











VASCO RODEIA TORRES COLAÇO  
PRESIDENTE

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

Um ano pleno de benefícios

Realçar em breves parágrafos o que de mais importante foi realizado pela nossa Associação durante um ano é sempre um exercício difícil e redutor face à dimensão e variedade das iniciativas e atividades desenvolvidas para informar, formar e representar os nossos associados e os consumidores em geral. Bem sei que a riqueza e profundidade da intervenção da DECO vai muito para além de um simples conjunto de números por mais impressionantes e esmagadores que eles possam ser. Mas os números são afinal a tradução mais objetiva das várias dimensões da nossa intervenção, quer na informação e apoio fornecidos aos consumidores, quer nas múltiplas ações de formação, quer ainda nos benefícios tangíveis e traduzidos em poupanças reais para muitos dos nossos associados que conseguiram, graças à intervenção dos nossos técnicos recuperar cobranças ilegítimas. Não resisto por isso a realçar alguns dos números mais significativos apresentados neste relatório de atividades:

- 563 147 – consumidores a quem foi prestada informação;
- 41 915 – alunos envolvidos nas atividades Deco jovem;
- 875 – sessões informativas realizadas com participação de 18 788 consumidores;
- 116 066 – consumidores que solicitaram os serviços da DECO em processos de mediação, com uma taxa de satisfação do pedido de 78%;

- 97 – meios de comunicação com quem temos colaborações regulares;
- 331 034 – consumidores que aderiram as nossas ações de mobilização;
- 746 207 Euros – valor recuperado pelos consumidores em cobranças ilegítimas;
- 465 634 – associados da Deco em dezembro de 2015;

Ano após ano estes números vão aumentando, demonstrando não apenas a capacidade de resposta da Deco às solicitações e desafios com que é defrontada, mas sobretudo a vontade para inovar e desenvolver iniciativas que vão ao encontro das necessidades dos consumidores e os aproximem da sua Associação. O aumento constante dos pedidos de informação e apoio que recebemos por parte dos consumidores, longe de ser uma ameaça é sobretudo para nós um testemunho da confiança no nosso trabalho que procuramos retribuir não apenas com palavras mas sobretudo com benefícios tangíveis.





# QUEM SOMOS

# MISSÃO

A DECO - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR DEFENDE OS DIREITOS E LEGÍTIMOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES, CONTRIBUINDO PARA A RESOLUÇÃO DOS SEUS PROBLEMAS, AJUDANDO-OS A EXERCER OS SEUS DIREITOS FUNDAMENTAIS:

INFORMAÇÃO PARA UMA MELHOR ESCOLHA, QUALIDADE DOS BENS, EDUCAÇÃO E JUSTIÇA, SAÚDE E SEGURANÇA. ATRAVÉS DA SUA MISSÃO, A DECO CONTRIBUI PARA A EXISTÊNCIA DE CONSUMIDORES MAIS INFORMADOS, MAIS ESCLARECIDOS, MAIS CONSCIENTES, MAIS CONFIANTES E EMPODERADOS, CAPAZES DE SER UM MOTOR DE UMA ECONOMIA INOVADORA E COMPETITIVA.



DEFESA DOS DIREITOS  
E LEGÍTIMOS INTERESSES

# A EQUIPA



Caraterização dos trabalhadores ao serviço da DECO

# VIDA ASSOCIATIVA

## SEDE

A Sede da DECO assegura os serviços prestados, a nível local e nas regiões autónomas, coordenando, em termos nacionais, a atividade da associação no que diz respeito à informação, educação e representação dos consumidores e associados.

## DIREÇÃO NACIONAL E CONSELHO FISCAL

A Direção Nacional é um órgão social que reúne mensalmente, gerindo e definindo as posições estratégicas da Associação, bem como outras competências que lhe sejam delegadas pela Assembleia Geral.

A Comissão Executiva é um órgão social, eleito pela Direção Nacional, que tem como função a gestão e a definição de assuntos relacionados com a vida associativa. Reúne com uma periodicidade bimestral. O Conselho Fiscal é um órgão social, eleito pela Assembleia Geral, que tem como função fiscalizar as contas e a atividade financeira da Associação.

## ELEIÇÕES DE CORPOS SOCIAIS

Em 2015, realizou-se a eleição dos novos corpos sociais da Direção Nacional e da Delegação Regional de Évora.

No âmbito do atual mandato da Direção da DECO, a mesma definiu um conjunto de eixos estratégicos que identificam a intervenção política da Associação em determinadas áreas procurando contribuir para uma melhor defesa dos consumidores e simultaneamente uma adequada resposta aos desafios do mercado e da sociedade em geral.



Promoção de uma melhor qualidade de vida e envelhecimento ativo

Proteção dos consumidores economicamente desprotegidos

Garantia de um elevado nível de proteção dos consumidores no mercado digital

Promoção de um consumo sustentável e responsável de bens e serviços

Maior segurança e qualidade nos produtos e serviços

Reforço da justiça e reparação dos danos em virtude das práticas violadoras dos direitos

Reforço do papel da DECO na monitorização e definição de políticas nacionais e internacionais

Estes eixos orientam internamente as tradicionais e relevantes atividades de informação, educação, formação e representação prestadas pela DECO tendo em vista a capacitação e o empoderamento dos consumidores.

## DELEGAÇÕES REGIONAIS

As Delegações Regionais da DECO são estruturas locais que visam uma maior proximidade entre os consumidores e os serviços da DECO, assegurando a sua informação, educação e representação, a nível regional. Estas estruturas informam e apoiam os consumidores da sua região, estimulando a mobilização das populações, potenciam o diálogo e colaboração com os agentes locais, promovem a colaboração com os meios de comunicação social local e regional e desenvolvem iniciativas que permitam a identificação e avaliação de questões regionais de consumo.

Ao longo do ano, foram promovidas reuniões entre as delegações e Sede para apresentação, avaliação e discussão de aspetos relacionados com o funcionamento de todos os Gabinetes. As Direções Regionais e colaboradores das delegações regionais reuniram internamente, bem como com a coordenação nacional para avaliar aspetos relacionados com a administração e organização dos gabinetes das delegações.



## CONSELHO DAS DELEGAÇÕES REGIONAIS

O Conselho das Delegações é um órgão consultivo da Direção e de coordenação regional que reúne, pelo menos, uma vez por ano. Compete ao Conselho das Delegações, entre várias iniciativas, efectuar o balanço das actividades desenvolvidas, discutir temas de relevante interesse para tomadas de posições da Associação e a apresentação de iniciativas futuras.

Em 2015 realizou-se um Conselho das Delegações Regionais, nos dias 30 e 31 de outubro, organizado pela Delegação de Coimbra, no âmbito do qual foram debatidas questões respeitantes ao envelhecimento ativo.



Conselho das delegações regionais

## COMUNICAÇÃO INTERNA

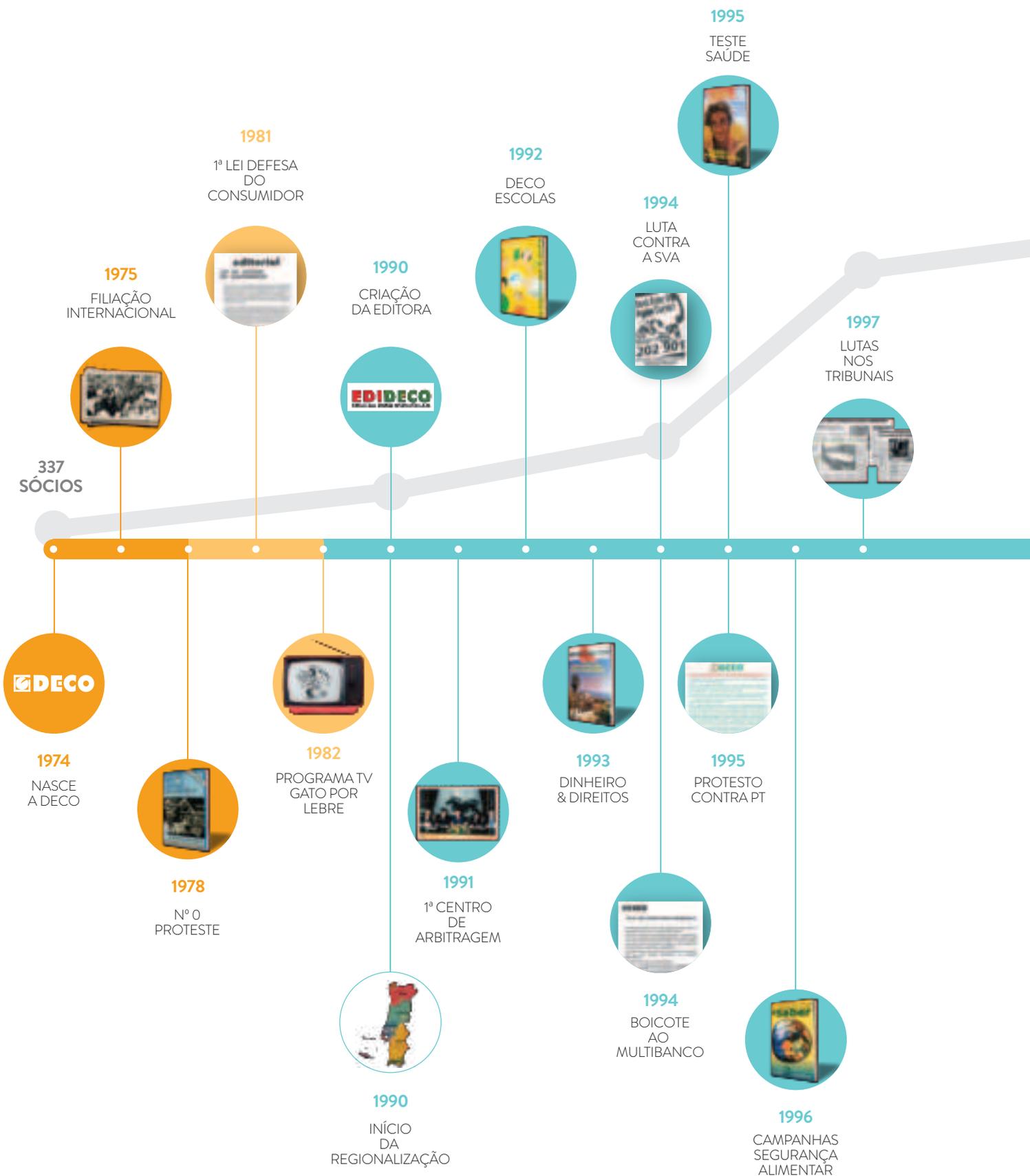
A DECO dispõe de uma ferramenta de comunicação interna – **INTRADECO** - que congrega documentos e informação estatística e outros assuntos de relevante interesse para a vida associativa.

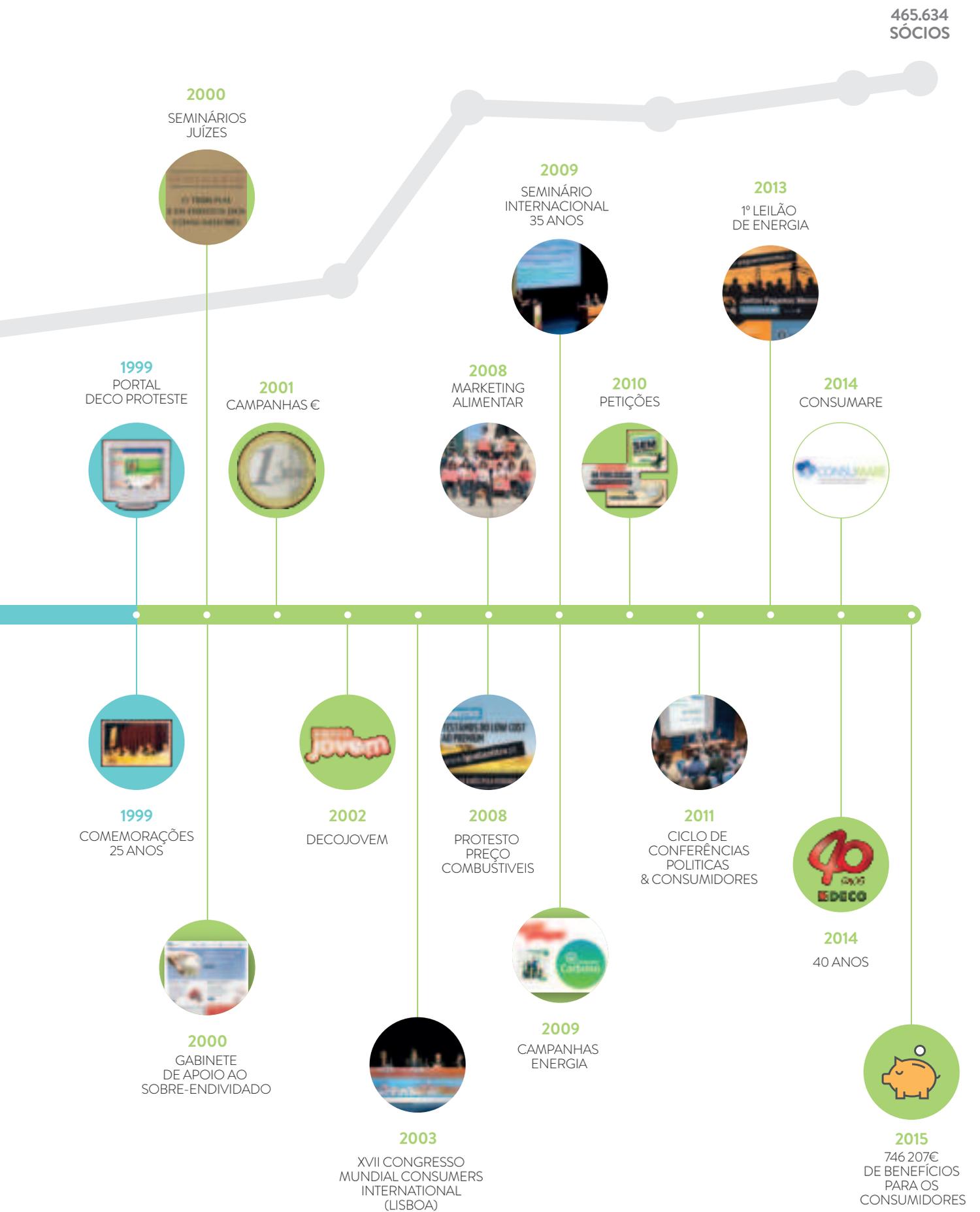
Paralelamente, e com o intuito de reforçar a circulação interna de informação sobre as actividades desenvolvidas, entre a Sede e as Delegações Regionais, continuou a desenvolver-se uma estratégia de comunicação – Boletins informativos e o jornal interno. Em 2015, foram redigidos e enviados **39 boletins internos** – **FLASHDECO** - e o jornal interno foi editado mensalmente.

Diariamente foi elaborada a recolha digital dos recortes, sendo reenviada para as Direções regionais e para todos os colaboradores, a nível nacional. Privilegiou-se a via on-line, procurando uma maior economia de meios, rapidez e eficácia na comunicação interna.



O QUE FAZEMOS:  
INFORMAÇÃO





## PUBLICAÇÕES DECO PROTESTE

A informação coletiva foi prestada através das publicações da DECO Proteste, a PRO TESTE, a DINHEIRO & DIREITOS, a TESTE SAÚDE e o boletim financeiro PROTESTE INVESTE.



## ENCONTROS COM SUMO

A DECO, sede e as Delegações Regionais, deram continuidade à realização de sessões informativas – Encontros Com Sumo, dirigidas à comunidade. As sessões informativas têm um formato dinâmico, procurando apostar na interatividade e participação dos consumidores, facilitando a aquisição de conhecimentos.

Em 2015, realizaram-se **161 Encontros Com Sumo** em todo o território nacional, envolvendo um total de 3 089 participantes, o que representa uma média de 22 participantes por sessão informativa. Dentro da diversidade dos temas abordados destaca-se o elevado número de sessões sobre o tema da literacia financeira (49 sessões), o consumo sustentável (23 sessões), os direitos e deveres dos consumidores (19 sessões) e as vendas agressivas (19 sessões).

Foi nas regiões do Algarve, Norte e Évora que se verificou o maior número de sessões realizadas para os consumidores.



## CAMPANHAS INFORMATIVAS



### ENERGIA FANTASMA

A DECO deu continuidade à campanha informativa "Energia Fantasma", apoiada pela ERSE (PPEC 2013/2014), com o objetivo de informar e sensibilizar os consumidores para uma utilização eficiente da eletricidade, com vista à adoção de comportamentos que contribuam para a redução da fatura de energia elétrica.

Com esta campanha, a DECO procurou sensibilizar os consumidores para a necessidade de eliminar os vários desperdícios de eletricidade no setor residencial resultantes dos consumos de *stand-by/off-mode*, nomeadamente, os comportamentos de consumo energético irresponsáveis e da escolha de equipamentos energeticamente menos eficientes. Foram realizadas 444 sessões informativas para a comunidade em geral, em especial para os consumidores vulneráveis, reunindo em sala 9 462 con-

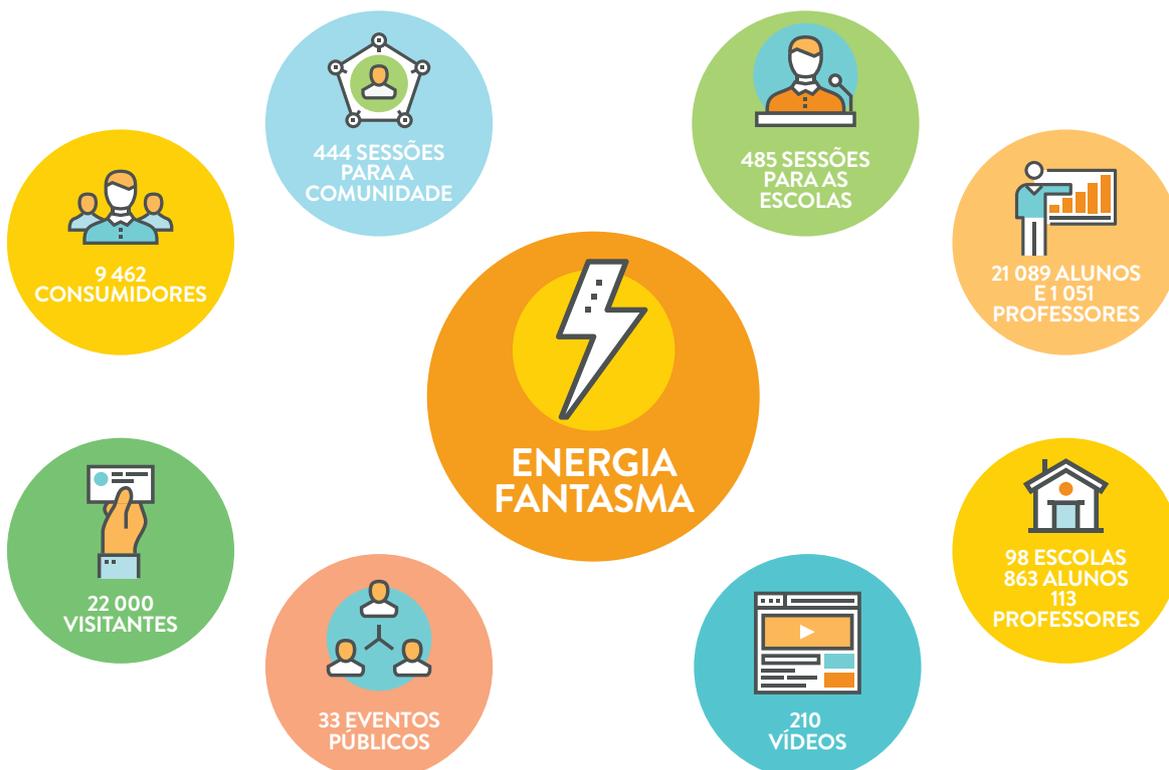
sumidores. A DECO esteve presente em 33 eventos públicos, particularmente feiras, que contaram, no seu todo, com cerca de 22 000 visitantes ao espaço Energia Fantasma. Foram também realizadas 485 sessões informativas junto das escolas para um universo de 21 089 alunos e 1 051 professores.

Foi lançado o Concurso denominado "Vídeos com Energia" que contou com a realização de 210 vídeos, por parte de jovens consumidores e com o envolvimento de 98 escolas, 113 professores e 863 alunos.

As duas equipas vencedoras do concurso ganharam uma viagem a Copenhaga, denominada Cidade Verde da Europa em 2014. Todos os elementos das 8 equipas distinguidas com menção honrosa também foram premiados. No total foram oferecidos 6 tablets e 34 action cams.

A divulgação do Concurso "Vídeos com Energia" possibilitou, também, a promoção das adesões à comunidade *online* da Energia Fantasma, permitindo que se alcançassem os 7 800 membros registados.

Foi escolhido o dia 29 de maio, o dia da energia, para a entrega dos prémios às equipas vencedoras e respetivas menções honrosas. Este evento realizou-se nas instalações do IPDJ e contou com a presença de 14 representantes de 10 entidades diferentes. A cerimónia foi transmitida via *livestream*, tendo sido visualizada por 460 alunos das escolas nomeadas e 374 cidadãos.



## ÁGUA: UM BEM ESSENCIAL AO SEU SERVIÇO



Com o objetivo de sensibilizar os consumidores para a importância do uso eficiente da água e alertar para as suas perdas, a DECO, com o apoio do Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor, desenvolveu uma Campanha Informativa **ÁGUA: Um bem essencial ao seu serviço**.

A DECO realizou um total de 174 sessões informativas nacionais junto da população mais vulnerável, com informação prática e clara que permitiu que estes consumidores soubessem mais sobre este serviço. Nestas sessões estiveram presentes 4192 participantes.



Sessão Informativa realizada na Câmara Municipal de Mesão Frio

Foi estabelecida uma importante colaboração com a Secretaria Regional para a Inclusão e Assuntos Sociais e o Serviço de Defesa do Consumidor da Região Autónoma da Madeira através da realização de 68 sessões informativas em todos os concelhos da Região, incluindo a Ilha do Porto Santo. A DECO contou com a participação de 2 050 consumidores destas regiões autónomas.

Em simultâneo com a implementação das sessões informativas no terreno, executou-se, na semana de 22 a 26 de junho, uma campanha radiofónica junto de rádios de 3 grandes grupos de comunicação social (Grupo Media Capital, Grupo Renascença e Grupo RTP), onde se alertou, de forma massiva, os consumidores para o uso eficiente de água e as consequências ambientais e económicas associadas ao seu desperdício.



**TOTAL DE INSERÇÕES  
233 SPOTS**

**CAMPANHA DE INFORMAÇÃO  
E ESCLARECIMENTO DO CONSUMIDOR  
DE ELETRICIDADE E DE GÁS NATURAL**



A DECO foi parceira numa campanha da responsabilidade da Direção Geral de Energia e Geologia que teve como entidade gestora a ADENE – Agência para a Energia. A RNAE, a ENERDURA, a Lisboa E-Nova e a ACOP foram também parceiros nesta campanha.

Esta campanha visava informar os consumidores sobre o processo de extinção das tarifas reguladas e de transição de contratos de eletricidade e de gás natural a clientes finais para regime de mercado, bem como sobre os mecanismos de salvaguarda e de apoios dos clientes finais economicamente vulneráveis.

A DECO foi responsável pela realização, em todo o país, de 73 sessões de esclarecimento que contaram com a presença de 1 692 consumidores economicamente vulneráveis. Com o objetivo de potenciar o alcance da campanha junto destes consumidores foram também efetivadas 23 sessões de esclarecimento a agentes multiplicadores de informação, como os técnicos de ação social das autarquias, juntas de freguesia, IPSS e de outros organismos, num total de 353 participantes.



Técnicos da Câmara Municipal de Vila Real



Utentes da Associação de Pais e Moradores do Bairro de Campinas



## AÇÕES DELEGAÇÕES REGIONAIS

### DIA MUNDIAL DA ALIMENTAÇÃO

No Dia Mundial da Alimentação, a Delegação Regional de Évora dinamizou 3 rastreios antropométricos, em parceria com a nutricionista Raquel Cruz e os Centros de Saúde de Elvas e Estremoz, no âmbito dos Encontros Com Sumo.



As iniciativas dirigidas a advogados e funcionários judiciais e para a comunidade das localidades de Elvas e Estremoz proporcionaram aos participantes a recolha de informação acerca de hábitos alimentares saudáveis e dos cuidados a ter na escolha dos produtos, através duma leitura mais atenta do rótulo dos produtos alimentares. Cada um dos participantes fez um rastreio antropométrico com um aconselhamento personalizado por um profissional de saúde relativamente às possíveis alterações dos seus comportamentos alimentares e na atividade de exercício físico com vista à melhoria da qualidade de vida.

Num gesto simbólico e impulsionador da repartição das refeições ao longo do dia, a Delegação Regional de Évora da DECO ofereceu aos participantes uma lancheira. Nestes workshops participaram aproximadamente 70 consumidores.

### SABE O QUE ESTÁ A COMER?

A Delegação Regional do Algarve pretendeu dar resposta à falta de informação dos consumidores sobre a correta interpretação da tabela nutricional dos alimentos. Neste projeto realizaram-se 25 sessões destinadas à comunidade adulta e seniores ativos. Com a colaboração da UALG, através da Escola Superior

de Saúde e do Instituto de Engenharia Alimentar, e ainda com alguns contributos da ARS Algarve, a DECO ofereceu um conjunto de embalagens com a respetiva análise de ingredientes (sal, açúcar e gordura), um bloco de notas com a informação da tabela de referência dos valores de consumo médio de açúcar, gordura e sal e um folheto informativo com uma síntese da informação prestada.



### IDOSOS + ALERTA

No início do ano de 2015, a DECO reeditou o seu folheto "Idosos Mais Alerta" com o objetivo de reforçar a informação sobre vendas agressivas junto das Câmaras Municipais. Este folheto foi novamente distribuído pelos municípios, com particular incidência em Quarteira, local de onde surgiram novos casos de vendas agressivas. A Delegação Regional do Algarve realizou 8 sessões de esclarecimento, contando com a presença de 141 consumidores.



### FÉRIAS SEM RECLAMAÇÕES

A Delegação Regional do Norte da DECO promove, desde 2014, o projeto Férias sem Reclamações, em parceria com a Câmara Municipal do Porto, mais concretamente, com o Departamento Municipal de Turismo.

O folheto Férias sem reclamações!|No need to complain!|Vacances sans Réclamations! é disponibilizado nos postos de turismo do Município do Porto e nos empreendimentos hoteleiros da cidade e é um sucesso junto dos turistas.

Nesse sentido, a Câmara Municipal e a DECO procederam em Outubro de 2015 à revisão e nova edição deste suporte informativo, duplicando a tiragem para a disponibilização de 10.000 novos exemplares aos consumidores/turistas que visitam o Porto.



Para além da versão física, o folheto informativo foi alojado e está disponível para download no Portal Oficial de Turismo do Porto: [www.visitporto.travel](http://www.visitporto.travel) na secção "Brochuras".

## RESULTADOS

|  | Nº DE SESSÕES | CONSUMIDORES  |
|--|---------------|---------------|
| ENCONTROS COM SUMO   | 161           | 3 089         |
| ENERGIA FANTASMA   | 444           | 9 462         |
| ÁGUA:<br>UM BEM ESSENCIAL<br>AO SEU SERVIÇO                | 174           | 4 192         |
| CAMPANHA DE INFORMAÇÃO SOBRE ELETRICIDADE E DE GÁS NATURAL | 96            | 2 045         |
| <b>RESULTADOS</b>  | <b>875</b>    | <b>18 788</b> |

## AÇÕES NACIONAIS

### PROJETO LABELPACK A+

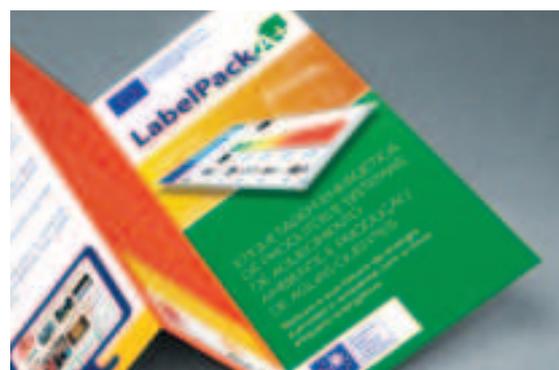


Desenvolvido no âmbito do programa Horizonte 2020, o projeto LabelPack A+ é executado em 7 países europeus, sendo liderado pela ESTIF – Federação Europeia da Indústria Solar Térmica e conta com a DECO, ADENE e APISOLAR no consórcio português.

O projeto LabelPack A+ visa apoiar e dinamizar a implementação da nova regulamentação relativa à etiquetagem energética de equipamentos de aquecimento, ambiente e de águas quentes sanitárias.

Em 2015, a DECO foi responsável pela elaboração dos materiais informativos e formativos para o consumidor, tendo disseminado o projeto, através de diferentes meios de comunicação social e dos seus canais.

No âmbito do projeto, realizaram-se duas reuniões de trabalho com todos os parceiros envolvidos, 31 março e 1 de abril, em Bruxelas e a 9 e 10 de julho em Londres.



## DECO NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

Com o objetivo de dar continuidade à presença massiva da associação nos meios de comunicação social e informar todos os consumidores portugueses, a DECO procurou reforçar essa participação sobretudo nos meios audiovisuais, intensificando-se os contactos personalizados com jornalistas, implementando novas estratégias de comunicação e reforçando as colaborações regulares com os media. Durante 2015 contámos com **97 colaborações** com periodicidade e formatos protocolados com meios de comunicação social regional, nacional e internacional, facto que se tem revelado essencial na mobilização dos consumidores em defesa dos seus direitos e como elemento de pressão junto da Administração Pública e de entidades privadas para a adoção de medidas e comportamentos mais consentâneos com os interesses dos consumidores. As Delegações Regionais têm ainda potenciado o conteúdo das nossas revistas, divulgando os temas a nível regional e local.



TELEVISÃO

TELEVISÃO: 2



RÁDIO

INTERNACIONAL: 1  
NACIONAL: 2  
REGIONAL: 35



IMPRENSA

ESCRITA: 5  
DIGITAL: 48  
NACIONAL: 4

Salia-se, em 2015, o estabelecimento do novo programa televisivo semanal – Balcão do Consumidor - no canal ETV.

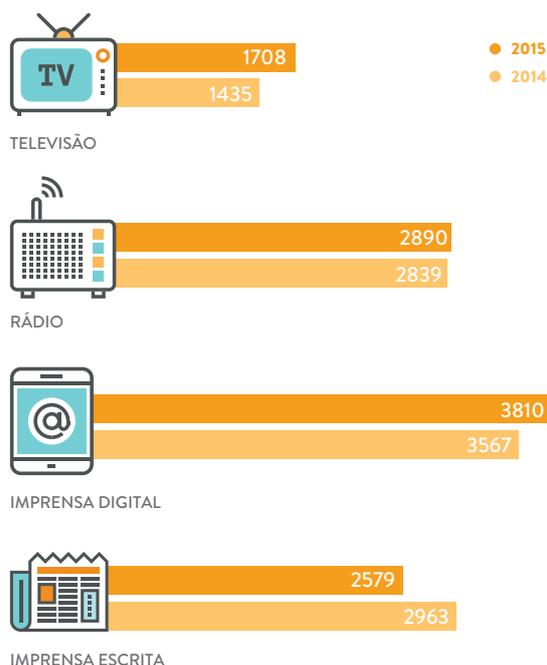
A vertente de denúncia e alerta da opinião pública continuou a ser desenvolvida ao longo deste ano com grande intensidade. A DECO denunciou muitas situações lesivas dos direitos e interesses dos consumidores, comunicados de imprensa, presença em debates televisivos e radiofónicos, entrevistas, pugnando sempre por tomar ações enérgicas e atempadas.

### RESULTADOS MEDIÁTICOS:

Em termos quantitativos, a cobertura mediática de 2015 foi de 10.987 recortes de imprensa, o que se traduz num ligeiro crescimento dos resultados mediáticos: 1,71% face ao ano transato.



Comparando os totais parciais, por tipo de meio de comunicação, apuramos que, à exceção da imprensa escrita, em todos os outros tipos de media aconteceu uma ligeira subida. Salienta-se o aumento de penetração nos canais televisivos, facto a que não é alheio as colaboração semanais protocoladas com o Porto Canal e a Económico TV.



A partilha de informação através redes sociais, a aproximação à imprensa digital e o impacto das ações mobilizadoras marcaram o perfil deste ano. Podemos considerar que 2015 foi o primeiro ano de uma nova era de comunicação social ou coletiva, fortemente marcada pelos novos meios de informação.

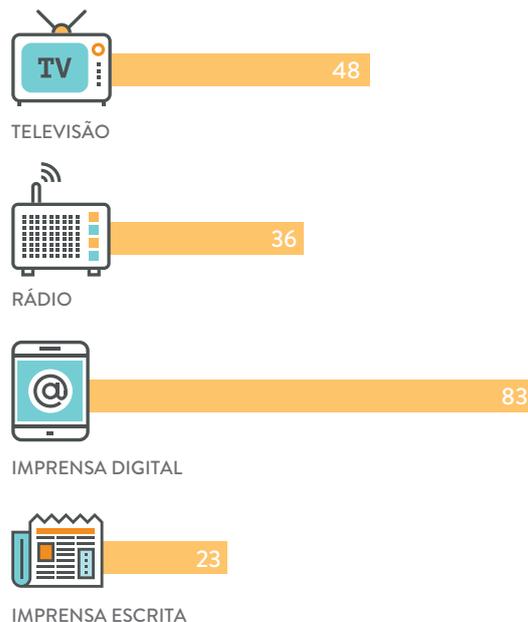
O FB e Twitter da DECO / DECO Proteste multiplicaram as presenças da DECO no cenário mediático e permitiram chegar a muitos consumidores, nomeadamente aos mais jovens, mais afastados dos tradicionais meios de comunicação social.

Os protocolos estabelecidos com sites informativos, destacando-se o acordo com o site luso-espanhol IDEALISTA.NEWS, são a prova real da importância crescente da informação digital e, simultaneamente, da oportunidade que este novo tipo de meio oferece à nossa comunicação.

As grandes ações lóbi foram também as grandes ações de comunicação:

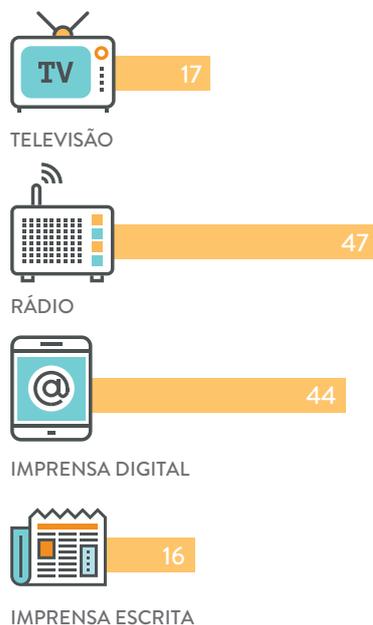
### DINHEIRO DOS CONTADORES

Foram recolhidas 191 notícias sobre esta Campanha, destacando-se o seu impacto televisivo. Esta ação foi aquela que maior cobertura mediática teve no ano 2015.



### ZERO ROAMING

A campanha conjunta – petição ZERO Roaming foi um dos assuntos mais mediatizados em 2015. A comunicação social regional teve um papel muito importante na divulgação desta ação. Salienta-se neste particular a imprensa regional do Norte e do Algarve. Foram recolhidas 124 notícias.



## ENERGIZAR

A cobertura mediática da ação sobre mudança de comercializador de energia – ENERGIZAR – foi muito bem recebida pelos media, destacando-se as duas publicações que o blog asdicasbá dedicou ao tema.

Foram recolhidas 122 notícias.



BLOGUES



TELEVISÃO



RÁDIO



IMPrensa DIGITAL



IMPrensa ESCRITA

## SOBRE-ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS E A POUPANÇA

Digno de registo continua a ser o tema **sobre-endividamento das famílias e a poupança**, tema que muito contribuiu para os resultados mediáticos em particular nos meses de Abril e Outubro, e, em geral, de todo o ano.

A intervenção do DECO foi crucial na resposta aos media sobre este tema que originou 411 notícias ao longo do ano.



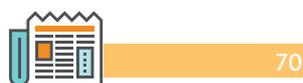
TELEVISÃO



RÁDIO



IMPrensa DIGITAL



IMPrensa ESCRITA

## A DECO DIGITAL

### WWW.DECO.PROTESTE.PT

O esforço de continuar a investir na comunicação através do nosso sítio de internet trouxe grandes alterações ao seu formato e design, procurando aumentar e melhorar a divulgação de dossiers de consumo e os trabalhos editoriais da DECO Proteste e a informação produzida pela associação.

O site [www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt) teve, durante o ano de 2015, 11.667.789 visitantes, com uma média mensal de 972.316 visitas.

Em 2015, a DECO reforçou a sua presença nas redes sociais, em especial no Facebook, Youtube e Twitter com a inserção de várias notícias, partilha e convites para eventos e cobertura de diversas atividades. A rede social Facebook contou com 237.805 seguidores, o youtube recebeu 854.908 visualizações, o LinkedIn contou com 3.012 seguidores e a rede twitter com 2.419 seguidores.

### WWW.DECOJOVEM.PT

Durante o ano de 2015, o sítio da DECOJovem continuou a ser o meio de comunicação mais utilizado para a divulgação das atividades, campanhas, concursos, desafios e notícias relacionadas com a

educação do consumidor junto da comunidade educativa. O sítio DECO Jovem teve 157.158 visitas, registando um aumento de 54% face ao ano anterior.

Nas redes sociais da DECO, a DECOJovem divulgou as suas iniciativas, tendo o Facebook da mesma obtido 3.085 gostos.

### UNIVERSO DIGITAL



- SITE DECOJOVEM
- SITE ENERGIA FANTASMA
- SITE SITESTAR
- SITE NETTALKS
- SITE GERIR€POUPAR
- FACEBOOK DECOJOVEM
- FACEBOOK SITESTAR
- E-BOOKS (ISSUU)
- YOUTUBE

### WWW.DECOFORMA.PT

Com o objetivo de promover a oferta formativa da DECOForma, foi lançado em 2015 o espaço digital [www.decoforma.pt](http://www.decoforma.pt) com informação sobre as diferentes modalidades formativas dirigidas a profissionais de diferentes áreas bem como para os consumidores. A página inicial do sítio é composto pelo logótipo da DECOForma, um motor de pesquisa rápida, destaques principais e por um menu com as ofertas informativas.

### WWW.GASDECO.NET

O portal do GAS continuou a ganhar espaço e foi, em 2015, um dos meios mais utilizados para a divulgação de atividades e de notícias sobre o consumidor economicamente desprotegido em geral e sobre o sobre-endividamento, em particular. No portal do GAS existe uma área sobre literacia financeira que procura contribuir para reforçar os conhecimentos das famílias vulneráveis com o objetivo de prestar informação que lhes permita fazer uma melhor gestão do seu orçamento familiar. O consumidor pode, ainda, obter informações, esclarecer dúvidas ou apresentar um pedido de intervenção.

O portal do GAS contou com 183.723 visitas em 2015.

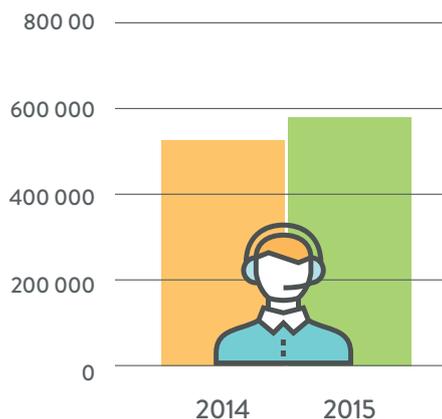
### INFORMAÇÃO INDIVIDUAL

A DECO presta informação jurídica sobre as questões de consumo, de forma acessível e direcionada a todos os consumidores, disponível na sede em Lisboa e nas seis delegações regionais no Minho, Norte, Coimbra, Santarém, Évora e Algarve, permitindo uma ação generalizada e concertada a nível nacional, garantindo o acesso de todos os cidadãos a uma informação, individual e personalizada sobre os seus direitos, enquanto consumidores.

Para a informação escrita e telefónica, a DECO dispõe de um serviço de Informações, especialmente vocacionado para o efeito.

Em 2015, a DECO prestou informação a cerca de 563.147 consumidores sobre os seus direitos e eventuais conflitos de consumo, mais 24% do que no ano anterior.

### INFORMAÇÕES



Este acréscimo de pedidos de informação resulta também do facto de os consumidores estarem mais atentos e ativos no exercício dos seus direitos. O mercado de consumo é, de facto, cada vez mais complexo, pelo que é necessário continuar a acompanhar as reclamações dos consumidores, nomeadamente, aquelas que incidam sobre práticas lesivas dos seus direitos, de modo a que a informação individual da DECO contribua para a sua eliminação e para a alteração de comportamentos por parte das empresas.



A DECO também presta informação e orientação presencial, de forma acessível e direcionada a todos os consumidores que se encontram em situação de endividamento excessivo ou sobre endividamento. Este serviço é disponibilizado, na sede e nas delegações regionais, bem como através de uma linha telefónica e de um portal especificamente criado em que aqueles podem obter informações e esclarecer dúvidas sobre a sua situação económica e individual.

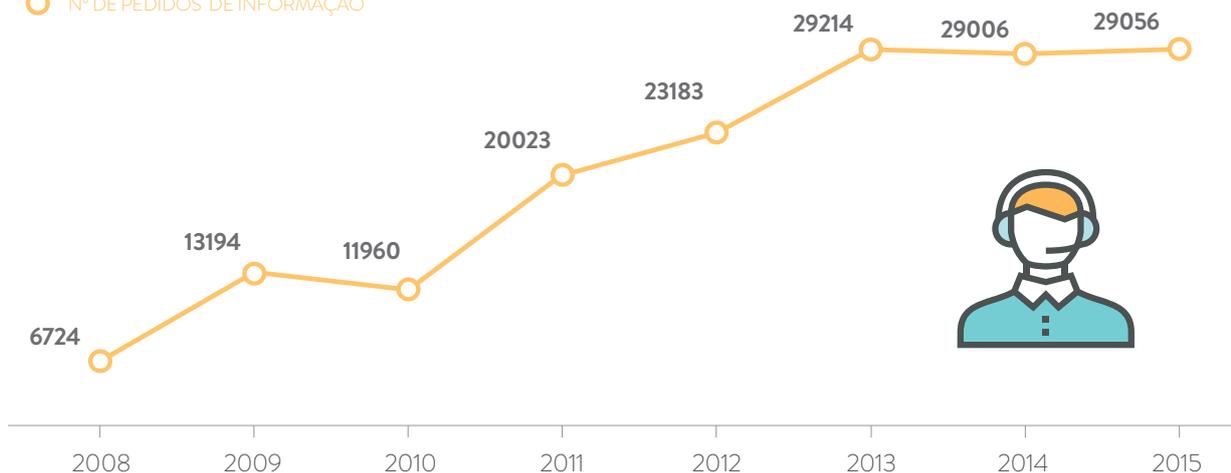


No ano de 2015, a DECO recebeu quase 30 mil pedidos de informação, por parte de famílias que se encontravam em dificuldades financeiras.

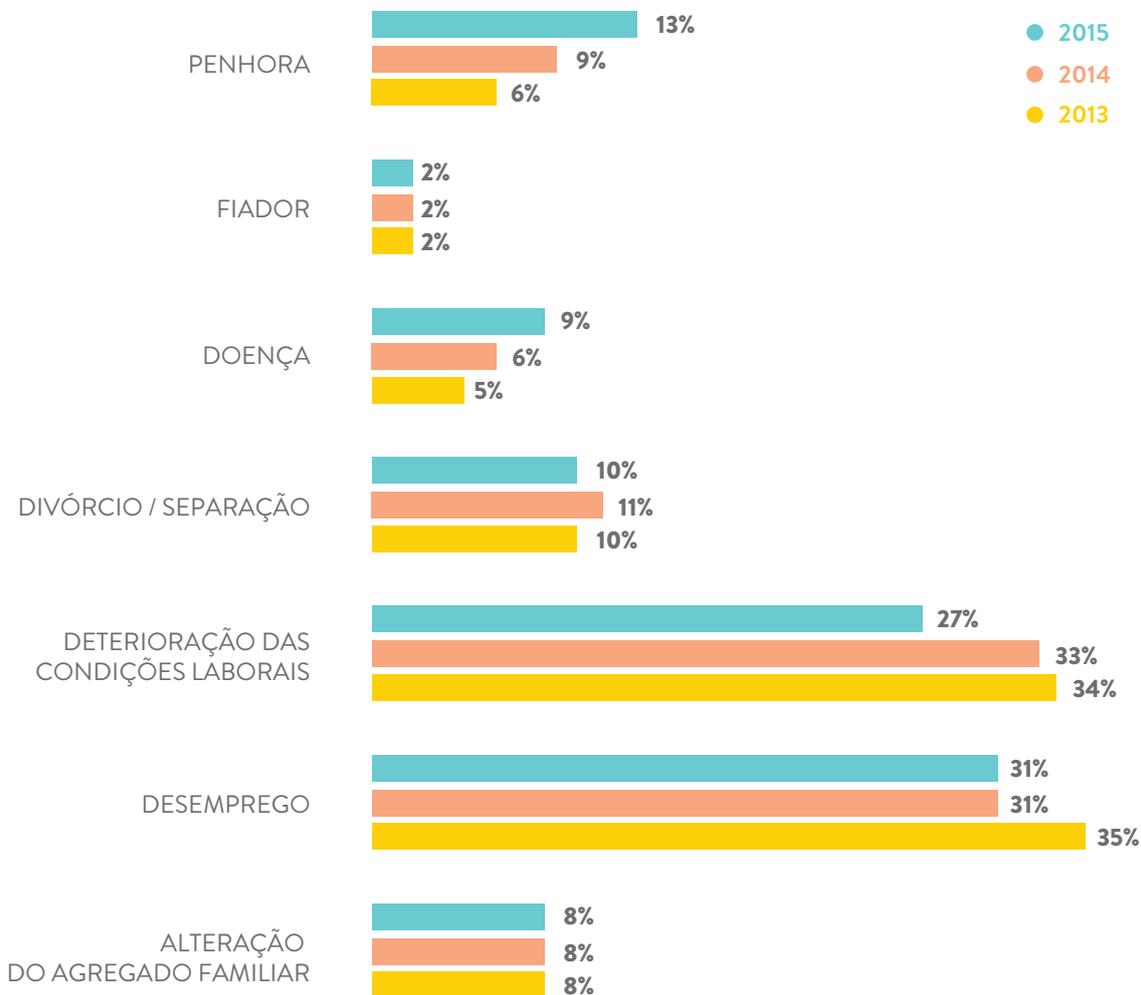
A DECO é diariamente confrontada com inúmeras solicitações escritas, pessoais e telefónicas de famílias que pretendem ter informação/ aconselhamento sobre a situação em que se encontram, tais como informações sobre os procedimentos a adotar para renegociação de créditos e acionamento dos seguros de proteção ao crédito, os problemas decorrentes da cobrança judicial das suas dívidas ou questões sobre a insolvência.

Em 2015, a DECO privilegiou o aconselhamento e orientação financeira, com vista a dotar o consumidor de competências que lhe permitam a adoção de comportamentos financeiros, mais responsáveis e concordantes com a sua situação.

○ Nº DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



Os motivos que levaram os consumidores a solicitar o apoio da DECO foram:



Em 2015, o desemprego foi, novamente, a principal causa que esteve na origem das dificuldades financeiras das famílias, seguida da deterioração das condições laborais, consequências da situação de crise económica. O arrastar desta crise provocou dificuldades financeiras persistentes e continuadas entre os consumidores, complementado pelas penhoras de bens e vencimentos, as quais, em 2015, registaram um aumento substancial.

Foi realizado, pela primeira vez em 2015, um inquérito de satisfação que visou apurar a qualidade deste atendimento. Foram realizados diversos questionários aos consumidores, tendo 75% respondido que a informação prestada havia sido muito útil.





O QUE FAZEMOS:  
EDUCAÇÃO  
E FORMAÇÃO

## EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR

### DECOJOVEM



A DECOJovem é um projeto de educação para o consumidor dirigido às escolas, alunos e professores, através do qual a DECO promove atividades, concursos e campanhas que incentivam o desenvolvimento da temática do consumo na comunidade educativa.

Em outubro de 2015, a DECOJovem sofreu uma reformulação de imagem, com a criação de um novo logótipo, uma plataforma de registo de escolas ([www.escolas.decojovem.pt](http://www.escolas.decojovem.pt)) e um site mais intuitivo e interativo ([www.decojovem.pt](http://www.decojovem.pt)).



Na plataforma DECOJovem, os professores podem registar as suas escolas, participar nos concursos e campanhas e solicitar sessões informativas promovidos pela DECOJovem.

Colaborando diretamente com as escolas, a DECOJovem, durante o ano de 2015, registou um aumento de 161% de adesões, contado no final do ano com 1 624 escolas aderentes.

A DECOJovem desenvolveu, durante o ano de 2015, diversas atividades educativas, que a seguir se apresentam.

### CONCURSO SITESTAR.PT 2ª EDIÇÃO

A DECO e o DNS.PT deram continuidade ao concurso Sitestar.pt, que tem como objetivo incentivar os mais jovens a desenvolver conteúdos digitais em português utilizando o domínio PT. Os alunos, com o apoio dos professores, podem criar espaços digitais de divulgação de conhecimento, assim como de atividades e iniciativas do seu interesse e com relevância para a comunidade educativa.



Nesta edição do Concurso Sitestar.PT, a DECO contou com a inscrição de 238 equipas e com o envolvimento de 570 alunos e 95 professores de escolas de todo o território nacional. Após a inscrição, foram selecionadas 72 equipas para passar à 2ª fase. A estas equipas foi atribuído um domínio.pt e respetivo alojamento, endereço eletrónico e ferramenta para o desenvolvimento da ideia de site pelos concorrentes.



Entrega de prémios à Equipa Play Hintz da Escola Profissional de Aveiro



Equipa ArtAtlantic da Escola Secundária Manuel de Arriaga, Açores



Para assinalar o encerramento da 2ª edição do concurso Sitestar.pt foi realizada, a 5 de junho, uma conferência sobre os direitos digitais dos consumidores na Escola Profissional de Ourém. Neste evento foram entregues os prémios a duas equipas vencedoras e a uma equipa com menção honrosa.



Luísa Gueifão, do DNS, Roberto Neto, Instituto D. João V, Maria Lucília Vieira, Vereadora da CM de Ourém, Suzana Pestana, DECO Santarém, Nuno Fulgêncio, equipa InfoMobil e IDJV e Fernanda Santos, da DECO.



Participantes na conferência

## CONCURSO SITESTAR.PT 3ª EDIÇÃO



NETtalks realizada no Cine Teatro de Almeirim, a 11 de novembro

No 3.º trimestre de 2015, foi divulgada a 3.ª edição do concurso, agora, com 4 categorias e dirigido, apenas, a alunos com idades compreendidas entre os 14 e 18 anos.

Em semelhança às edições anteriores, os alunos foram convidados a construir sites sobre as áreas: Saber e Ciência; Artes, Desporto e Música; e Empreendedorismo Social. Uma 4ª categoria foi dedicada aos Jornais Escolares Digitais, com a colaboração da DGE – Direção Geral de Educação, possibilitando, pela primeira vez, a participação das escolas.

Como meio de divulgação do concurso, iniciou-se um novo ciclo de conferências NETtalks (7) dirigidas a jovens alunos do ensino secundário e profissional com o objetivo de explorar e discutir conteúdos que permitam aos jovens o desenvolvimento de espaços digitais em respeito pela utilização das regras de segurança e privacidade e da legislação aplicável em matéria de propriedade intelectual e direitos conexos.

As NETtalks, que tiveram a colaboração das Delegações Regionais, decorreram nas cidades de Almeirim, Fafe, Évora, Coimbra, Faro e Lisboa. No total estiveram presentes 1 065 participantes.



Foram produzidos 102 livros de receitas culinárias de aproveitamento de sobras alimentares de 30 escolas DECOJovem, envolvendo 306 alunos e 40 professores de todos os níveis de ensino.

### CONCURSO GREEN CHEF – 2ª EDIÇÃO

O Concurso Green Chef foi lançado no dia 16 de outubro de 2014 (Dia Mundial da Alimentação) e teve como objetivo alertar toda a comunidade educativa para a importância do combate ao desperdício alimentar. Teve continuidade durante o ano de 2015, com o convite da DECOJovem às escolas para criarem um livro (e-book) de receitas com uma ementa elaborada a partir de sobras alimentares.



Os vencedores foram divulgados no Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores, a 15 de março de 2015.



A Revista Proteste (julho/agosto de 2015) ofereceu um destaque ao concurso com a apresentação das 3 receitas saudáveis feitas a partir de sobras de alimentos vencedoras do concurso.

## CONCURSO CHEF FISH



O Concurso Chef Fish foi lançado junto da comunidade escolar a 16 de outubro de 2015. Os alunos, com a ajuda dos professores, foram desafiados a produzir vídeos com receitas culinárias, com o objetivo de sensibilizar a comunidade escolar e consequentemente as suas famílias, para a adoção de comportamentos mais sustentáveis, enquanto consumidores, no que respeita à sustentabilidade do pescado.

O Concurso decorre durante todo o ano letivo de 2015/2016 e conta com o apoio do EEA Grants.

## SEMANA EUROPEIA DA PREVENÇÃO DE RESÍDUOS



Para assinalar a Semana Europeia de Prevenção de Resíduos, a DECOJovem promoveu, durante o período de 23 a 27 de novembro, um conjunto de sessões informativas junto de estabelecimentos de ensino pertencentes à rede DECOJovem sobre os comportamentos de consumo que contribuem para a redução da produção de resíduos.

Esta iniciativa decorreu na área de atuação da sede e delegações regionais da DECO e teve como públicos-alvo as crianças e jovens em idade escolar (2º e 3º ciclos do ensino básico).

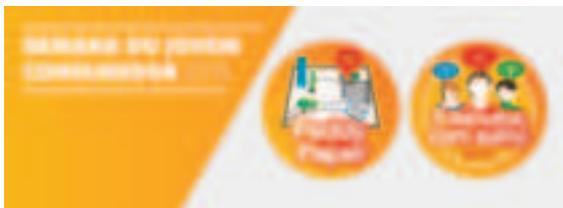
Esta iniciativa decorreu na área de atuação da sede e delegações regionais da DECO e teve como públicos-alvo as crianças e jovens em idade escolar (2º e 3º ciclos do ensino básico).



Sessão no Colégio do Sagrado Coração de Maria, Fátima.



### SEMANA DO JOVEM CONSUMIDOR



A Semana do Jovem Consumidor decorreu entre 9 e 13 de março, no final do 2.º período letivo. Todas as escolas DECOJovem foram convidadas a participar no Peddy-Paper DECOJovem e a realizar os Debates 5 Minutos Com Sumo.

### PEDDY-PAPER DECOJOVEM – 3ª EDIÇÃO

Esta atividade foi realizada no dia 13 de março com o objetivo de sensibilizar os alunos para a importância de um consumo mais responsável e consciente. Com um roadmap com questões de pesquisa e de raciocínio, os alunos exploraram as diferentes temáticas da educação para o consumo, enquanto procuraram a informação nos diferentes espaços da escola.



Alunos da Escola Secundária de Porto de Mós

### DEBATES 5 MINUTOS COM SUMO



Com os Debates "5 Minutos Com Sumo", a DECOJovem desafiou os professores a dedicar os primeiros cinco minutos de aula ao debate de um assunto da defesa do consumidor com os seus alunos, colocando, assim, os direitos dos consumidores na ordem do dia.

Os temas discutidos foram: " Achas que tudo o que vem à rede é fixe?"; "Clicar e comprar. Será assim tão fácil?"; "O dinheiro não cai do céu"; "Está na mesa outra vez", À caça da energia fantasma".



## PRESENÇA DA DECOJOVEM EM FEIRAS

### FUTURÁLIA

A DECOJovem esteve presente na FUTURÁLIA, Feira de Educação, Formação e Orientação Educativa, na FIL, entre os dias 11 e 14 de março, com a Campanha da Energia Fantasma para divulgar a importância do combate ao desperdício da energia. Para este evento foi produzido um jogo interativo a alertar os jovens para o desperdício da energia que foi jogado por 2 065 jovens.



Jovens no espaço Energia Fantasma da DECO na Futurália

### QUALIFICA

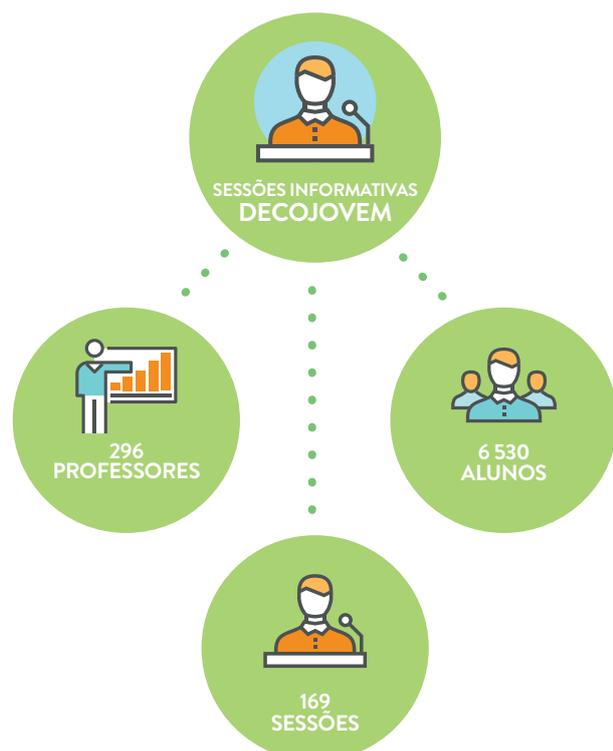
A DECOJovem marcou presença na Qualifica – Feira de Educação, Formação, Juventude e Emprego entre os dias 9 a 12 de abril, assegurada pela equipa da Delegação Regional do Norte. Foram várias as escolas e famílias que visitaram o stand DECOJovem, tendo ainda 909 jovens participado no jogo interativo da energia.

## SESSÕES INFORMATIVAS DECOJOVEM

Com o objetivo de dotar os jovens de conhecimentos na área da educação do consumidor foram solicitadas pelas escolas, de todo o país, 169 sessões informativas DECOJovem que envolveram um total de 6 530 alunos e de 296 professores de todos os níveis de ensino.

Os temas das sessões informativas mais requisitados foram: Literacia Financeira, com 66 sessões; Consumo Sustentável, com 27 sessões; Direitos e Deveres do Consumidor, com 23 sessões; Prevenção de Resíduos, com 21 sessões; Poupança de Energia, com 14 sessões; Alimentação Saudável, com 7 sessões; Utilização da Internet em Segurança, com 4 sessões; Poupança de Água, com 3 sessões; Marketing e Publicidade, com 3 sessões e Consumismo e Consumismo, com 1 sessão.

Na grande maioria das escolas participantes, o público-alvo foi composto por alunos do ensino secundário e profissional, com 71 sessões realizadas, o 1º ciclo do ensino básico, com 42 sessões; o 3º ciclo do ensino básico, com 35 sessões; 2º ciclo do ensino básico, com 27 sessões;



| INICIATIVAS          | DENOMINAÇÃO  | PARTICIPANTES |
|----------------------|--|---------------|
| CONCURSOS            | Green Chef 2<br>Sitestar 2<br>VÍdeos com Energia   | 1987          |
| CONFERÊNCIAS         | Nettalks   | 1065          |
| SESSÕES INFORMATIVAS | Energia Fantasma<br>DECOJovem<br>Semana Europeia de Prevenção de Resíduos                | 30 022        |
| OUTRAS INICIATIVAS   | Peddy Paper DECOJovem<br>Debates 5 Minutos Com Sumo<br>Presença em Feiras (Jogo Energia) | 8 841         |



## AÇÕES DELEGAÇÕES REGIONAIS

### FÉRIAS PARA TODOS

No início das férias de verão de 2015, a Delegação Regional do Algarve colaborou com a Câmara Municipal de Loulé no desenvolvimento de diversas atividades no âmbito do projeto "Férias para Todos", envolvendo as várias escolas do município que promoveram iniciativas para todos os estudantes inscritos. A Delegação Regional do Algarve realizou 12 sessões de esclarecimento sobre ambiente e consumo de energia, para 1º e 2º ciclo, contando com a participação de 247 alunos.

### TODOS CONTAM

No âmbito das celebrações do Dia Mundial da Poupança, a Delegação Regional do Algarve esteve presente nas atividades promovidas pelo Banco de Portugal, no espaço do Teatro Municipal de Faro. Várias Escolas do Algarve foram convidadas a participarem no evento.

A DECO promoveu duas sessões de esclarecimentos para o 1º ciclo, no período da manhã, tendo, ao longo do dia, efetuado inúmeras atividades de interação com os jovens através da criação de um jogo com perguntas sobre economia pessoal. Foi ainda promovido um Workshop sobre Economia Pessoal no centro paroquial de Loulé, para consumidores vulneráveis.

## FORMAÇÃO



### DECO FORMA

Com o objetivo de promover a oferta formativa, a DECO lançou o programa DECO Forma com diferentes modalidades formativas dirigidas a profissionais de diferentes áreas, bem como a todo os consumidores:

**Programas abertos** - oferta especializada de formação profissional desenvolvida com base no diagnóstico de necessidades realizado pela DECO, quer no tratamento diário das mais diversas questões de consumo, quer na análise e na aplicação prática das alterações legislativas no domínio dos direitos dos consumidores;

**Programas à medida** - oferta de formação que visa dar resposta às necessidades específicas de grupos de colaboradores de empresas, desenhada à sua medida, tendo em conta o contexto em que atuam e as dinâmicas próprias do setor bem como à sua identidade organizacional;

**Workshops** informativos de curta duração disponíveis para empresas, entidades públicas e outros organismos que pretendam realizar ações informativas e de esclarecimento sobre temas do consumo destinadas aos seus colaboradores e/ou membros, numa perspetiva de responsabilidade social.

### **Workshops**

No âmbito das comemorações do Dia Mundial da Poupança e da Semana Europeia da Prevenção de Resíduos, a DECO, sede e delegações regionais, realizou um conjunto de sessões informativas dirigidas à comunidade, contando com o apoio das entidades com as quais mantem protocolos de colaboração.

Para assinalar o Dia Mundial da Poupança, a DECO realizou, na semana de 26 a 31 de outubro, 22 *workshops* "O Essencial sobre economia pessoal" que contaram com participação de 500 consumidores. Com estes workshops procurou-se alertar os

consumidores para as consequências financeiras das suas decisões no dia-a-dia e para a importância da adoção de comportamentos que lhes permita tomar decisões responsáveis e sustentáveis. As ações foram dinamizadas pelo GAS – Gabinete de Apoio ao Sobre endividado com o objetivo de contribuir para uma melhor literacia financeira dos consumidores e prevenir situações de sobre endividamento.



Workshop na Junta de Freguesia de Junqueira, Vila do Conde

A DECO juntou-se, também e novamente, à iniciativa “Semana Europeia da Prevenção de Resíduos” que decorreu de 21 a 29 de novembro. Foram realizados 15 workshops “Compras Inteligentes” junto da comunidade, sobre os comportamentos de consumo no ato da compra que contribuem para a redução da produção de resíduos. Contámos com o envolvimento de 373 consumidores.



### CURSO DECO FORMA OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES EM ANÁLISE

A DECO promoveu três cursos em Lisboa, Porto e Mirandela dirigidos, em especial, aos técnicos das entidades com protocolos estabelecidos com a associação, nomeadamente Autarquias e Juntas de Freguesia.



Participantes da formação em Lisboa

Estes cursos pretenderam atualizar e aprofundar os conhecimentos dos técnicos que diariamente prestam informação aos consumidores e contribuem para a resolução dos problemas emergentes no mercado.

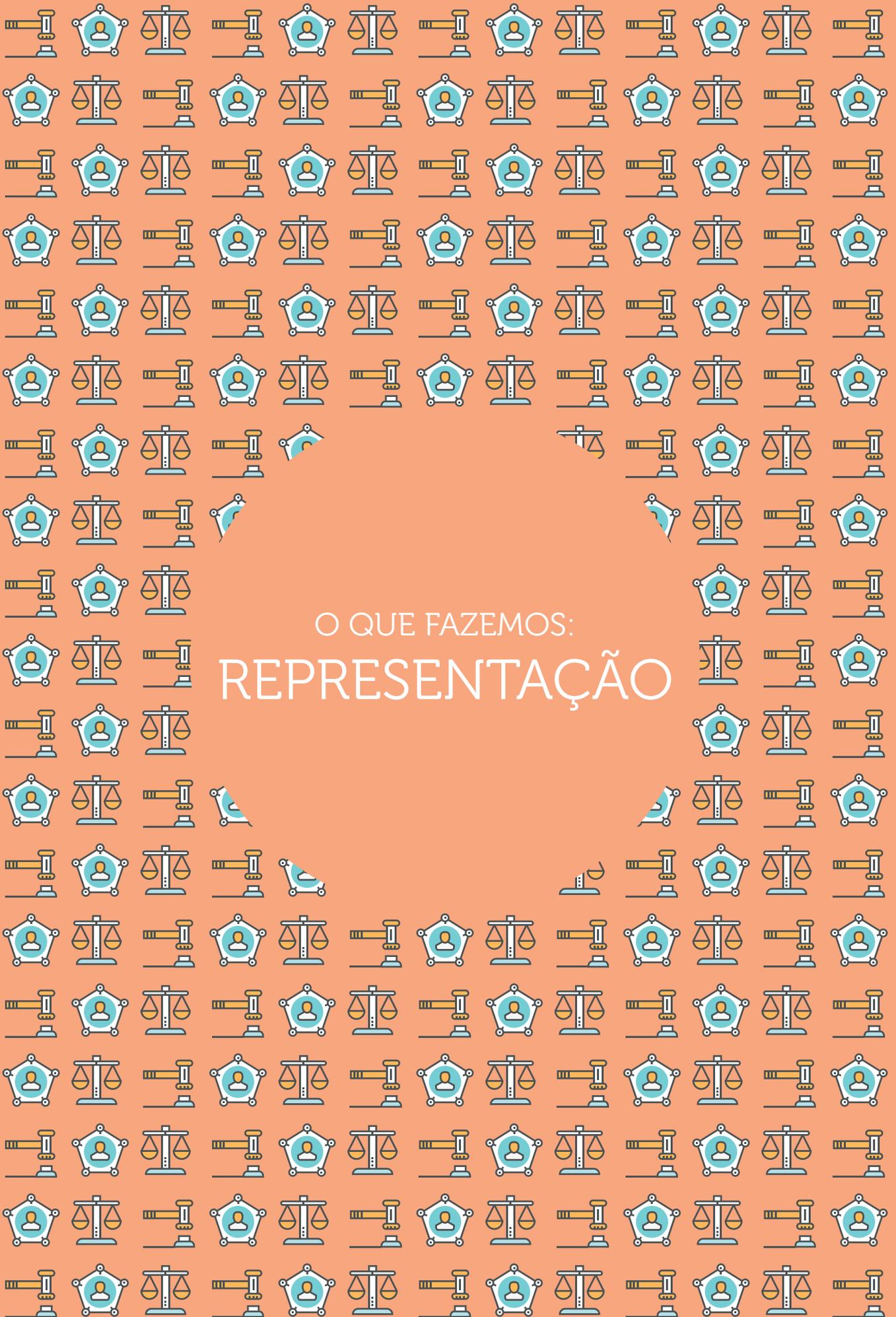
Nestes cursos foram discutidos os temas que colocam desafios de proteção ao consumidor nomeadamente, economia partilhada, comércio eletrónico e serviços financeiros. Foram também analisadas as principais dificuldades, barreiras e práticas comerciais desleais nos serviços públicos essenciais. Durante a formação discutiram-se com os técnicos as melhores estratégias para resolver os conflitos de consumo e salvaguardar os direitos dos consumidores.

### SEMINÁRIO DIREITO DO CONSUMO

Em parceria com a Escola de Direito do Porto da Universidade Católica Portuguesa a Delegação Regional do Norte realizou 2 edições do Seminário “Direito do Consumo”, dirigidas a alunos da Licenciatura em Direito. No total, foram lecionadas 72 horas de formação, ao longo de 12 meses.

## QUADRO DE AÇÕES DECO FORMA 2015

| TEMA   | PÚBLICO-ALVO                                       | ENTIDADE BENEFICIÁRIA  |
|--|--|--|
| ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL WORKSHOP  | Advogados e funcionários judiciais                 | Ordem dos Advogados  |
| BOAS PRÁTICAS FISCAIS EM IRS WORKSHOP                                    | Colaboradores<br>Colaboradores                     | Grupo DELTA<br>Grupo José de Mello Saúde   |
| COMO PREPARAR A REFORMA WORKSHOP   | Colaboradores                                      | Grupo DELTA  |
| CONSUMIDOR VULNERÁVEL WORKSHOP   | Técnicos ação social                               | Câmara Municipal Olhão<br>Câmara Municipal Loulé   |
| GESTÃO DE FINANÇAS PESSOAIS WORKSHOP                                     | Colaboradores                                      | Grupo DELTA  |
| O CONSUMIDOR NA ATUALIDADE, QUE RESPOSTAS DAR? WORKSHOP AÇÃO DE FORMAÇÃO | Técnicos de entidades do concelho                  | Câmara Municipal de Estremoz<br>Câmara Municipal de Viana do Alentejo<br>Câmara Municipal de Alvito<br>Câmara Municipal de Portalegre<br>Câmara Municipal de Santiago do Cacém<br>Conselho Local de Ação Social da Câmara Municipal de Évora |
| O CONSUMIDOR NA ATUALIDADE, QUE RESPOSTAS DAR? AÇÃO DE FORMAÇÃO          | Colaboradores<br>Técnicos de entidades do concelho | Grupo DELTA<br>Câmara Municipal de Grândola  |
| OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES EM ANÁLISE AÇÃO DE FORMAÇÃO                 | Técnicos dos CIACS e das Autarquias                | Entidades e autarquias com protocolo com a DECO (Lisboa e região Sul)<br>Entidades e autarquias com protocolo com a DECO (região Centro e Norte)<br>Autarquia Mirandela  |



O QUE FAZEMOS:  
REPRESENTAÇÃO

## REPRESENTAÇÃO NACIONAL

### REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL APOIO AO CONSUMIDOR

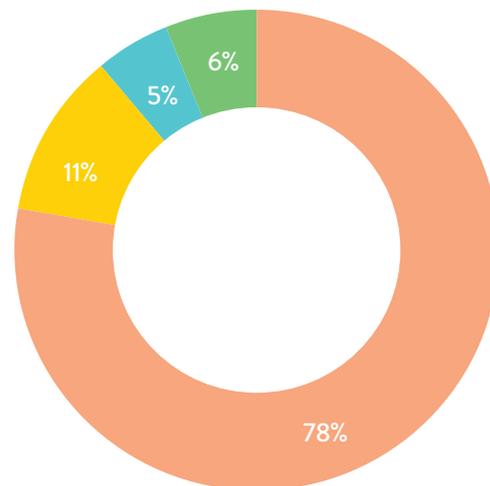
A DECO representa individualmente os consumidores na mediação com as empresas no âmbito de conflitos de consumo e em situações de sobre endividamento, bem como junto dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos e ações coletivas. No âmbito dos processos de mediação relativos à devolução de caucões de energia e água, que envolveu o contacto direto e individual com 421 entidades, 100.000 consumidores solicitaram a intervenção da DECO para a obtenção da declaração comprovativa do direito à restituição da caução. 16.066 consumidores também solicitaram o apoio e intervenção da Associação para a resolução de outros conflitos de consumo.



Em todos estes processos, a DECO desenvolveu processos de mediação, contactando as entidades reclamadas e defendendo, individualmente cada consumidor tendo em vista a proteção dos seus direitos e legítimos interesses, bem como efetuou denúncias junto das entidades fiscalizadoras e reguladoras de mercado.

Nos restantes 16.066 processos de mediação, a DECO encerrou 14.966, conforme gráfico infra.

### ARQUIVAMENTO DE PROCESSOS



- Satisfação do pedido do consumidor
- Recusa do reclamado
- Desistência do consumidores
- Falta de provas ou fundamento

Devido à intervenção da DECO, 78% dos consumidores que pediram a sua ajuda conseguiram ver o seu conflito resolvido. Nas situações em que a reclamação envolvia a cobrança ilegítima de valores, a intervenção da DECO permitiu-lhes obter uma poupança de 706.448,27€.

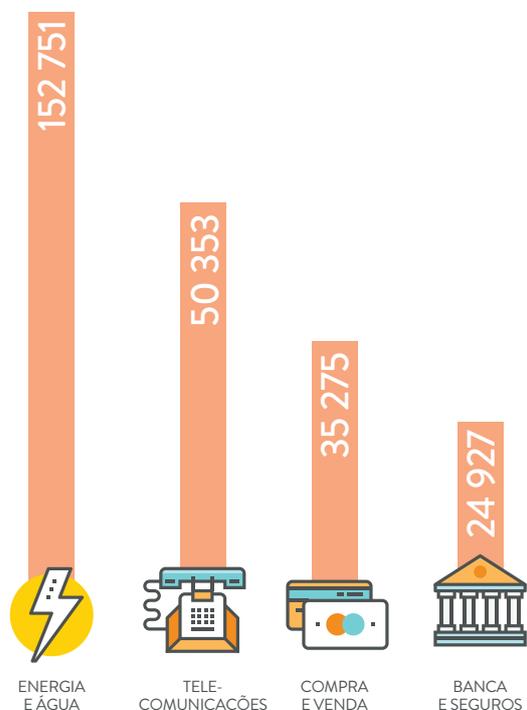
Nos processos relativos às caucões, a DECO não só sensibilizou os consumidores para um direito que desconhecia como também conseguiu garantir a efetivação do mesmo. Foram emitidas declarações no total de 39.759€.

### BENEFÍCIOS AOS CONSUMIDORES NO MONTANTE DE

**746.207,27€**



Para além do processo de devolução de caucões, os temas mais reclamados foram:



### ENERGIA

O processo de mudança de comercializador não é transparente. Milhares de portugueses enfrentaram diversos obstáculos numa alteração que deveria ser simples: dupla faturação, falta de informação, tempo excessivo para a efetivação da mudança, práticas comerciais desleais.

### TELECOMUNICAÇÕES

Os consumidores continuaram a debater-se com períodos de fidelização e refidelização nos serviços deste setor.

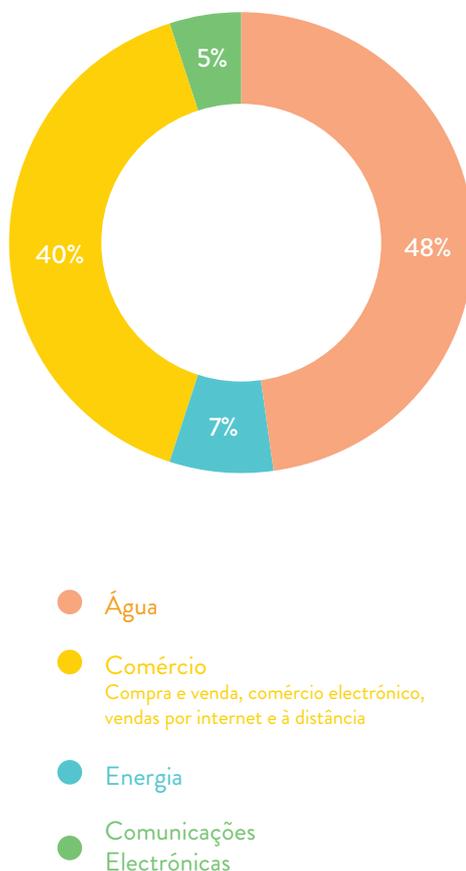
### COMPRA E VENDA

As vendas porta-a-porta e pela internet continuaram a motivar milhares de reclamações. É neste tipo de comércio que se verifica o maior número de práticas comerciais desleais.

### REUNIÕES

Em 2015, tendo em vista uma melhor resolução dos processos de mediação, foram realizadas 171 reuniões com empresas, reuniões estas que serviram para melhorar a qualidade das relações comerciais

destas com os consumidores e para eliminar cláusulas e práticas, abusivas e legais.



### MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Em representação dos consumidores, a DECO esteve presente em 51 audiências de julgamento nos diferentes mecanismos de resolução alternativa de litígios, Centros de Arbitragem e Comissões Arbitrais.

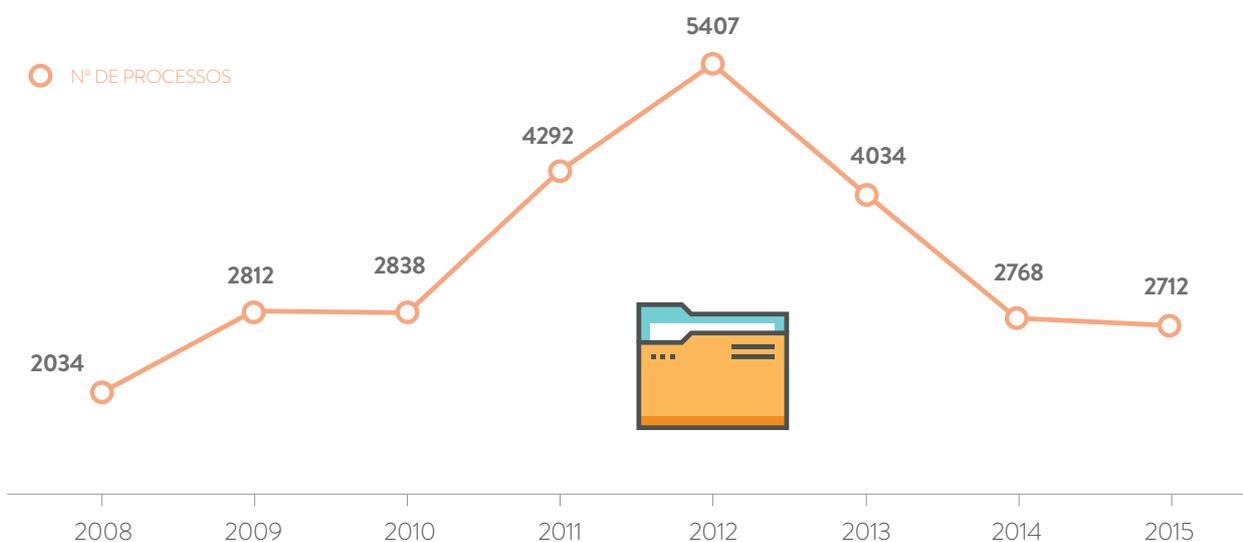
### APOIO AO SOBRE ENDIVIDADO

A DECO também presta apoio aos consumidores em situação de endividamento excessivo ou sobre endividamento, ajudando-os na resolução destas situações, através do contacto com os diferentes credores.

No âmbito destes processos, a DECO analisa a situação financeira familiar do consumidor, com o intuito de o ajudar a reestruturar as dívidas, reduzir as despesas, bem como promover a renegociação dos seus contratos de crédito para evitar, atempadamente, o eventual atraso no pagamento de outras prestações.

Por outro lado, sendo o GAS um sistema de apoio ao sobre endividado reconhecido pelo Ministério da Justiça, recebe e trata pedidos para elaboração e negociação de planos de pagamento entre pessoas sobre endividadas e os seus credores, procurando evitar a inclusão dessas pessoas na lista pública de execuções.

No ano de 2015, a DECO apoiou 2.712 famílias que se encontravam naquelas situações. Este cenário foi semelhante ao registado em 2014 e é demonstrativo do não abrandamento do fenómeno do sobre endividamento em Portugal.



O desemprego é, novamente, a principal causa da origem das dificuldades financeiras das famílias, seguida da deterioração das condições laborais, consequências da atual situação de crise económica. O arrastar desta crise tem provocado dificuldades financeiras persistentes e continuadas entre os consumidores, as penhoras de bens e vencimentos aumentaram gradualmente, verificando-se um incremento substancial destas situações em 2015.

Registou-se, também um aumento do crédito em incumprimento, mesmo vigorando um diploma focado no apoio aos consumidores em risco e em incumprimento efetivo, a falta do pagamento continuado de prestações mensais acentuou-se em 2015.

Os dados referentes ao incumprimento não são surpreendentes, tendo em conta que as taxas de esforço apresentadas pela população apoiada pela DECO voltam a exceder amplamente a percentagem aconselhada. Entende-se como taxa de esforço máxima o peso que as prestações com contratos de crédito devem ter no rendimento líquido mensal de uma família. A taxa de esforço máxima recomen-

dada situa-se nos 40%, enquanto a amostra analisada reflete que 77% dos seus rendimentos totais são destinados ao pagamento de prestações mensais de crédito.

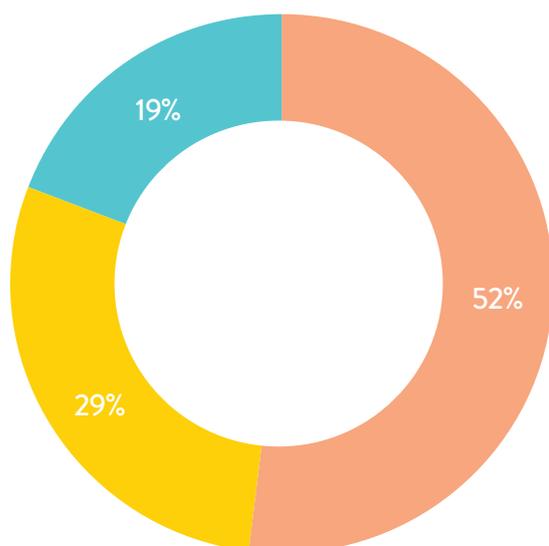
Em 2015, e em regra cada processo, cada família tem 5 créditos, correspondendo a 5 credores distintos. 66% destes créditos encontra-se em incumprimento. A DECO interveio na negociação de mais de 13.500 créditos.

Nota: Relativamente aos processos de sobre-endividamento iniciados em 2015, torna-se possível verificar os seguintes dados adicionais:

### PROCESSOS: DURAÇÃO E DESFECHO

De acordo com a análise dos dados do CRM-Customer Relationship Management, o período decorrido entre o início do processo de sobre-endividamento até ao seu arquivamento é de, em média, **3 meses**.

O principal motivo de arquivamento dos processos de apoio às famílias sobre endividadas é o encerramento por renegociação do pagamento de todos os créditos (52%) e renegociação de alguns créditos (29%).



- Renegociação de todos os créditos
- Renegociação de alguns créditos
- Impossibilidade de renegociação

Gráfico – evolução do número de processos de apoio aos consumidores sobre endividados e do número de pedidos de informação

Mais uma vez, no âmbito dos inquéritos desenvolvidos, após encerramento destes processos, apurou-se que 70% das famílias afirmaram que o desfecho dos mesmos correspondeu às suas expectativas.



### REPRESENTAÇÃO JUDICIAL

A DECO representa coletivamente os consumidores através de ações judiciais com o objetivo de defender os seus interesses económicos em situações especialmente lesivas e simultaneamente promover a produção de jurisprudência sobre temas considerados importantes para os consumidores.

Em 2015, a DECO intentou duas ações em tribunal, uma cível contra os ex-membros do Conselho de Administração do BES, os ex-membros da Comissão de Auditoria do BES, o BES Investimento, a empresa de auditoria KPMG & Associados, outra administrativa contra o Estado, o Banco de Portugal e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A DECO intentou esta última ação por considerar que estas entidades devem ser responsabilizadas pela prestação de informação incompleta e errada aos portugueses, tanto através de declarações públicas acerca da saúde financeira do BES, como através da publicação do prospeto acerca do aumento de capital realizado em maio.

Estas ações estão a correr os seus trâmites legais.

Encontra-se ainda a decorrer ação contra a ANA-COM, com fundamento no facto de esta ter omitido os seus deveres de fiscalização na transição da televisão analógica para a digital terrestre, violando os direitos dos consumidores.

## REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A DECO representa os consumidores em diversos organismos, fóruns nacionais e internacionais, procurando dinamizar medidas que permitam simultaneamente alterar normas e sensibilizar os consumidores para os problemas e desafios e promover esta alteração junto dos decisores políticos e económicos.

Em 2015, a DECO não só deu resposta às inúmeras solicitações como também e sobretudo desenvolveu iniciativas junto da sociedade civil e dos decisores no sentido de reforçar a proteção dos direitos e legítimos interesses dos consumidores e garantir a Associação como a marca privilegiada para essa proteção.



| AÇÕES DE REPRESENTAÇÃO | TOTAL |
|------------------------|-------|
| CARTAS                 | 118   |
| ENTREVISTAS            | 9     |
| PARECERES              | 364   |
| REUNIÕES               | 192   |
| AUDIÇÕES PÚBLICAS      | 10    |
| REPRESENTAÇÕES         | 218   |

## A DECO REPRESENTA OS CONSUMIDORES NOS SEGUINTE ORGANISMOS NACIONAIS:

ADENE, AdePorto – Agência de Energia do Porto, Administração Central do Sistema de Saúde, Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, Agência Portuguesa do Ambiente – PNUEA, Agência Portuguesa do Ambiente – PPRU, Águas do Porto, Associação Bandeira Azul da Europa, Banco de Portugal – Fórum para a Supervisão Comportamental, Banco de Portugal – Fórum para os Sistemas de Pagamento – Plenário, Banco de Portugal – Fórum para os Sistemas de Pagamento – Seção Especializada SEPA, Câmara Municipal da Trofa, Comissão de Acompanhamento do Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (PO SEUR), Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário de Crédito à Habitação, CCDR - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários – Conselho Consultivo, Comissão para a Eficácia das Execuções, Conselho Consultivo da Juventude, Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca de Évora, Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca do Porto, Conselho de Segurança Alimentar, Conselho Económico e Social – CDROT, Conselho Económico e Social – CEPES, Conselho Económico e Social – Plenário, Conselho Nacional de Consumo, Conselho Nacional de Consumo – Comissão de Análise Legislativa, Conselho Nacional de Consumo – Comissão de Publicidade, Conselho Nacional de Consumo – Comissão de Regulação Económica, Conselho Nacional de Consumo – Comissão de Segurança de Bens e Serviços, Conselho Nacional de Cultura, Conselho Nacional de Supervisores Financeiros – PNFF – 1, Conselho Nacional de Supervisores Financeiros – PNFF – 2, Conselho Nacional do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável – Plenário, Conselho Nacional para os Combustíveis, Conselho Superior de Estatística – Plenário, Conselho Superior de Estatística – Secção Eventual de Acompanhamento dos Censos 2011, Conselho Superior de Estatística – Secção Permanente de Estatísticas Sociais, Conselho Superior de Estatística – Secção Permanente do Segredo Estatístico, Direção Geral de Energia e Geologia, Direção Geral de Saúde – Aliança Intersectorial para a Prevenção dos Antibióticos, Direção Geral de Saúde – Plataforma contra a Obesidade – Conselho Científico, Direção Geral de Saúde – Plataforma contra a Obesidade – Conselho Consultivo, DNS.PT – Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Assembleia Geral, DNS.PT – Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Conselho Consultivo, DNS.PT – Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Conselho Diretiva, DNS.PT – Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Conselho Fiscal, ERS - Entidade Reguladora da Saúde, ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos - Conselho Consultivo, ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos -Conselho Consultivo (Plenário), ERSE (Conselho Consultivo – Secção do Gás Natural), ERSE (Conselho Consultivo – Secção do Setor Elétrico), ERSE (Conselho Tarifário – Plenário), ERSE (Conselho Tarifário – Secção do Setor do Gás Natural e Secção do Setor Elétrico), FAGAR – Faro, Gestão de Águas e Resíduos, INFARMED – Conselho Consultivo, INFARMED – Conselho Nacional de Publicidade de Medicamentos, INFARMED – Portal RAM, INOVA - Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede, EEM, INSA - Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, INSA - Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, Instituto da Droga e da Toxicodependência, IP, Lisboa e-nova – Assembleia Geral, Lisboa e-nova – Conselho Fiscal, MARL – Mercado Abastecedor da Região de Lisboa, SA, Mercado Municipal D. Pedro V, Millennium BCP, Ministério das Finanças, Missão Continente, Observatório dos Mercados Agrícolas e Importações Agro-Alimentares, Rede Social de Coimbra, Rede Social de Évora, Rede Social de Lisboa – Plataforma para a Área do Envelhecimento, Rede Social de Lisboa – Plenário, RTP – Rádio e Televisão de Portugal, Távira Verde, Trofáguas – Serviços Ambientais, EM, Turismo de Portugal – Comissão Arbitral, Turismo de Portugal – Fundo de Garantia, Vimágua – Empresa de Água e Saneamento de Guimarães e Vizela, EM, Conselho Consultivo para as Terapias Não Convencionais.

## EVENTOS PÚBLICOS

Para cumprir os objetivos estratégicos definidos pela Direção e assegurar o cumprimento da sua missão, a DECO participou, enquanto oradora em 60 eventos públicos, realizados em todo o país, sendo esta presença assegurada por membros da Direção Nacional, Direções Regionais e colaboradores da sede e das Delegações Regionais. Alguns exemplos:

- Seminário “New Social Deal - Liberdade Humana e Segurança Financeira”
- “A cópia privada na perspetiva do consumidor” Ordem dos Advogados
- “Serviço Nacional de Saúde. Ontem hoje. E amanhã?” Perspetiva social, Associação Clínica- Farter, Barreiro
- “Leilões de energia e defesa do consumidor”, ISP
- Conferência do Ano Europeu para o Desenvolvimento “ O Desenvolvimento Global é Realizável?” Museu do Oriente
- “O Futuro da Banca”, Expresso
- Direitos dos Utentes e Regulação em saúde, Entidade Reguladora de Saúde
- Privacidade, segurança na internet e gestão de risco, FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia

## COOPERAÇÃO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

Por outro lado, foram muito frequentes os pedidos e os contactos das diversas associações setoriais que chegam à DECO e, nesse sentido, a Associação a todos procurou responder, acreditando na riqueza destes contactos bilaterais para estabelecimento de parcerias, eliminação de práticas lesivas, recomendação de melhores práticas, procurando contribuir para uma sociedade mais justa.

Realizaram-se reuniões com diversas associações: ACAP – Associação de Automóvel de Portugal, Instituto Politécnico de Beja, Sociedade Portuguesa de Hipertensão, Consumers International, Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular, ACEPI, DNS.PT, CNAF – Confederação Nacional de Associações de Família, Instituto de Direito de Consumo da Faculdade de Direito, APRITEL – Associação dos Operadores de Telecomunicações, ANTRAL – Associação Nacional dos Transportadores Rodoviários em Auto-

móveis Ligeiros, AMD – Associação de Marketing Direto, EAPN Santarém – Rede Europeia Anti pobreza, Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental, GEOTA, Altroconsumo, Faculdade de Economia do Porto, GNR – Guarda Nacional Republicana, APA – Agência Portuguesa do Ambiente, APEGAC – Associação Portuguesa de Empresas de Gestão de Condomínio, Associação CPRPROCIV – Conselho Português de Proteção Civil, APS – Associação Portuguesa de Seguros, Rede Social de Évora, Rede Social de Caminha, Escola de Lisboa da Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa, Rede Social do Algarve, AAPA-COM – Associação Algarvia de Pais e Amigos das Crianças Diminuídas Mentais, APLM – Associação Portuguesa do Lixo Marinho, ACRA – Associação dos Consumidores das Região Autónoma dos Açores, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, OBEGEF -Observatório e Gestão de Fraude, Escola Profissional da Região do Alentejo, FIPA - Federação das Indústrias Portuguesas Agroalimentares, Associação dos Lesados do Papel Comercial, Paripassu Porto – Responsabilidade Social, Conselho Local de, Ação Social de Lisboa, Comissão Social da Freguesia de Benfica, Comissão Social da Freguesia São Domingos de Benfica, Comissão Social da Freguesia Sta. Maria Maior, Comissão Social da Freguesia do Lumiar, Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, Universidade de Heidelberg, a Universidade Nova – Business School of Economics SBE/ Nova Economics Club, ISCTE, a Universidade de Kent.

## COOPERAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Durante o ano de 2015, embora as iniciativas legislativas tenham diminuído e por conseguinte os pareceres foram emitidos em menor número, a DECO continuou a estreitar as relações institucionais com a Administração Pública. São disso exemplo:

Câmaras Municipais de todo o país, Plenário da Assembleia da República, Comissão Parlamentar de Agricultura e Mar, Grupo Parlamentar do Partido Socialista, Grupo Parlamentar dos Verdes, Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda, Grupo Parlamentar do Partido Comunista Português, Grupo de Trabalho para a Consolidação Legislativa da Assembleia da República, Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda, Grupo de Estudos do Partido Socialista, Secretário de Estado da Alimentação, Comissão de Orçamento, Finanças e Administração Pública, Ministro do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia.

### APRESENTAÇÃO DO CADERNO REIVINDICATIVO “POR UMA POLÍTICA DE CONSUMIDORES EM PORTUGAL”.

No dia 4 de outubro realizaram-se as eleições legislativas em Portugal. A DECO não esqueceu este acontecimento e apresentou um Caderno intitulado “Por uma política de consumidores em Portugal” com reivindicações em diversos setores, nomeadamente, na saúde, na segurança, nos serviços financeiros, nos transportes e mobilidade, na água, nas comunicações, na energia, no mercado digital, na habitação, na fiscalidade e na justiça



Com o intuito de reforçar a cooperação institucional existente entre os deputados nacionais e a DECO, foram enviados cadernos para todos os partidos políticos. Promoveram-se, ainda, reuniões com o Bloco de Esquerda, o PCP, o PS, os Verdes e o Livre. O atual programa do Governo incluiu diversas reivindicações efetuadas pela DECO no âmbito deste Caderno.

A DECO também se reuniu com o Secretário de Estado Adjunto e da Economia, Secretário de Estado dos Negócios Estrangeiros, Secretário de Estado das Finanças, Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, ANACOM, Banco de Portugal CMVM, Direção Geral do Consumidor, Comissão de Acompanhamento dos Auxiliares de Justiça.

### PROTOCOLOS DE COLABORAÇÃO

A aproximação das Delegações Regionais às Câmaras Municipais permitiu que se celebrassem Protocolos de Colaboração tendo em vista a prestação de informação e apoio aos municípios das diferentes áreas de competência territorial de todas as delegações, bem como o apoio ao sobre endividado e a realização de sessões de esclarecimento dirigidas às escolas e à comunidade em geral.



No final de 2015 registaram-se 43 protocolos existentes com diversas autarquias e juntas de freguesia. Foram celebrados os seguintes novos protocolos:

- Câmara Municipal de Amarante;
- Câmara Municipal do Alvito;
- Câmara Municipal da Lagoa;

### PARTICIPAÇÃO NOS CENTROS DE ARBITRAGEM

A DECO mantém um ativo empenho no funcionamento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, participando nos seus órgãos sociais, em representação dos consumidores, remetendo inúmeros processos para arbitragem, divulgando os Centros, quer no contacto pessoal com os consumidores, quer em intervenções na comunicação social e respetivas publicações.

Centros de Arbitragem em que a DECO participa:

- CACC Lisboa – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
- CACCDC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

- CIAB – Centro de Informação e Arbitragem de Braga
- CICAP – Centro de Informação de Consumo do Porto
- CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve
- TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave
- CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel
- CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

### MOBILIZAÇÃO DE CONSUMIDORES

| AÇÕES MOBILIZADORAS COM CONSUMIDORES | NÚMERO DE CONSUMIDORES ENVOLVIDOS |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| ENERGIZAR                            | 652                               |
| 2 ANOS BASTA                         | 109.226                           |
| ZERO ROAMING                         | 117.480                           |
| VOLKSWAGEN                           | 4.169                             |
| DINHEIRO DOS CONTADORES              | 99.507                            |



A DECO desenvolveu quase mil ações com o intuito de fazer ouvir a voz dos consumidores junto das entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais. Estas ações assumiram naturezas diferentes e utilizaram, também, diversas ferramentas, reforçando o acompanhamento da DECO do mercado e da própria ação lobby, tendo em vista a adoção de novas formas de pressão e de reforço dos direitos dos consumidores.

A DECO elaborou, no total, 364 pareceres, uma diminuição de 28% relativamente ao ano transato, evidenciando uma menor vontade legislativa nacional e local do poder político no que concerne aos direitos dos consumidores.

O trabalho proactivo da DECO junto do poder político e dos consumidores demonstrou claramente que se revela fundamental as iniciativas da Associação, tendo em vista garantir o reforço dos direitos dos consumidores. Foram utilizadas diversas ferramentas, destacando-se a publicação de comunicados de imprensa, o envio de cartas lobby, a realização de reuniões e a participação em grupos de trabalho, seminários e Fóruns.

Em 2015, foram enviadas cerca de 118 cartas lobby, com reivindicações que incidiram sobre os estudos e artigos publicados nas revistas e das reclamações dos consumidores.

O trabalho da DECO, através dos seus Observatórios de Mercado, continuou a incidir sobre as reclamações dos consumidores, os produtos e serviços no mercado, e os setores liberalizados ou com forte pendor regulatório, voltando a assumir como temas prioritários a Água, a Saúde, as Comunicações, a Energia e os Serviços Financeiros.

No âmbito da atividade de representação e lobby da DECO destacaram-se as seguintes ações:



## LIBERALIZAÇÃO DO MERCADO DE ENERGIA

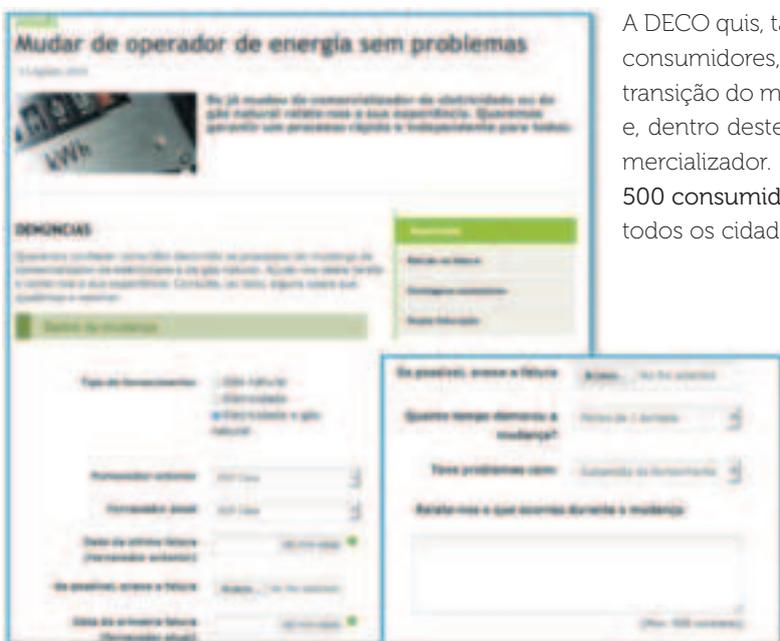
Após a análise dos novos contratos de fornecimento de energia e da contratação dos produtos associados a esse fornecimento, em 2014, a DECO continuou a acompanhar este mercado, colocando os seus estudos e conclusões no centro das discussões nacionais e internacionais, destacando-se as conclusões do estudo sobre os produtos e serviços associados as quais integraram o Guião para a Energia do BEUC "Building a Consumer Centric Energy Union" e Recomendação do CEER sobre o Funcionamento do Mercado Retalhista da Energia.



**2.6.2 Bundled offers**

Energy services are sometimes sold as part of a package. This obscures the actual price of the electricity and/or gas and makes it harder for consumers to switch or to compare offers. Energy services provided within such a package can often be unfavourable to consumers as they may not be suitable or provide the best deal reflecting the particular needs of the consumer. The bundles being offered in some Member States include not only parallel services such as telecoms but also all sorts of services from insurance to gift cards.<sup>27</sup>

Moreover, in many cases, additional products or services are not provided by the energy retailer, but by other service providers.<sup>28</sup> In some cases, these bundles may also contain misleading practices and unfair terms regarding pricing, contracts and advertising.<sup>29</sup> At the same time, these offers raise a number of questions regarding their scope and the role of different actors, for instance the implication of these services on the energy price (not only in terms of comparison of these products with the price of energy but also how these products are being presented in the consumer's bill) or in terms of enforcement which involves regulators from different sectors.<sup>30</sup>



A DECO quis, também, conhecer, através da voz dos consumidores, os reais problemas que enfrentam na transição do mercado regulado para o mercado livre e, dentro deste, as dificuldades na mudança de comercializador. Realizámos um inquérito a cerca de 500 consumidores e criou uma plataforma aberta a todos os cidadãos para registo dos seus problemas.



## A FIDELIZAÇÃO E A REFIDELIZAÇÃO NAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E O FIM DO ROAMING

A DECO continuou o seu trabalho reivindicativo no âmbito das comunicações eletrónicas, centrando a sua ação na criação de um Abaixo-Assinado, tendo em vista criar regras para as refidelizações dos contratos de comunicações eletrónicas, as quais não se encontram, ainda, regulamentadas. A DECO contou com o apoio de **109 226 cidadãos** e com a aprovação por unanimidade da petição "Liberdade na Fidelização" no Parlamento, tendo em vista a adoção de uma solução que proteja os interesses dos consumidores. Os projetos, entretanto apresentados pelos Grupos Parlamentares, e o regulador apoiaram este Abaixo-Assinado.



Na sequência das discussões europeias sobre o Roaming, a DECO, juntamente com a OCU e o Eixou Atlântico, lançou uma campanha sob o lema "Zero Roaming" tendo em vista mobilizar os cidadãos contra o injustificado sobrecusto que afeta os direitos dos cidadãos e atenta contra o mercado único europeu. Esta petição contou com **117.480 assinaturas** e foi também subscrita pela Organização Europeia de Consumidores – BEUC - e as associações de consumidores francesa, belga, holandesa e grega. A adesão dos consumidores levou a União Europeia a alterar a sua proposta de Roaming na Europa e a reforçar os direitos dos consumidores.



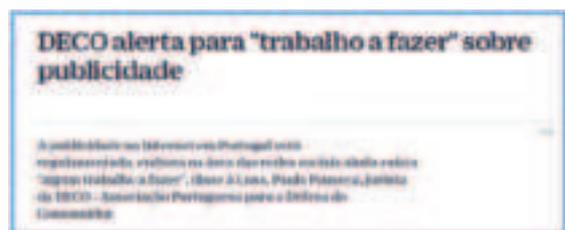
## ANÁLISE DOS REGULAMENTOS E DOS CONTRATOS DE ÁGUA

Após o estudo desenvolvido em 2014 pela DECO na sede e nas delegações, procedeu-se à sua divulgação nas nossas publicações e iniciou-se uma ronda negocial com as entidades gestoras e a ERSAR, tendo em vista a criação de regras específicas nas relações com os consumidores. Muitas Entidades Gestoras, após o alerta da DECO, alteraram as suas regras contratuais.



## PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DA PUBLICIDADE

Na sequência das anteriores reivindicações da DECO, iniciou-se, este ano, um processo de discussão pública de uma proposta de alteração do atual Código da Publicidade. Apesar de concordar com tal iniciativa, a DECO demonstrou alguma relutância em muitas das medidas propostas, tendo em conta que as mesmas apenas consistiam em compilações de normas dispersas sem uma adequação aos novos desafios do marketing e à necessidade de proteger os consumidores digitais. O trabalho de análise e de pressão da DECO ajudou a devolver esta proposta a uma nova reanálise mais ambiciosa por parte do poder político.



## MECANISMOS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

A DECO, co-fundadora da maioria dos Centros de Arbitragem, tem vindo a acompanhar a área da resolução de conflitos. Em 2015, com a transposição da Diretiva sobre os Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios e ao Regulamento que visa a criação de uma Plataforma de Resolução de Conflitos em Linha, a DECO conseguiu a introdução de novos direitos, nomeadamente, a obrigação de uma maior transparência para os consumidores. A DECO participou também em conferências nacionais e internacionais sobre esta temática e nos ensaios da criação desta Plataforma, propondo sugestões de melhoria. Com a entrada em vigor da nova Lei e desta Plataforma, a DECO conseguiu uma resolução de conflitos mais ajustada aos desafios da sociedade.

## MERCADO ÚNICO DIGITAL

O Mercado Único Digital constitui uma prioridade política internacional e nacional e a DECO não deixou de priorizar esta área nas suas ações, tendo em vista o empoderamento digital dos consumidores. A DECO participou no processo negocial europeu e conseguiu garantir a apresentação de uma Proposta de Diretiva relativa ao fornecimento de conteúdos digitais, pondo, assim, fim a uma área sem qualquer regulamentação.

## PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS EM SAÚDE

As constantes reclamações relacionadas com atividades de empresas em saúde levaram a DECO a reivindicar a criação de regras específicas para a Publicidade e para as relações contratuais entre os prestadores de cuidados de saúde, fornecedores de bens em saúde e os próprios consumidores, promovendo uma maior transparência e o respeito pela sua saúde e segurança. Através de pareceres, reuniões e cartas lobby, foi finalmente aprovada uma Lei relativa às Práticas Comerciais Desleais em Saúde, evidenciando, assim, o papel da DECO nesta área.



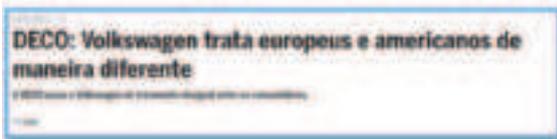
## DEVOLUÇÃO DAS CAUÇÕES

Tendo em conta que 2015 seria o último ano para os prestadores de serviço de água e energia devolverem as cauções, a DECO lançou uma campanha junto dos consumidores e dos prestadores de serviço, no sentido de ajudar os consumidores a reclamar as cauções prestadas aquando da celebração do contrato e a garantir o direito ao reembolso deste montante. A ação reivindicativa da DECO levou também à prorrogação do prazo para a devolução das cauções até julho de 2016.



## CASO VOLKSWAGEN

Na sequência do escândalo da Volkswagen, a DECO não ficou indiferente às implicações do caso sobre os consumidores portugueses. A DECO solicitou reuniões à Direção Geral do Consumidor e à própria marca, alertando esta empresa para os prejuízos económicos e ambientais causados aos consumidores, e reforçando a necessidade de garantir uma compensação aos consumidores lesados. Para além disso, enviou uma carta ao Ministério da Economia e promoveu reuniões com o Centro de Arbitragem do Setor Automóvel e com as organizações de consumidores europeias.



Para melhor ajudar os consumidores, criámos, também, uma plataforma para os consumidores darem força às nossas reivindicações. 4.755 Consumidores registaram-se na plataforma.



### SEGUROS DE EQUIPAMENTOS MÓVEIS

A DECO desenvolveu um estudo para avaliar as vantagens dos contratos de seguros de equipamentos móveis face à garantia legal, bem como a sua mais-valia comercial. A associação denunciou um conjunto de práticas comerciais desleais e as cláusulas abusivas à ASAE e à ASF, fez uma checklist a todos os seguros de equipamentos e lançou um dia de consulta gratuita a todos os consumidores sobre garantias legais e voluntárias dos bens móveis. Com esta ação, a DECO tornou este mercado mais transparente.



## REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL

### COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2015 a DECO aprofundou o seu trabalho internacional e a sua parceria estratégica com entidades públicas e privadas internacionais. Destacou-se o aprofundamento da cooperação com o BEUC, e a participação da DECO em seminários e reuniões internacionais, reforçando o seu papel como stakeholder privilegiado nos processos de negociação europeus. São exemplos do mesmo, a participação direta da DECO nos seminários Citizen's Energy Forum e no European Consumer Summit, apresentando os seus estudos e reivindicações. Destaca-se, ainda, a integração da DECO em novos grupos de trabalho europeus nos setores da Energia e do Mercado Digital.



A DECO também esteve representada no Congresso Mundial da Consumers International, em Brasília, nos dias 18 a 21 de Novembro, sob o tema "Unlocking Consumer Power: A new vision for the global marketplace".



TEMAS DE TRABALHO INTERNACIONAL DA DECO EM 2015

ENFORCEMENT

ENERGY

TTIP

ADR & ODR

VOLKSWAGEN

VULNERABLE CONSUMERS

Em 2015, a DECO respondeu a 226 solicitações do BEUC, demonstrando a prioridade que as matérias internacionais assumem cada vez mais no trabalho diário da Associação.

A nível internacional, a DECO assegura a representação do consumidor em 6 organismos, destacando-se 16 grupos de trabalho no seio do BEUC e 7 na Comissão Europeia:

ANEC – European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation, BEUC - Bureau Européen des Unions de Consommateurs, BEUC – COJEF II, BEUC – Banking Services, BEUC – Consumer Acquis, BEUC – Data Protection / Privacy, BEUC – Energy, BEUC – Enforcement, BEUC – Financial Supervision, BEUC – Food Safety – Additive, BEUC – Food Safety – Controls, BEUC – Health, BEUC – Insurance Contract Law, BEUC – Nutrition, BEUC – Online Content, BEUC – Retail Investment Services, BEUC – Safety, BEUC – Sustainability, BEUC – Telecoms, BEUC – Transport / Holiday Makers Rights, Comité Económico e Social Europeu, Comissão Europeia, Comparison Tools, Comissão Europeia – DG AGRI, Comissão Europeia – PISCE, Comissão Europeia – Sub-Group on Energy, Comissão Europeia – Sub-Group on Energy – Consumers as Energy Market Actors, Comissão Europeia – Sub-Group on the Digital Single Market, Comissão Europeia – Sub-Group on Vulnerable Consumer, Consumers International, Proteste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

## CONSUMARE



A CONSUMARE é a Organização Internacional das Associações de Consumidores de países, territórios e regiões administrativas de língua oficial portuguesa.

A CONSUMARE foi fundada em Maio de 2014 e por decisão unânime dos seus membros a sua sede social é em Lisboa, nas instalações da DECO, que tem disponibilizado os meios materiais necessários ao desenvolvimento do respetivo plano de atividades.

### 1) MEMBROS DA CONSUMARE

São membros da CONSUMARE:

- Angola - FAAC – Federação Angolana de Associações de Consumidores
- Brasil - PROTESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor
- Cabo Verde - ADECO – Associação para Defesa do Consumidor
- Guiné-Bissau - ACOBES – Associação de Consumidores de Bens e Serviços
- Moçambique - ProConsumers – Associação para o Estudo da Defesa do Consumidor
- Portugal - DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- São Tomé e Príncipe - ASDECO – Associação São-tomense de Defesa do Consumidor
- E ainda o Conselho de Consumidores da Região Administrativa Especial de Macau da República Popular da China como Membro Observador.



Constituição da Consumare

A Direção da CONSUMARE é presidida pela DECO, através do seu Secretário-geral e integra na Vice-Presidência a PROTESTE – Associação do Brasil e a ADECO – Associação de Cabo Verde.

### 2) ATIVIDADES REALIZADAS

2.1. Estudo da realidade da Defesa do Consumidor em cada um dos países membros e na região de Macau – foi efetuado por inquérito, com a participação de todos os associados, um levantamento do quadro legislativo existente, dos organismos da Administração Pública e também da realidade associativa de Defesa do Consumidor. Foi elaborado um Relatório com os resultados, que foi distribuído aos associados e a diversas entidades nacionais. Este estudo permitiu à sua Direção delinear um programa de ações dirigido às necessidades sentidas pelas associações membro da CONSUMARE.



Celebração do 1º aniversário da Consumare

## 2.2. Site institucional

Está criado este instrumento importante para estimular o diálogo e a divulgação de iniciativas entre os associados e simultaneamente afirmar a importância da defesa do consumidor nos Países de Expressão Portuguesa.

## 2.3. Ações E-Learning

Para melhorar a capacidade técnica dos associados e para responder a necessidades de formação sentidas, foram realizadas sessões mensais de 90 minutos, orientadas por formadores da DECO ou convidados e progressivamente por técnicos das associações.

Estas ações estão já a ser aproveitadas pela Administração Pública e até por turmas universitárias, convidadas pelos nossos associados em cada País.

## 2.4. Contactos institucionais

A Presidência da CONSUMARE tem realizado inúmeros contactos institucionais com embaixadas dos países membros, com organizações internacionais (FAO, Comissão Europeia, Nações Unidas), com o Governo (Secretário de Estado dos Negócios Estrangeiros), com a Administração Pública portuguesa e com a Comunidade Europeia (DG International Cooperation and Development), com o intuito de divulgar a CONSUMARE e de obter apoios para a sua atividade.

## 3) ESTATUTO DE ONGD

Embora sendo uma organização recente, fundada em maio de 2014, a CONSUMARE já conseguiu obter o Estatuto de Organização Não Governamental para o Desenvolvimento, que lhe foi conferido pelo Instituto Camões. Este estatuto é o reconhecimento do mérito do seu objeto social e da atividade já realizada.

## 4) VIDA ASSOCIATIVA

Ao longo do ano foram mantidos contactos regulares por vídeo-conferência ou por e-mail com cada um dos associados. Divulgaram-se regularmente pelos associados informação escrita de diversas origens, sobre temas considerados com interesse para a defesa do consumidor.

A pedido de alguns associados foram enviadas propostas de projetos-tipo a ser apresentados pelo associado ao seu Governo nacional.

Conforme definido estatutariamente foi realizada uma Assembleia Geral que aprovou, entre outros temas, o Plano de Atividades para 2015-2016. Realizaram-se ainda 4 reuniões de Direção (3 por vídeo-conferência e 1 presencial, em Lisboa).

## 5) RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Tem-se estimulado os associados a desenvolverem contactos bilaterais com as outras associações membros da CONSUMARE, sem perder de vista o interesse na filiação de cada associado na Consumers International.

A Direção da CONSUMARE já estabeleceu contactos com a Federação Africana de Consumidores, recém criada, e esta manifestou interesse em conhecer melhor os Estatutos e o desenvolvimento do programa de atividade que está a ser realizado.



Presidente da Federação Africana do Consumidor



Distribuição geográfica dos países membros da Consumare



# RELATÓRIO DAS CONTAS

## RELATÓRIO DAS CONTAS

### APRESENTAÇÃO DAS CONTAS

No ano de 2015, tal como desde 2004, a DECO desenvolveu internamente todas as tarefas administrativas necessárias, incluindo o processamento de vencimentos e respetivos impostos, o processamento das vendas e gestão de stocks, assim como todo o tratamento contabilístico, com exceção do trabalho realizado pela Sociedade de Revisores Oficiais de Contas que continua a auditar as suas contas.

O ano de 2015 não apresentou também novidades de carácter contabilístico, final ou declarativo, pelo que não se verificaram mudanças substanciais nos métodos de trabalho e na apresentação de Resultados, devidamente identificados através de um Manual de Procedimentos Administrativos que sistematiza os procedimentos e métodos de trabalho uniformizados, permitindo assim um tratamento mais célere e eficaz de toda a documentação e a elaboração de mapas de orçamentos e de resultados que têm possibilitado à Direção Nacional e às Direções Regionais assegurar uma gestão eficaz.

### RESULTADOS DO EXERCÍCIO

A Associação apresentou em 2015 um Resultado Líquido do Exercício no valor de 338.678,65 €, o que em comparação com o Resultado Líquido do Exercício de 2014, de 289.931,50 €, corresponde a um aumento de 48.747,15 €. Esta diferença decorre do reconhecimento contabilístico de 25% dos resultados da participada DECO Proteste - Editores, Lda., o que em 2015 correspondeu a um valor positivo de 115.126,95€, representando uma diminuição de 156.470,64 € em relação ao ano anterior, cujo valor foi igualmente positivo em 271.597,59 €. Saliente-se porém que estas importâncias não correspondem a dividendos que tenham ou venham a ser distribuídos por aquela empresa, uma vez que, os seus resultados positivos são inteiramente aplicados em ações a favor dos consumidores, não sendo também, por outro lado, a cobertura dos eventuais prejuízos exigível à Associação. Expurgando este movimento, o resultado da Associação em 2015 teria sido de 223.551,70 €, em comparação com um resultado de 18.333,91 € em 2014, igualmente expurgado das participações em associadas. Assim, a variação nos

resultados entre 2015 e 2014, não contando com as variações patrimoniais das associadas, é de mais 205.217,79€, o que se explica atendendo essencialmente ao significativo aumento do número de associados.

Nessa conformidade, o resultado positivo da Associação durante o ano de 2015 foi integralmente aplicado no aumento dos seus capitais próprios que passaram de 4.815.585,75 € em 2014 para 5.154.264,40 € em 2015 e na ligeira diminuição do Passivo que passou de 1.327.724,21 € em 2014, para 1.259.633,61 € em 2015, em virtude da prossecução da amortização do empréstimo bancário referente às instalações da Associação, sitas no 5º andar da Rua Artilharia Um, nº 79 em Lisboa. No que respeita a Despesas do Exercício verificou-se uma muito pequena diminuição do conjunto de todas as Despesas Correntes, fruto de um maior controlo das despesas e da renegociação dos contratos de prestação de serviços e de assistência técnica existentes. Em sentido contrário, verificou-se um aumento das despesas com deslocações, resultante sobretudo do incremento das atividades referentes às representações e aos projetos desenvolvidos em 2015.

## DESPESAS CORRENTES RELEVANTES

|  | 2014         | 2015         |
|--|--------------|--------------|
| ÁGUA E ELETRICIDADE                            | 22.992,26 €  | 22.246,18 €  |
| MATERIAL DE ESCRITÓRIO                         | 8.078,33 €   | 9.548,77 €   |
| COMUNICAÇÃO<br>(TELEFONES, CORREIO)            | 46.509,59 €  | 43.136,10 €  |
| RENDAS E ALUGUERES<br>(EXCETO VIATURAS)        | 44.283,67 €  | 44.298,24 €  |
| SEGUROS<br>(EXCETO TRABALHO)                   | 7.265,19 €   | 7.724,50 €   |
| DESLOCAÇÕES (INCLUINDO<br>ALUGUER DE VIATURAS) | 102.427,26 € | 144.492,31 € |
| MATERIAL E SERVIÇOS LIMPEZA                    | 21.667,41 €  | 21.288,48 €  |
| REPARAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA                | 31.028,38 €  | 26.201,23 €  |
| CONTABILIDADE E AUDITORIA                      | 12.000,00 €  | 12.000,00 €  |
| TAXAS E IMPOSTOS                               | 71.106,46 €  | 54.943,77 €  |
| CUSTOS E PERDAS FINANCEIRAS                    | 9.819,31 €   | 6.818,48 €   |

## VENDAS, EXISTÊNCIAS E AJUSTAMENTOS

O funcionamento de um programa específico de faturação, tanto na Sede como nas Delegações Regionais, tem vindo a permitir um controlo eficaz sobre as contas de Clientes, sobre as estatísticas de Vendas e sobre a gestão dos stocks. As contas correntes de Clientes têm a sua devida correspondência nas contas da Contabilidade, do mesmo modo que a soma dos inventários efetuados em cada local corresponde ao total da conta de Existências da Associação. De referir que a alteração de política de vendas da DECO Proteste, fez com que em stock permaneçam

apenas materiais, cuja venda, a ser efetuada, será abaixo do preço do custo, servindo exclusivamente como forma de promoção da Associação e das suas atividades, sendo muitos dados como oferta a Escolas e outras Instituições, não revertendo qualquer lucro para a DECO. Deste modo, o "Ajustamento (Provisão) para Depreciação de Existências" é de valor idêntico à totalidade dos valores dos materiais existentes nos armazéns da Sede e das Delegações Regionais.

### VENDAS E EXISTÊNCIAS

|   | 2014        | 2015        |
|---|-------------|-------------|
| EXISTÊNCIAS INICIAIS                        | 30.538,77 € | 28.580,56 € |
| TOTAL DAS VENDAS                            | 2.332,66 €  | 878,03 €    |
| CUSTO DOS MATERIAIS VENDIDOS                | 2.036,97 €  | 548,51 €    |
| EXISTÊNCIAS FINAIS                          | 28.580,56 € | 28.032,05 € |
| AJUSTAMENTO PARA DEPRECIAÇÃO DE EXISTÊNCIAS | 28.580,56 € | 28.032,05 € |

## OS ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)

Durante o ano de 2015, manteve-se o processo de reclassificação de todo o equipamento da Associação, desta vez mais focado nas Delegações Regionais, permitindo identificar diversos bens obsoletos e sem utilização, relativamente aos quais se procedeu ao respetivo abate. Explicam-se assim as variações negativas registadas, com especial ênfase no

"Equipamento Básico", com a desativação de antigas máquinas fotocopiadoras. A variação positiva na rubrica "Programas de Computador" respeita a aquisições, repartidas pela Sede e por todas as Delegações Regionais, de software mais recente e adaptado às necessidades do CRM do Gabinete de Apoio ao Consumidor.

## ATIVOS FIXOS

|                         | 2014                  | 2015                  |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| TERRENOS E EDIFÍCIOS    | 3.246.784,96 €        | 3.246.784,96 €        |
| MOBILIÁRIO              | 154.388,82 €          | 155.767,58 €          |
| EQUIPAMENTO INFORMÁTICO | 168.046,12 €          | 167.421,04 €          |
| PROGRAMAS DE COMPUTADOR | 135.961,81 €          | 139.015,41 €          |
| EQUIPAMENTO COMUNICAÇÃO | 34.631,19 €           | 34.600,30 €           |
| EQUIPAMENTO BÁSICO      | 104.505,54 €          | 89.368,38 €           |
| EQUIPAMENTO DIVERSO     | 31.161,90 €           | 31.061,92 €           |
| <b>TOTAIS</b>           | <b>3.875.480,34 €</b> | <b>3.864.019,59 €</b> |

### CUSTOS COM O PESSOAL

No ano de 2015 registaram-se algumas variações relativamente à rúbrica do Pessoal e no total das despesas daí decorrentes. Na generalidade manteve-se o mesmo Quadro de Pessoal, tanto na Sede, como nas Delegações Regionais, uma vez que, considerou-se que os colaboradores existentes eram suficientes para manter a eficácia e qualidade de resposta a todas as solicitações. No entanto, a alteração do vínculo de alguns colaboradores, nomeadamente aqueles que, após terem terminado um estágio profissional foram admitidos nos quadros, os acertos remuneratórios resultantes da reestruturação ao nível da gestão e de algumas coordenações, assim como a atribuição de um montante superior em prémios de desempenho aos trabalhadores, fizeram com que se registasse um aumento no total

dos custos com o pessoal na ordem dos 3,2%, apesar da significativa redução das avenças. Deve também realçar-se que o valor total das rubricas de "Vencimentos", "Subsídios de Férias e Natal" e "Encargos Sociais" não corresponde ao valor realmente pago, uma vez que, é obrigatório considerar como custos do exercício o valor referente ao subsídio de férias e ao mês de vencimento das férias que serão gozadas em 2016, atendendo a que os trabalhadores adquirem esse direito pelo trabalho desenvolvido no ano anterior. Saliente-se que estes custos representam 45,8% do total das quotizações dos nossos associados, sendo que em 2014 essa mesma percentagem se cifrou em 52%.

## CUSTOS COM PESSOAL

|                                 | 2014           | 2015           |
|---------------------------------|----------------|----------------|
| VENCIMENTOS                     | 1.012.570,68 € | 1.056.011,12 € |
| SUBSÍDIOS DE REFEIÇÃO           | 103.973,60 €   | 104.290,87 €   |
| SUBSÍDIOS DE FÉRIAS E NATAL     | 141.515,17 €   | 145.215,74 €   |
| ABONOS PARA FALHAS              | 1.001,25 €     | 1.205,15 €     |
| HORAS EXTRAORDINÁRIAS           | 246,40 €       | 309,12 €       |
| PRÉMIOS DE DESEMPENHO           | 13.443,62 €    | 21.785,59 €    |
| ENCARGOS SOCIAIS                | 265.659,71 €   | 275.670,17 €   |
| SEGURO ACIDENTES TRABALHO       | 5.183,71 €     | 5.813,23 €     |
| MEDICINA NO TRABALHO            | 4.595,77 €     | 3.578,25 €     |
| INDEMNIZAÇÕES<br>E COMPENSAÇÕES | 1.746,83 €     | 7.127,06 €     |
| OUTROS CUSTOS COM PESSOAL       | 9.818,34 €     | 18.767,13 €    |
| TOTAL CUSTOS PESSOAL QUADRO     | 1.563.826,20 € | 1.639.773,43 € |
| ESTÁGIOS PAGOS PELO IEFP        | (51.905,12) €  | (40.022,11) €  |
| CUSTOS LIQ.PESSOAL QUADRO       | 1.511.921,08 € | 1.599.751,32 € |
| AVENÇAS E HONORÁRIOS            | 92.987,64 €    | 57.033,32 €    |
| TOTAL CUSTOS COM PESSOAL        | 1.604.908,72 € | 1.656.784,64 € |

## AS CONTAS DE PROVEITOS

As contas de Proveitos tiveram significativas alterações em comparação com o ano anterior, designadamente quanto às quotizações dos associados, verificando-se um aumento de cerca de 19% destas, correspondente ao aumento substancial do número de associados em 2015 e também à atualização do valor da quota anual. Tendo-se adotado a deliberação da Assembleia Geral de aprovação de contas do exercício de 2010 que determinou a contabilização das receitas de projetos não apenas no período de encerramento e apresentação de contas finais mas sim durante todos os anos em que o projeto decorra, os recebimentos acabam por não corresponder às receitas dos projetos, uma vez que, estas apenas são consideradas no mesmo período em que ocorram as respectivas despesas. Assim se explica que uma parte substancial das receitas dos projetos “Energia

Fantasma” Deco 65 + Envelhecimento Ativo, Concurso Chef Fish, Concurso Site Star III, Campanha Informativa Mercado Energia e Label Pack A+ transitem para o ano de 2016. Apesar disso registou-se ainda assim um acréscimo das receitas totais referentes a projetos, sendo que, em 2015 concluíram-se os projetos **Concurso Site Star II e Água - Um Bem Essencial ao seu Serviço**. As receitas referentes aos Protocolos com Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia tiveram também um acréscimo em relação ao ano de 2014, fruto da importante ação das Delegações Regionais que, apesar de um contexto muito difícil, conseguiram celebrar novos protocolos e reativar protocolos antigos. Em contrapartida assistiu-se a diminuição muito significativa de receitas referentes às Ações de Formação.

## QUOTAS DE ASSOCIADOS

|                      | 2014           | 2015           |
|----------------------|----------------|----------------|
| QUOTAS DE ASSOCIADOS | 3.066.572,68 € | 3.616.125,74 € |

## OUTRAS RECEITAS

|                        | 2014                | 2015                |
|------------------------|---------------------|---------------------|
| PROJETOS NACIONAIS     | 181.304,26 €        | 210.338,42 €        |
| PROJETOS COMUNITÁRIOS  | 7.085,89 €          | 4.150,16 €          |
| AÇÕES DE FORMAÇÃO      | 27.289,85 €         | 10.447,14 €         |
| PROTOCOLOS COM CÂMARAS | 120.197,37 €        | 128.426,43 €        |
| <b>TOTAIS</b>          | <b>335.877,37 €</b> | <b>353.362,15 €</b> |

## PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

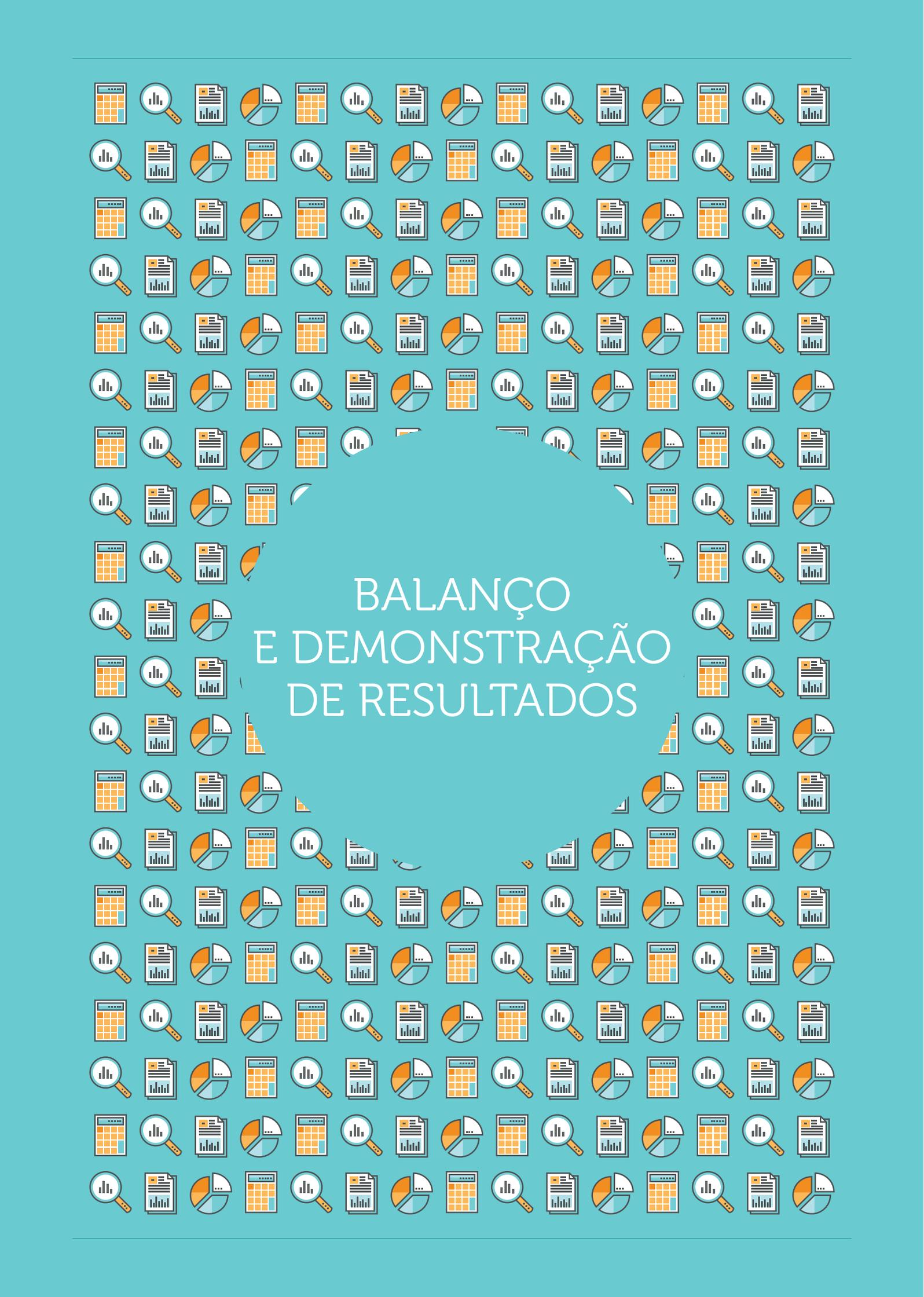
O Resultado Líquido do Exercício é de 338.678,65 €. Propõe-se a transferência para Resultados Transitados no montante de 338.678,65 €.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO tem a sua situação fiscal totalmente regularizada, sendo que todos os impostos e contribuições para a Segurança Social estão integralmente pagos e em dia. Todo o processamento de salários, impostos e contabilidade é efetuado nas suas instalações por pessoal interno e as suas Contas analisadas pelo Conselho Fiscal e auditadas e certificadas por um Revisor Oficial de Contas, conforme parecer e certificação, respetivamente, que se anexam ao presente relatório.

Lisboa, 02 de Março de 2016

A Direção

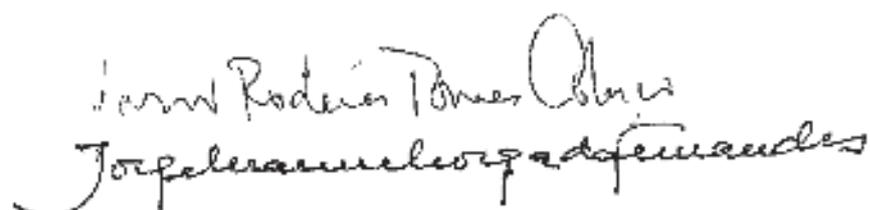
A decorative border of financial icons surrounds the central text. The icons include spreadsheets, magnifying glasses over bar charts, pie charts, and document icons with bar charts, all in a light blue and orange color scheme.

# BALANÇO E DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

## BALANÇO INDIVIDUAL

31 DE DEZEMBRO DE 2015

| RUBRICAS   | NOTAS | EXERCÍCIOS            |                       |
|--|-------|-----------------------|-----------------------|
|  |       | 2015                  | 2014                  |
| <b>ACTIVO</b>  |       |                       |                       |
| Activo não corrente:   |       |                       |                       |
| Activos fixos tangíveis  |       | 2.734.284,33 €        | 2.810.123,46 €        |
| Propriedades de investimento                                   |       | 0,00 €                | 0,00 €                |
| Goodwill   |       | 0,00 €                | 0,00 €                |
| Activos intangíveis  |       | 13.242,49 €           | 22.837,81 €           |
| Activos biológicos   |       | 0,00 €                | 0,00 €                |
| Participações financeiras - método de equivalência patrimonial |       | 2.105.291,53 €        | 1.590.164,58 €        |
| Participações financeiras - outros métodos                     |       | 0,00 €                | 0,00 €                |
| Fundadores/Beneméritos/Associações                             |       | 0,00 €                | 0,00 €                |
| Outros activos financeiros                                     |       | 365,68 €              | 0,00 €                |
| Activos por impostos diferidos                                 |       | 0,00 €                | 0,00 €                |
|  |       | <b>4.853.184,03 €</b> | <b>4.823.125,85 €</b> |
| Activo corrente:   |       |                       |                       |
| Inventários  |       | 0,00 €                | 0,00 €                |
| Activos biológicos   |       |                       |                       |
| Clientes   |       | 71.809,24 €           | 87.144,65 €           |
| Adiantamentos a fornecedores                                   |       | 92.840,00 €           | 47.831,38 €           |
| Estado e outros entes públicos                                 |       | 2.591,09 €            | 543,17 €              |
| Fundadores/Beneméritos/Associados                              |       | 193.582,75 €          | 281.142,14 €          |
| Outras contas a receber  |       | 297.479,42 €          | 101.841,26 €          |
| Diferimentos   |       | 11.497,69 €           | 11.566,63 €           |
| Activos financeiros detidos para negociação                    |       |                       |                       |
| Outros activos financeiros                                     |       |                       |                       |
| Activos não correntes detidos para venda                       |       |                       |                       |
| Caixa e depósitos bancários                                    |       | 896.911,79 €          | 890.114,88 €          |
|  |       | <b>1.560.713,98 €</b> | <b>1.320.184,11 €</b> |
| <b>Total do Activo</b>   |       | <b>6.413.898,01 €</b> | <b>6.143.309,96 €</b> |


  
 José Manuel Rodrigues

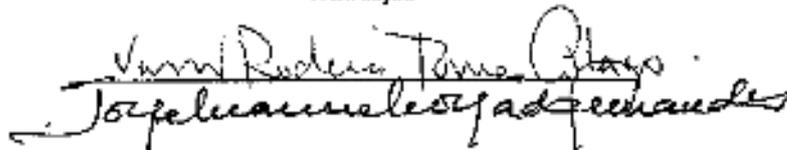


## BALANÇO INDIVIDUAL

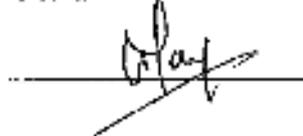
31 DE DEZEMBRO DE 2015

| RUBRICAS                                     | NOTAS | EXERCÍCIOS            |                       |
|--|-------|-----------------------|-----------------------|
|  |       | 2015                  | 2014                  |
| <b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>         |       |                       |                       |
| <b>Fundos Patrimoniais:</b>                  |       |                       |                       |
| Fundos                                       |       | 49.879,79 €           | 49.879,79 €           |
| Excedentes Técnicos                          |       |                       |                       |
| Reservas legais                              |       |                       |                       |
| Outras reservas                              |       |                       |                       |
| Resultados transitados                       |       | 3.625.004,97 €        | 3.336.073,47 €        |
| Excedentes de revalorização                  |       | 1.139.700,99 €        | 1.139.700,99 €        |
| Outras variações nos fundos patrimoniais     |       |                       |                       |
|  |       | 4.815.585,75 €        | 4.525.654,25 €        |
| Resultado líquido do período                 |       | 338.678,65 €          | 289.931,50 €          |
| <b>TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO</b>              |       | <b>5.154.264,40 €</b> | <b>4.815.585,75 €</b> |
| <b>Passivo :</b>                             |       |                       |                       |
| <b>Passivo não corrente:</b>                 |       |                       |                       |
| Provisões                                    |       |                       |                       |
| Financiamentos obtidos                       |       | 630.076,42 €          | 718.571,13 €          |
| Passivos por Impostos Diferidos              |       | 0,00 €                | 0,00 €                |
| Outras contas a pagar                        |       |                       |                       |
|  |       | 630.076,42 €          | 718.571,13 €          |
| <b>Passivo corrente:</b>                     |       |                       |                       |
| Fornecedores                                 |       | 17.548,80 €           | 75.049,29 €           |
| Estado e outros entes públicos               |       | 73.143,28 €           | 81.052,66 €           |
| Fundadores/Beneméritos/Associados            |       | 0,00 €                | 110,00 €              |
| Financiamentos obtidos                       |       | 88.242,95 €           | 86.900,57 €           |
| Outras contas a pagar                        |       | 349.289,35 €          | 258.104,79 €          |
| Diferimentos                                 |       | 101.332,81 €          | 104.935,77 €          |
| Outros passivos financeiros                  |       | 0,00 €                | 0,00 €                |
|  |       | 629.557,19 €          | 609.153,08 €          |
| <b>TOTAL DO PASSIVO</b>                      |       | <b>1.259.633,61 €</b> | <b>1.327.724,21 €</b> |
| <b>Total do Capital Próprio e do Passivo</b> |       | <b>6.413.898,01 €</b> | <b>6.143.309,96 €</b> |

A Direção

  
 José Manuel dos Santos

O Contabilista Certificado nº 39468

  
 [Signature]

## ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

## DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZA

PERÍODO FIMDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

| RENDIMENTOS E GASTOS  | NOTAS | PERÍODOS            |                     |
|---|-------|---------------------|---------------------|
|   |       | 2015                | 2014                |
| Vendas e serviços prestados   |       | 197.677,72 €        | 232.342,19 €        |
| Quotizações de Associados   |       | 3.616.125,74 €      | 3.066.572,68 €      |
| Subsídios à exploração e Projectos  |       | 254.510,69 €        | 240.295,27 €        |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias e associadas                        |       | 115.126,95 €        | 271.597,59 €        |
| Variação nos inventários da produção  |       | 0,00 €              | 0,00 €              |
| Trabalhos para a própria entidade   |       | 0,00 €              | 0,00 €              |
| Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                   |       | -548,51 €           | -2.036,97 €         |
| Fornecimentos e serviços externos   |       | -1.455.173,33 €     | -1.236.419,62 €     |
| Gastos com o pessoal  |       | -1.639.773,43 €     | -1.569.826,20 €     |
| Ajustamento de inventários (perdas/reversões)                               |       | 548,51 €            | 0,00 €              |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)                          |       | -12.026,67 €        | 0,00 €              |
| Provisões (aumentos/reduções)   |       | 0,00 €              | 0,00 €              |
| Imparidade de investim. não depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)         |       | 0,00 €              | 0,00 €              |
| Aumentos/reduções de justo valor  |       | 0,00 €              | 0,00 €              |
| Outros rendimentos e ganhos   |       | 6.745,51 €          | 410,48 €            |
| Outros gastos e perdas  |       | -634.107,77 €       | -623.169,27 €       |
| <b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamentos e impostos</b> |       | <b>448.105,41 €</b> | <b>387.766,15 €</b> |
| Gastos/reversões de depreciação e de amortização                            |       | -97.145,90 €        | -96.099,14 €        |
| Imparidade de investimentos depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)         |       | 0,00 €              | 0,00 €              |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |       | <b>350.959,51 €</b> | <b>291.667,01 €</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       |       | 4.713,65 €          | 11.089,92 €         |
| Juros e gastos similares suportados   |       | -5.818,48 €         | -9.819,31 €         |
| <b>Resultado antes de impostos</b>  |       | <b>348.854,68 €</b> | <b>292.937,62 €</b> |
| Imposto sobre o rendimento do período                                       |       | -10.176,03 €        | -3.006,12 €         |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |       | <b>338.678,65 €</b> | <b>289.931,50 €</b> |

A Direcção

*Luís Rodrigues Torres Oliveira*  
*Responsável pelo departamento financeiro*

O Contabilista Certificado nº 38468

*[Assinatura]*

## ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

## DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

PERÍODO FINCO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

| RUBRICAS  | NOTAS | PERÍODOS        |                 |
|---|-------|-----------------|-----------------|
|   |       | 2015            | 2014            |
| Vendas e serviços prestados   |       | 3.813.803,46 €  | 3.298.914,87 €  |
| Custos das vendas e dos serviços prestados                          |       | -846.473,35 €   | -587.286,97 €   |
| Resultado bruto   |       | 2.967.330,11 €  | 2.711.627,90 €  |
| Outros rendimentos  |       | 376.991,66 €    | 512.303,34 €    |
| Gastos de distribuição  |       | -233.477,58 €   | -228.716,61 €   |
| Gastos administrativos  |       | -903.977,28 €   | -885.543,80 €   |
| Gastos de investigação e desenvolvimento                            |       | -299.330,23 €   | -293.226,42 €   |
| Outros gastos   |       | -1.555.517,18 € | -1.524.777,40 € |
| Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos) |       | 350.959,51 €    | 291.667,01 €    |
| Gastos de financiamento (líquidos)                                  |       | -2.104,83 €     | 1.270,61 €      |
| Resultados antes de impostos  |       | 348.854,68 €    | 292.937,62 €    |
| Imposto sobre o rendimento do período                               |       | -10.176,03 €    | -3.006,12 €     |
| Resultado líquido do período  |       | 338.678,65 €    | 289.931,50 €    |

A Direcção

*Luís Rodrigues Torres Ribeiro*  
*João Manuel da Fonseca*

O Contabilista Certificado nº 38468

*May*



# CERTIFICAÇÃO DAS CONTAS



FERNANDO MARQUES OLIVEIRA  
JOSE VIEIRA DOS REIS  
CARLOS A. DOMINGUES FERREZ  
JOAQUIM OLIVEIRA DE JESUS  
CARLOS MANUEL GRENHA

## **CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS**

### **INTRODUÇÃO**

1. Examinámos as demonstrações financeiras da *ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO*, as quais compreendem o Balanço em 31 de dezembro de 2015 (que evidencia um total de 6.413.898 euros e um total de capital próprio de 5.154.264 euros, incluindo um resultado líquido de 338.679 euros), as Demonstrações dos resultados por naturezas e por funções, a Demonstração das alterações nos fundos patrimoniais, a Demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data, e o correspondente Anexo.

### **RESPONSABILIDADES**

2. É da responsabilidade da Direção a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da *ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO*, o resultado das suas operações, as alterações nos fundos patrimoniais e os fluxos de caixa, bem como a adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.
3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

### **ÂMBITO**

4. O exame a que procedemos foi efetuado de acordo com as Normas Técnicas e as Diretrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objetivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu:

#### **SEDE | HEAD OFFICE**

Av. da Liberdade, n.º 245 – 8.º A, B e C  
1250-143 LISBOA - PORTUGAL  
Tel. (+351) 217 271 197  
Fax (+351) 217 273 129

#### **Delegação Centro | Center Branch**

Av. 27 de Abril, n.º 24 - Esclafó 3  
2415-296 LISBOA - PORTUGAL  
Tel. (+351) 244 822 173  
Fax (+351) 244 822 178

#### **Delegação Norte | North Branch**

Via Eng.º Edgar Cardoso, n.º 23  
Ed. Tower Plaza - Esclafó 38  
4400-676 VILA NOVA DE GAIA-PORTUGAL  
Tel. (+351) 223 744 483  
Fax (+351) 223 744 977



- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pela Direção, utilizadas na sua preparação;
- a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adotadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
- a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
- a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

5. O nosso exame abrangeu ainda a verificação da concordância da informação financeira constante do relatório de atividades com as demonstrações financeiras.
6. Entendemos que o exame efetuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

#### **OPINIÃO**

7. Em nossa opinião, as referidas demonstrações financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materialmente relevantes, a posição financeira da *ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO*, em 31 de dezembro de 2015, o resultado das suas operações, as alterações nos fundos patrimoniais e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

#### **RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS**

8. É também nossa opinião que a informação financeira constante no relatório de atividades é concordante com as demonstrações financeiras do exercício.

Lisboa, 7 de março de 2016

**OLIVEIRA, REIS & ASSOCIADOS, SROC, Lda.**  
Representada por

Joaquim Oliveira de Jesus, ROC n.º 1056



# PARECER DO CONSELHO FISCAL

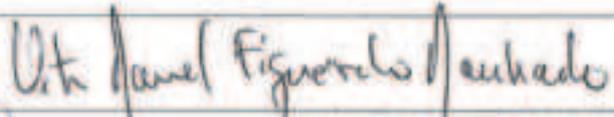
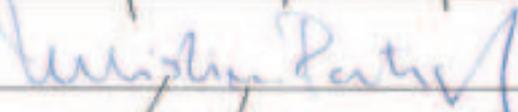
## PARECER DO CONSELHO FISCAL

### Exercício de 2015

- 1- É da responsabilidade da Direção a preparação anual do Relatório de atividades e demonstrações financeiras da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO, que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Associação, bem como a adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno ajustado.
- 2- A responsabilidade do Conselho Fiscal consiste em expressar uma opinião independente, baseada no exame do Relatório de atividades, das demonstrações financeiras e, de um modo geral, do acompanhamento da atividade da Associação.
- 3- Assim, em cumprimento do disposto na alínea c) do artigo 14 dos Estatutos da DECO, procedeu este Conselho Fiscal ao exame da seguinte documentação entregue:
  - a. Relatório de atividades (ano de 2015)
  - b. Certificação legal das contas (ano de 2015) pelo ROC "Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda"
  - c. Balanço individual, demonstração individual de resultados por natureza e funções, demonstração individual de fluxos de caixa, demonstração individual das alterações nos fundos patrimoniais, todos relativos à data de 31 de Dezembro de 2015, bem como o correspondente anexo descritivo.
  - d. Balancete analítico do mês de dezembro de 2015 e valores acumulados do ano.
- 4- A leitura atenta do Relatório de atividades e as análises à documentação financeira proporcionaram ao Conselho Fiscal uma base sólida para emissão do seu parecer.
- 5- Assim, em nossa opinião, o Relatório e demonstrações financeiras apresentadas pela Direção, referentes ao exercício de 2015, apresentam de forma verdadeira e apropriada os factos mais relevantes da atividade da Associação ao longo do ano, e em todos os aspetos materialmente relevantes, a posição financeira da DECO em 31 de Dezembro de 2015, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites.
- 6- **O Conselho Fiscal entende que a Assembleia Geral deve aprovar o Relatório e as contas do exercício de 2015 apresentado pela Direção.**
- 7- O Conselho fiscal congratula-se pela excelente colaboração, prontidão e assertividade da informação complementar prestada a este Conselho Fiscal.

LISBOA, 5 de ABRIL DE 2016

O CONSELHO FISCAL

|  |  |
|--|--|
| Vitor Manuel Figueiredo Machado - Presidente |  |
| Maria Cristina Portugal de Andrade           |  |
| António José Amaral Gomes                    |  |



#### Sede

Rua da Artilharia Um, n.º 79- 4.º  
1269-160 Lisboa  
Tel.: 21 371 02 00  
Fax: 21 371 02 99  
E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt)

#### Delegação Regional do Minho

Av. Batalhão Caçadores 9, n.º 279  
4900-341 Viana do Castelo  
Tel.: 258 821 083  
Fax: 258 820 099  
E-mail: [deco.minho@deco.pt](mailto:deco.minho@deco.pt)

#### Delegação Regional do Norte

R. da Torrinha, n.º 228 H, 5.º  
4050-160 Porto  
Tel.: 223 391 960  
Fax: 222 019 990  
E-mail: [deco.norte@deco.pt](mailto:deco.norte@deco.pt)

#### Delegação Regional de Coimbra

R. Padre Estevão Cabral, n.º 79, 5.º, Sala 504  
3000-317 Coimbra  
Tel.: 239 841 004  
Fax: 239 841 008  
E-mail: [deco.coimbra@deco.pt](mailto:deco.coimbra@deco.pt)

#### Delegação Regional de Santarém

R. Pedro de Santarém, n.º 59, 1.º Dto.  
2000-223 Santarém  
Tel.: 243 329 950  
Fax: 243 329 951  
E-mail: [deco.santarem@deco.pt](mailto:deco.santarem@deco.pt)

#### Delegação Regional de Évora

Travessa Lopo Serrão, n.º 15A e 15B, r/c  
7000-629 Évora  
Tel.: 266 744 564  
Fax: 266 730 765  
E-mail: [deco.evora@deco.pt](mailto:deco.evora@deco.pt)

#### Delegação Regional do Algarve

R. Dr. Coelho de Carvalho, n.º 1 C  
8000-322 Faro  
Tel.: 289 863 103  
Fax: 289 863 108  
E-mail: [deco.algarve@deco.pt](mailto:deco.algarve@deco.pt)