforçar os poderes regulatórios da ERSAR e aprovar um Regulamento da Qualidade do Serviço que estabeleça mecanismos de compensação automática pelo incumprimento das metas de eficiência.

Porque é importante para os consumidores?

A crescente preocupação decorrente do reconhecimento do impacto dos resíduos no ambiente e a consequente necessidade de garantir práticas mais sustentáveis levou à adoção de um quadro mais ambicioso no âmbito da economia circular.

É fundamental que as políticas públicas incentivem comportamentos mais responsáveis na gestão de resíduos, promovendo o princípio do poluidor pagador e capacitando aqueles que apresentem comportamentos menos sustentáveis. Por outro lado, revela-se urgente antecipar as metas de desindexação das tarifas de gestão de resíduos ao consumo de água.

O Problema



“(…)Tenho visto muitas notícias sobre a reciclagem e a compostagem, mas não tenho visto nada refletido na minha fatura. Por outro lado, só pago mais taxas ambientais e não vejo melhorias nos meus serviços de recolha. Como mudar isto?”

Soluções

- Acelerar o PERSU2030 com a antecipação das metas de implementação dos sistemas PAYT até 2025, criando modelos de proximidade adequados à realidade local;
- Criar incentivos para os consumidores que promovam a separação dos resíduos através de benefícios no âmbito de programas de mobilidade;
- Afetar as receitas das contribuições sobre embalagens de utilização única ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, financiando medidas que promovam comportamentos de consumo mais sustentáveis.

Porque é importante para os consumidores?

A sociedade encontra-se cada vez mais dependente dos sistemas de informação e comunicação. Seja através de um chat, de um SMS, da visualização de um filme ou até mesmo como instrumento de trabalho, as comunicações fazem parte da nossa vida. Sem prejuízo das adaptações da legislação, muitos problemas dos consumidores continuam por resolver e o número de reclamações reflete esta realidade.

O setor postal deve adaptar-se ao desenvolvimento das tecnologias e as telecomunicações devem reforçar a proteção do consumidor, através de uma fiscalização eficiente e da criação de indicadores de qualidade e parâmetros de regulação comercial.



O Problema

“(…) Fiz um upgrade ao meu serviço de internet, televisão e telefone fixo por 35 euros mensais. No entanto, na semana passada recebi uma fatura com um aumento desta prestação, um mês após ter aceitado a alteração. Contatei os serviços e disse que queria cancelar o serviço, mas responderam-me que tinha um período de fidelização de 23 meses.”

Soluções

- Rever a Lei das Comunicações Eletrónicas com a proibição de atualizações de preço durante o período de fidelização;
- Aprovar um Regulamento de Qualidade de Serviço e de Relações Comerciais para todos os serviços de comunicações eletrónicas e postal prestados aos consumidores;
- Adaptar a tarifa social de internet, inserindo-a nas diferentes opções tarifárias dos operadores e garantindo um maior acesso por parte dos consumidores vulneráveis.

Porque é importante para os consumidores?

O setor bancário é o principal promotor do financiamento da economia real, permitindo o investimento e o consumo. Os bancos são essenciais para que se desenvolva o crescimento e a inovação das empresas e, do lado dos consumidores, lhes assegure o acesso a serviços e poupança, pagamentos e investimento.

No entanto, a recente crise da zona euro reforçou, mais uma vez, a vulnerabilidade dos consumidores face às dinâmicas do mercado, a que se junta a digitalização do setor com a consequente exclusão de cidadãos aos serviços mínimos, bem como o aumento de situações fraudulentas sem garantias de compensação pelos danos causados.



O Problema

“A minha prestação do crédito à habitação subiu consideravelmente, com a parcela de juros a representar 70% do valor da prestação. Sei que há quem possa deduzir uma parte dos juros no IRS, mas eu não o posso fazer, pois fiz o crédito em 2013. Pensei em procurar crédito à habitação com melhores condições, mas o meu gestor de conta disse-me que se quiser mudar o empréstimo para outro Banco vou ter de pagar uma comissão de valor elevado, é verdade?”

Soluções

- Retomar a possibilidade de dedução dos juros do crédito à habitação própria e permanente para todos os empréstimos e repor o limite de 30%;
- Eliminar as comissões por amortização antecipada no regime de taxa variável e reduzir o seu valor para 0,5% no regime de taxa fixa;
- Criar uma lista ou base de dados de IBANs e referências Multibanco utilizados em fraudes, através de um registo centralizado

Porque é importante para os consumidores?

A Saúde constitui um dos pilares fundamentais do bem-estar dos cidadãos. Embora seja consensualmente encarado como um serviço essencial e prioritário, tem sido notório e recorrente a incapacidade de resposta do sistema de saúde no que concerne à prestação de cuidados, impondo-se a necessária avaliação das insuficiências e uma melhor organização dos serviços de promoção, proteção e recuperação da saúde.

Profundamente em crise, exigem-se medidas urgentes que efetivamente garantam o acesso dos consumidores a cuidados de saúde com qualidade, em tempo útil e que contribuam para uma melhor qualidade de vida dos cidadãos.



O Problema

“(...) O meu médico de família reformou-se e, desde então, não me foi atribuído novo médico. Já me desloquei ao centro de saúde, liguei várias vezes e ninguém me responde ou resolve o problema. Até quando vou ficar à espera?”

Soluções

- Implementar um sistema universal de acesso a médico de família, com metas e indicadores de desempenho a nível local, envolvendo os municípios e dotando estes de poderes para recorrer a entidades do setor privado e social;
- Reforçar a contratação de entidades do setor privado tendo em vista o cumprimento dos tempos máximos de resposta, bem como introduzir um novo sistema de tempos máximos nas situações emergentes;
- Rever o regime jurídico das práticas em saúde, criando-se um modelo de contratação nas unidades privadas com definição de práticas proibidas.

BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA



Habitação



Mobilidade



Comércio



Seguros



Poupança



Porque é importante para os consumidores?

A Habitação constitui hoje uma das áreas fundamentais para os consumidores. Na verdade, o cenário que as famílias portuguesas enfrentam decorre, sobretudo, da ausência de investimento público nas últimas décadas, associado, não só à falta de construção e/ou reabilitação, mas também à ausência de incentivos fiscais eficazes atribuídos de forma adequada.

Por outro lado, a complexidade das recentes medidas legislativas abalam fortemente a confiança dos consumidores, sendo, por isso, fundamental uma revisão e adequação das medidas às necessidades nacionais e locais que promovam e garantam um mercado habitacional justo e digno para os cidadãos.

O Problema



“(…) Tenho uma taxa de esforço superior a 35% e descobri que não recebi qualquer apoio porque na Autoridade Tributária os valores das minhas rendas nunca foram declarados por parte do senhorio. Tenho contrato desde 2008 e nunca falhei uma renda. Preciso de ajuda!”

Soluções

- Rever os atuais programas de apoio ao arrendamento, promovendo uma maior articulação entre as entidades responsáveis e estabelecendo tempos máximos de resposta a pedidos de apoio por parte dos consumidores;
- Alterar a Lei de Bases da Habitação, reforçando os poderes e competências das autarquias locais para a fixação de valores máximos de renda onde exista maior pressão no mercado;
- Estabelecer um quadro fiscalizador e sancionatório para a violação das regras previstas no regime do arrendamento.

Porque é importante para os consumidores?

O comércio é o motor de uma economia sustentável, fomentando a inovação, o crescimento económico e ampliando a escolha dos consumidores no âmbito dos bens e serviços.

A legislação tem desempenhado um papel fundamental, mas os desafios da digitalização deste setor e novas práticas comerciais nem sempre têm sido acompanhadas de medidas de salvaguarda dos interesses dos consumidores.

As práticas lesivas crescem e situações como a cobrança de taxas desadequadas e desproporcionais, recusa de pagamento em numerário e sistemas de gratificações pouco transparentes colocam maior pressão na proteção do consumidor.



O Problema

(...) Estive num restaurante e quando pedi a conta reparei que tinham adicionado 5 euros de gratificação. Quando perguntei se tinha de pagar, responderam-me que é a política do restaurante e esta informação consta do menu. É legal este pagamento?”

Soluções

- Criar um Regime Jurídico sobre Práticas Proibidas na restauração, sancionando a recusa de pagamento em numerário e proibindo a obrigatoriedade de gratificação ou a penalização em caso de cancelamento da reserva;
- Alterar o regime de indicação de preços dos serviços colocados à disposição do consumidor, respondendo às exigências de um mercado cada vez mais digital;
- Promover uma alteração de regras dos novos serviços de entretenimento, designadamente, multi-eventos, permitindo a adaptação das regras de cancelamento e reembolso do regime dos espetáculos a todos os eventos, independentemente da sua natureza.

Porque é importante para os consumidores?

Os relatórios recentes da AMT demonstram um aumento do recurso ao transporte público para os consumidores, acrescido de um aumento da conflitualidade.

Por outro lado, o surgimento de novos modelos de negócio, apesar de benéficos para os passageiros, colocam desafios em termos da proteção dos seus interesses.

É crucial alavancar a procura por meios transportes mais sustentáveis, tornando-os complementares e alternativos às tradicionais formas de mobilidade. Mas a sustentabilidade deve ser acompanhada de reforço dos direitos e da promoção de mecanismos de apoio.



O Problema

“(…) Como consumidor que habitualmente compra o passe, sinto-me totalmente desprotegido quando alguma coisa não corre bem. Basta pensar nas greves: pagamos, não podemos usar o comboio e ainda temos de gastar mais dinheiro!”

Soluções

- Rever a Lei de Bases dos Transportes, consagrando novos direitos, designadamente, a obrigação de indemnização dos titulares de passe ou assinatura em caso de atraso ou cancelamento, incluindo nas situações de greve;
- Adaptar o Regime Jurídico aplicável ao transporte individual de passageiros em veículos descaracterizados (TVDE) regulando, expressamente, a qualidade do serviço e a contratação;
- Reforçar as verbas atribuídas ao Programa de Incentivo à Aquisição de Veículos Elétricos, alargando-o a veículos usados.

Porque é importante para os consumidores?

Um seguro, é acima de tudo, uma forma de um consumidor proteger a sua saúde, o seu rendimento pessoal ou, até mesmo, evitar despesas maiores e inesperadas. Ao longo dos anos, este setor tem conhecido diversas adaptações, designadamente, através da disseminação a novos modelos de negócio e a obrigatoriedade de subscrição e adaptação a diferentes realidades em face da vulnerabilidade dos cidadãos.

A digitalização do setor, as cláusulas e abusivas e o crescimento de práticas desleais ou de novos modelos sem regulação colocam, no entanto, em crise a proteção dos consumidores, sendo fundamental garantir uma regulação que promova a justiça, a equidade e o acesso de todos os cidadãos aos seguros.



O Problema

“Tenho 50 anos e aos 42 foi-me diagnosticado um cancro. Disseram-me que seria vigiada pelo período de 10 anos, mas já me foi dada alta clínica. Fiz uma simulação para um seguro de saúde, mas acabei por desistir por causa do valor que me estão a propor. Isto é possível?”

Soluções

- Regulamentar o direito ao esquecimento de modo a garantir que os consumidores conseguem exercer este direito;
- Regulamentar os Planos de Saúde de modo a garantir uma proteção eficaz dos consumidores no âmbito destes serviços, designadamente, no que concerne à informação e cancelamento;
- Estabelecer um quadro de regulação no âmbito dos seguros de saúde, reforçando a transparência e estabelecendo práticas proibidas em face da digitalização do setor.

Porque é importante para os consumidores?

A poupança é o instrumento mais eficaz para o consumidor responder aos imprevistos financeiros.

A ausência de incentivos por parte das instituições e do Estado para a captação da poupança dos consumidores tem conduzido à descapitalização dos instrumentos financeiros, nomeadamente, dos depósitos a prazo onde tradicionalmente os consumidores preferem depositar o seu dinheiro, com a consequente subida em produtos de investimento como os Certificados de Aforro. Urge, por isso, criar medidas que promovam essa poupança e que reforcem o incentivo e transparência do quadro das relações com os consumidores.



O Problema

“(…) Fui contactada por um agente do meu Banco para investir num produto de investimento da linha do banco sem qualquer risco e com garantias de retorno. Sucede, porém, que tenho visto aumentar as taxas de juro, mas a minha rentabilidade continua na mesma. Podem ajudar-me?”

Soluções

- Promover a poupança, reduzindo a carga fiscal e diminuindo o imposto sobre o rendimento dos produtos financeiros;
- Aumentar os benefícios fiscais dos Planos de Poupança e Reforma e criar vantagens fiscais para o fundo de emergência das famílias;
- Reforçar a intervenção regulatória do Banco de Portugal e da CMVM por forma a garantir maior justiça e proporcionalidade para os consumidores.

RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO



Clima



Digital



Eficiência Energética



Justiça



Porque é importante para os consumidores?

O combate às alterações climáticas é, cada vez mais, uma prioridade para as políticas públicas. No entanto, muitos cidadãos não dispõem de quaisquer instrumentos que os protejam e desconhecem, muitas vezes, a forma como se devem adaptar aos impactes negativos do clima.

É fundamental a existência de coordenação entre os diferentes níveis de governação de modo a facilitar a implementação das medidas de adaptação e uma resposta mais eficaz a eventos climáticos extremos. A defesa do consumidor exige, não só medidas eficazes a nível da mitigação dos efeitos do clima, mas também um foco significativo na capacitação dos cidadãos e na proteção dos mais vulneráveis.



O Problema

(...) Quando compro os produtos no supermercado, gostava de fazer uma escolha mais verde e conhecer melhor a pegada ambiental de cada um destes produtos. Fica a sugestão.”

Soluções

- Implementar medidas de rotulagem nos bens alimentares com destaque para as informações sobre a origem, produção e impacte ambiental;
- Implementar o Índice de Reparação em todos os bens de modo a informar os consumidores sobre o potencial de reparação do produto e a sua atualização no ato da compra;
- Alargar a responsabilidade do produtor no âmbito da responsabilidade precoce tornando-o responsável por uma garantia legal não inferior a 10 anos nos produtos colocados no mercado, consoante a tipologia dos bens

Porque é importante para os consumidores?

Os produtos e serviços digitais têm mudado os hábitos de consumo com a criação de novos modelos de negócio assentes em inovadoras tecnologias. Apesar da sua importância para a melhoria da qualidade de vida a verdade é que alguns serviços – como a Inteligência Artificial – implicam grandes riscos para os consumidores, designadamente em matéria de segurança e autonomia.

A legislação tem tentado acompanhar esta evolução, mas todos os dias surgem novas práticas lesivas que afetam os jovens, promovem comportamentos de adição e endividamento ou colocam os consumidores à mercê de grandes plataformas em linha, conduzindo à necessidade de redefinição dos direitos digitais dos cidadãos.



O Problema

“(…) Ao consultar o extrato do meu cartão de crédito verifiquei um conjunto de pequenos débitos que não identificava. Entretanto descobri tratar-se de pagamentos efetuados pelo meu filho de 12 anos num jogo que instalou o seu smartphone ao qual o cartão de crédito se encontra associado para situações de emergência”

Soluções

- Regular os direitos digitais das crianças e jovens, designadamente, limitando as micro transações (loot boxes) em jogos ou aplicações.
- Estabelecer um Observatório que promova uma avaliação de risco da legislação portuguesa e a sua adequação e atualidade face ao ambiente em linha;
- Obrigar à disponibilização da opção de contato humano nos serviços de contato digitais, atribuindo liberdade de escolha aos consumidores no âmbito de serviços que recorram à Inteligência Artificial.

Porque é importante para os consumidores?

Em Portugal estima-se que mais de 3 milhões de cidadãos vivam em situação de pobreza energética, das quais mais de 600 mil se encontrem em situação de pobreza energética severa. A eficiência energética constitui um dos pilares fundamentais do desenvolvimento da economia e do alcance da neutralidade climática.

No entanto, para cumprir as metas propostas por Portugal é fundamental garantir que a transição e a dignidade energética estejam ao alcance de todos e que os consumidores, independentemente das características da sua habitação, do seu local de residência ou da sua capacidade económica possam aceder a fontes renováveis ou a novas formas de partilha de energia.



O Problema

“(…) Candidatei-me ao apoio do Fundo Energético para os painéis solares, mas a candidatura não foi aceite por não ter licença de habitação. Agradeço que me informem como devo proceder dado que somos uma família sem recursos e agora com problemas de saúde e necessito de maiores condições de conforto.”

Soluções

- Promover programas e esquemas de financiamento acessíveis a todos os consumidores, independentemente da sua capacidade económica.
- Definir um modelo de contrato autónomo e transparente para o acesso dos consumidores a comunidades de energia;
- Aumentar o retorno financeiro dos consumidores no âmbito de esquemas de produção de energia que implicam a injeção de excedente do consumo na rede elétrica.

Porque é importante para os consumidores?

O acesso à justiça constitui não só um direito fundamental dos consumidores, mas também um serviço público do Estado que se pretende célere, com qualidade, eficaz e acessível a todos os cidadãos. Atualmente o acesso à justiça não é gratuito ou não se revela eficaz para resolver os problemas dos consumidores.

Se é verdade que Portugal tem sido pioneiro na dinamização de mecanismos de proximidade e na criação de meios de tutela coletiva, também é certo que estes sistemas não se encontram isentos de falhas ou de necessidades de suporte financeiro que garantam a sua sustentabilidade e promovam a reparação de danos.

O Problema



“(…) Na zona onde vivo não existe nenhum Centro de Arbitragem ou Julgado de Paz. Dizem-me que posso recorrer a um centro nacional, mas ouvi dizer que estes Centros demoram mais de 3 meses a resolver os problemas. Isto é verdade?”

Soluções

- Reforçar a Rede dos Centros de Arbitragem, dotando-os de capacidade financeira, técnica e humana tendo em vista uma maior celeridade nas decisões;
- Rever a tabela de custas judiciais, isentando os consumidores e instituindo um sistema de apoio judiciário mais abrangente e eficaz;
- Promover o financiamento público das ações coletivas por parte das associações de consumidores e instituir tempos máximos de resolução no âmbito dos processos judiciais de modo a garantir decisões mais céleres.

A DECO quer um consumidor com maior:

Serviços Essenciais



Acesso ao mercado de energia

Qualidade nos serviços de água e saneamento

Justiça nas tarifas dos resíduos

Transparência nas comunicações

Centralidade no sistema de saúde português

Bem-estar e Qualidade de Vida



Dignidade habitacional

Reforço da proteção dos direitos enquanto passageiro

Facilidade na escolha de bens e serviços

Coerência no acesso aos seguros

Poupança do seu rendimento disponível

Resiliência e Inovação



Resiliência e empoderamento no âmbito das medidas climáticas

Literacia e adequação dos seus direitos ao digital

Confiança energética

Equidade no acesso à justiça

Garantia de compensação nas fraudes financeiras

Proteção dos seus direitos e interesses!

CONTACTOS

SEDE DECO

DECO SEDE

Morada: R. De Artilharia Um, N.º 79, 4.º
Lisboa, 1269-160
Telefone: 21 371 02 00
E-mail: deco@deco.pt

DECO Ribatejo e Oeste

Morada: R. Eng. António José Souto Barreiros Mota, N.º 6
L Santarém, 2000-014
Telefone: 243 329 950
E-mail: deco.ribatejoeoeste@deco.pt

DECO Alentejo

Morada: Rua José Elias Garcia Loja 12 A
Évora, 7000-629
Telefone: 266 744 564
E-mail: deco.alentejo@deco.pt

DECO Algarve

Morada: R. Dr. Coelho De Carvalho, N.º 1 C
Faro, 8000-322
Telefone: 289 863 103
E-mail: deco.algarve@deco.pt

DECO Centro

Morada: R. Padre Estevão Cabral, N.º 79, 5.º, Sala 504
Coimbra, 3000-317
Telefone: 239 841 004
E-mail: deco.centro@deco.pt

DECO Madeira

Morada: Loja Do Município Do Caniço Rua Doutor
Francisco Peres
Caniço, 9125-014
Telefone: 968 800 489 | 291146520
E-mail: deco.madeira@deco.pt

DECO Minho

Morada: Av. Batalhão Caçadores 9, N.º 279
Viana Do Castelo, 4900-341
Telefone: 258 821 083
E-mail: deco.minho@deco.pt

DECO Norte

Morada: R. Da Torrinha, N.º 228 H, 5.º
Porto, 4050-610
Telefone: 223 391 960
E-mail: deco.norte@deco.pt

D.