



2016



# ÍNDICE

- 5 MENSAGEM DO PRESIDENTE
- 7 QUEM SOMOS
  - 8 A missão
  - 9 A equipa
  - 10 Vida associativa
  - 12 Eventos especiais
- O QUE FAZEMOS**
- 15 INFORMAÇÃO
- 16 INFORMAÇÃO COLETIVA
  - 18 Publicações DECO Proteste
  - 18 Workshops informativos
  - 20 Campanhas Informativas
  - 23 Outras ações
  - 23 DECO na comunicação social
  - 27 DECO Digital
- 28 INFORMAÇÃO INDIVIDUAL
  - O QUE FAZEMOS**
  - 31 EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
    - 32 DECOjovem
    - 32 Concurso SiteStar
    - 34 Concurso Chef Fish
    - 35 Concurso Green Chef
    - 35 E-book cozinhar sem desperdiçar
    - 36 Semana do Jovem Consumidor
    - 39 Desafio Natal sem resíduos
    - 39 Presenças em feiras
  - 40 AÇÕES REGIONAIS
  - 40 FORMAÇÃO
    - 40 Ciclo de Debates de Consumo
  - 42 AÇÕES DE FORMAÇÃO
  - 43 OUTRAS AÇÕES DE FORMAÇÃO
- 45 O QUE FAZEMOS: REPRESENTAÇÃO
- 46 REPRESENTAÇÃO NACIONAL
  - 46 Principais ações reivindicativas
- 49 REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL
  - 52 Representação Judicial
  - 53 Representação Institucional
  - 55 Eventos públicos
  - 55 Cooperação com outras instituições
  - 56 Cooperação com a Administração Pública
  - 56 Protocolos de Colaboração
  - 57 Participação nos centros de arbitragem
- 57 REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL
  - 57 Cooperação Internacional
- 58 CONSUMARE
- 61 RELATÓRIO DAS CONTAS





VASCO RODEIA TORRES COLAÇO  
PRESIDENTE

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

Informar, formar e representar os consumidores portugueses têm sido os pilares da intervenção da DECO no sentido de assegurar de forma cada vez mais assertiva e eficaz a proteção e a defesa dos seus direitos.

Num mundo afogado em ofertas de produtos e serviços, num ambiente de concorrência feroz, o direito à informação rigorosa e independente ganha uma nova importância sobretudo para os segmentos da população mais vulneráveis.

Procurámos por isso durante o ano de 2016 reforçar as ações e campanhas informativas inovando na forma, através das parcerias que a DECO tem estabelecido com as autarquias locais e que permitem uma maior proximidade ao consumidor, mas também no espectro da intervenção, procurando novos segmentos da população designadamente os mais idosos.

No âmbito da Formação debateram-se temas com grande expressão no quotidiano dos consumidores, mas também com um olhar virado para o futuro.

Ao nível da representação deu-se continuidade ao apoio aos consumidores no âmbito de conflitos de consumo e em situações de sobre-endividamento mantendo-se infelizmente os níveis de pedidos de apoio registados em anos anteriores.

Na ação reivindicativa em prol da defesa dos direitos dos consumidores realçam-se pela sua importância, alcance e recetividade obtida, a Carta dos Direitos

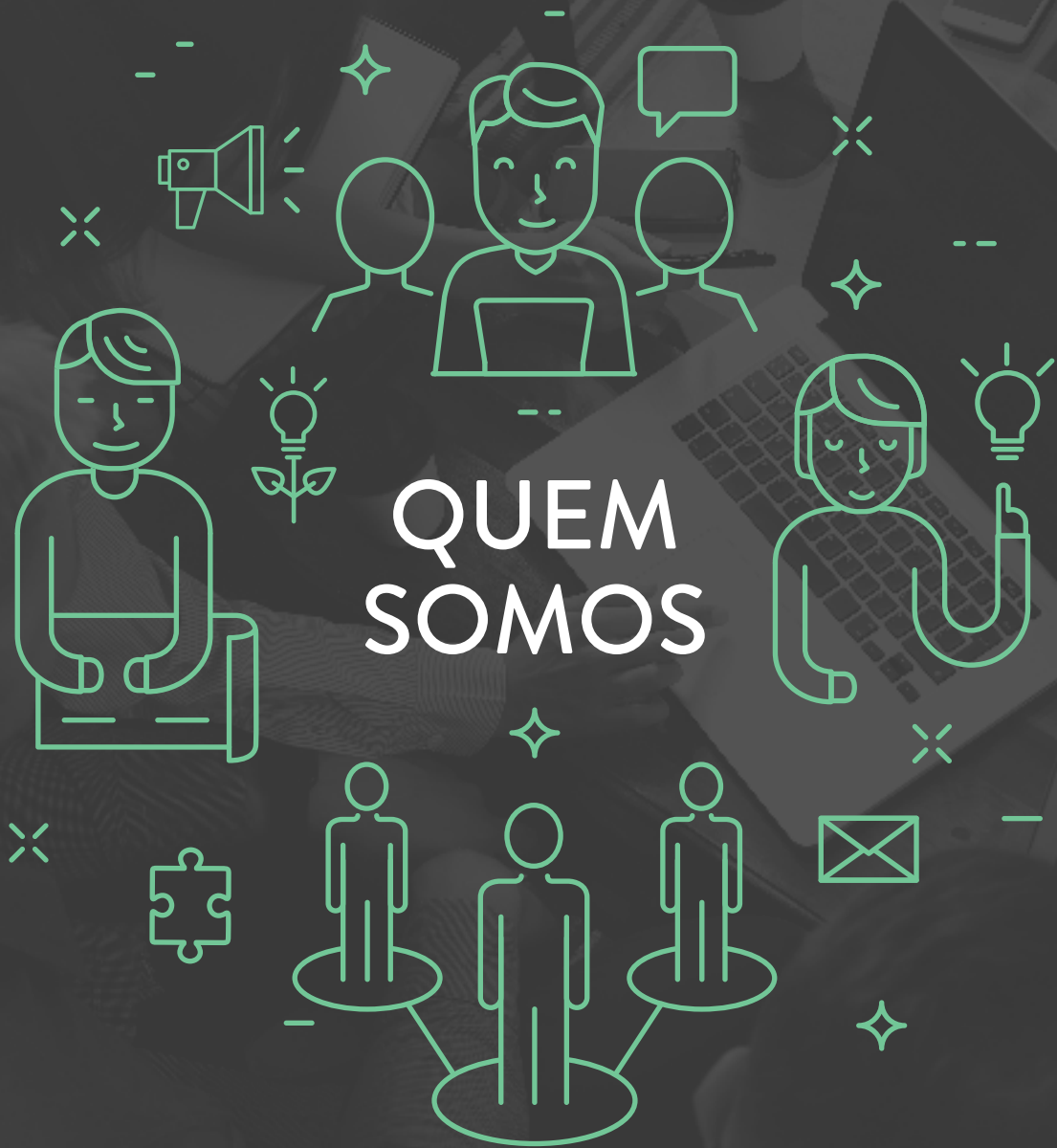
dos Passageiros de Transporte Público Coletivo a nível nacional e a proposta de Código de Conduta para o Consumo Colaborativo que fazem da DECO uma organização pioneira neste setor e um elemento dinamizador das melhores práticas a nível internacional.

Todo este trabalho não teria sido possível sem o entusiasmo e a dedicação de uma equipa extraordinária que em condições difíceis soube ultrapassar os obstáculos e vencer os desafios em prol dos consumidores.

A estabilidade económica da nossa Associação permitiu iniciar em 2016 a revisão do sistema de gestão dos nossos recursos humanos.

Trata-se de uma reforma fundamental que irá proporcionar as condições para que de forma sustentada se possam dar as melhores respostas às necessidades dos consumidores portugueses e encarar o futuro do nossa Associação com confiança.

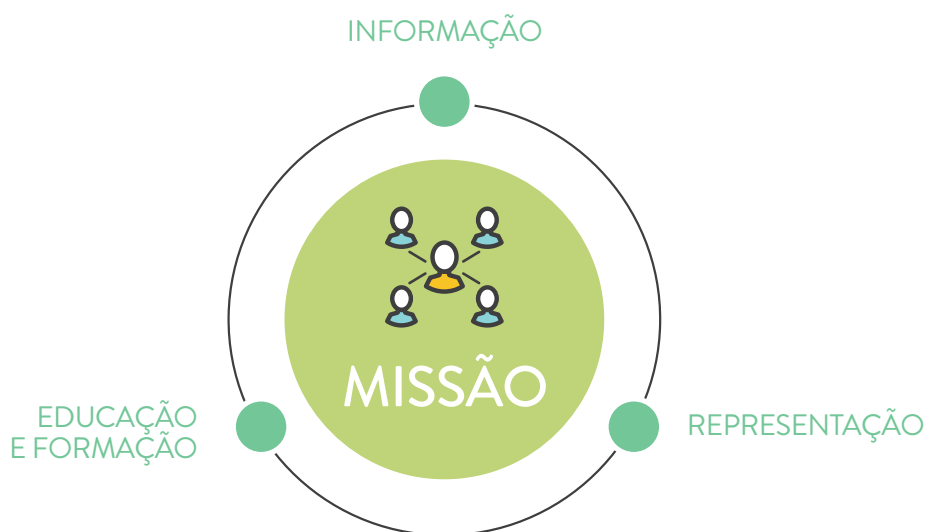




# MISSÃO

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.

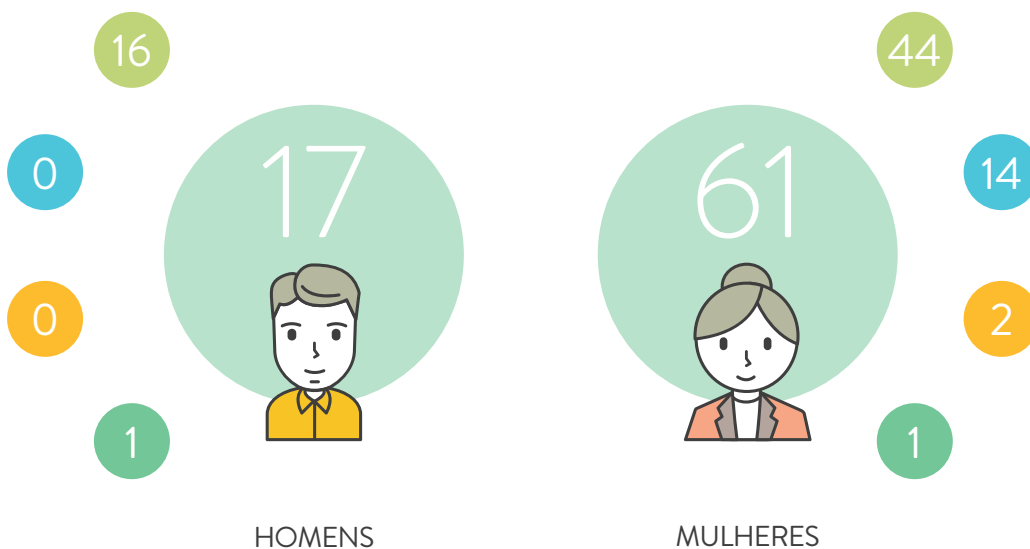
ATRAVÉS DA SUA MISSÃO, A DECO CONTRIBUI PARA A EXISTÊNCIA DE CONSUMIDORES MAIS INFORMADOS, MAIS ESCLARECIDOS, MAIS CONSCIENTES, MAIS CONFIANTES E EMPODERADOS, CAPAZES DE SER UM MOTOR DE UMA ECONOMIA INOVADORA E COMPETITIVA.



DEFESA DOS DIREITOS  
E LEGÍTIMOS INTERESSES



# A EQUIPA



# 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

Realizaram-se as eleições dos órgãos sociais das Delegações Regionais de Coimbra e do Algarve para o triénio 2016-2018 em março e em Junho, respetivamente.



PROMOÇÃO DE UMA MELHOR QUALIDADE DE VIDA E ENVELHECIMENTO ATIVO



PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES ECONÓMICAMENTE 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 DÁ 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.



# EVENTOS ESPECIAIS

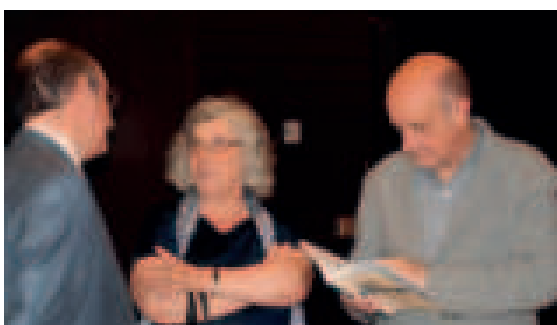
## LIVROS DE HOMENAGEM A MANUEL ATAÍDE FERREIRA

A DECO editou dois livros de homenagem ao seu sócio fundador e Presidente da Direção durante 24 anos, Manuel Ataíde Ferreira, falecido em 2015. "Estudos de Direito do Consumo" é o primeiro volume desta homenagem escrita em duas partes ao histórico presidente da Associação. Este livro de ensaios académicos contou com a colaboração de 24 ilustres juristas da área do Direito do Consumo, tendo sido a obra coordenada pelo professor Carlos Ferreira de Almeida.



Vasco Colaço, presidente da Direção DECO, e Carlos Ferreira de Almeida, Professor da Universidade de Direito de Lisboa

A segunda obra pretendeu traçar uma brevíssima biografia de Ataíde Ferreira, através de testemunhos (e fotografias) sobre a sua vida e personalidade, redigidos por familiares e amigos, e de um conjunto de artigos sobre direito do consumo, inclusivamente pareceres jurídicos da sua autoria. Esta edição foi coordenada por Luís Silveira Rodrigues.



Família e amigos de Manuel Ataíde Ferreira, Apresentação Pública do 2º livro de homenagem

## HOMENAGEM A JORGE MORGADO

### JORGE MORGADO FOI A VOZ E O ROSTO DAS LUTAS PELOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES PORTUGUESES DURANTE 25 ANOS.

Entre 1991 e 2016, a DECO contou, sempre, com o seu enorme poder de comunicação, de representação e de negociação. A defesa do consumidor em Portugal ficará incontestavelmente ligada ao seu nome.

Nas vésperas de sair deste cargo, a DECO preparou uma Sessão de Homenagem ao Secretário-Geral. Participaram neste encontro, colaboradores da Sede, de todas as delegações regionais e da DECOProteste, diretores da atual direção nacional e das direções regionais, antigos dirigentes, parceiros sociais, amigos e colegas de "luta" e a sua família. Foi apresentado um pequeno vídeo, produzido pelas equipas nacional e regionais, recordando o papel de Jorge Morgado no crescimento da DECO, como associação e como parceira social.



Sessão de Homenagem, 23 Junho, VipHotel, Lisboa



Da esquerda para a direita: João Nabais, Vasco Colaço, Jorge Morgado. Em segundo plano: filhos do homenageado



Jorge Morgado

## 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.

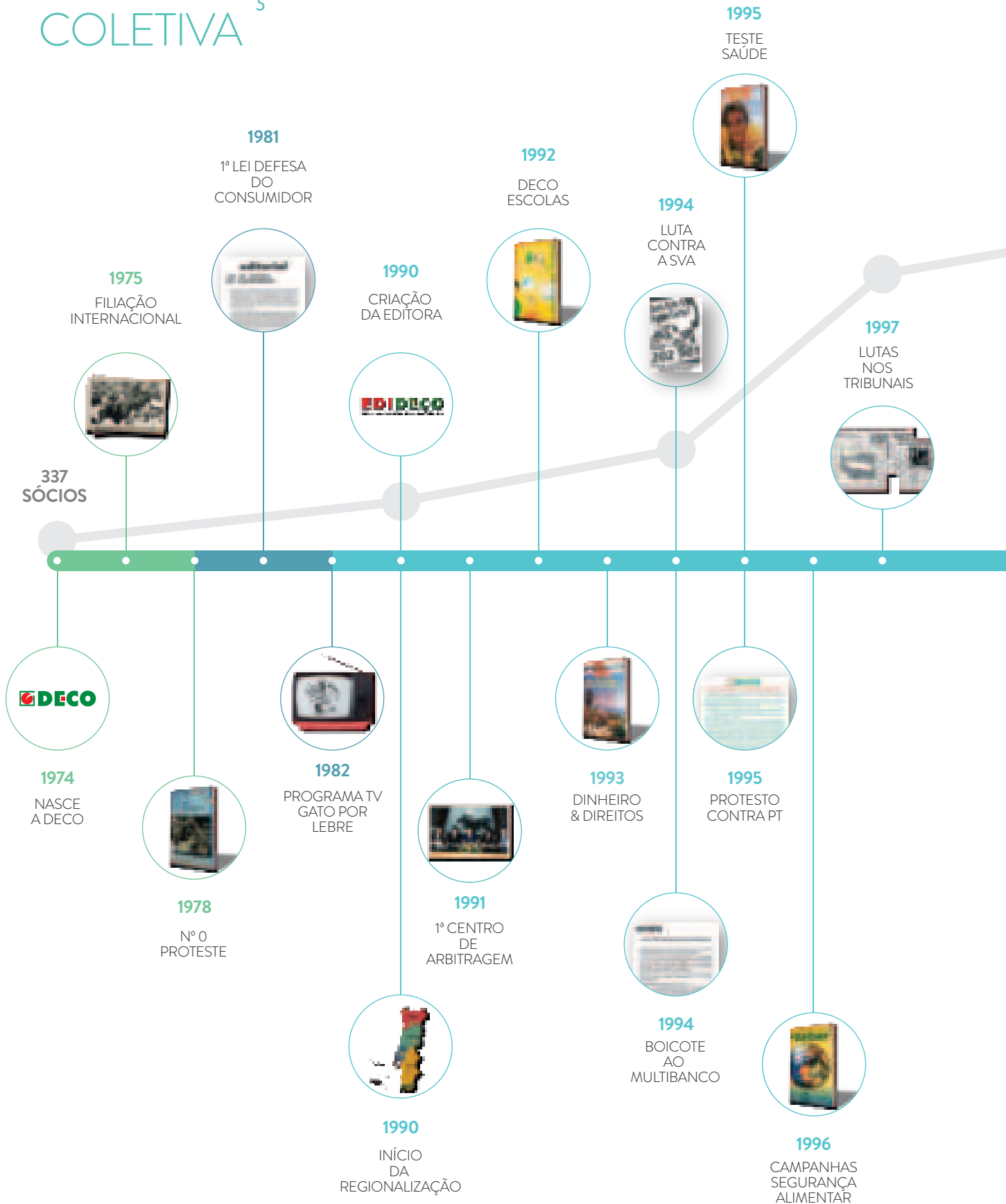
Paralelamente, e com o intuito de reforçar a circulação interna de informação sobre as atividades desenvolvidas, entre a Sede e as Delegações Regionais, continuou a desenvolver-se uma estratégia de comunicação – Boletins informativos e o jornal interno. Em 2016, foram redigidos e enviados **34 boletins internos** – FLASHDECO - e o jornal interno foi editado trimestralmente.

Diariamente foi elaborada a recolha digital dos recortes, sendo reenviada para a Direção Nacional, 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

# INFORMAÇÃO COLETIVA





465.000  
SÓCIOS

2000

SEMINÁRIOS  
JUÍZES



2009

SEMINÁRIO  
INTERNACIONAL  
35 ANOS



2013

1º LEILÃO  
DE ENERGIA



2016

CICLO  
DE DEBATES  
DE CONSUMO



1999

PORTAL  
DECO PROTESTE



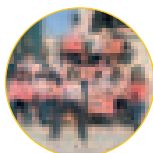
2001

CAMPANHAS €



2008

MARKETING  
ALIMENTAR



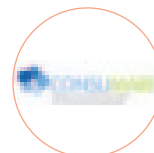
2010

PETIÇÕES



2014

CONSUMARE



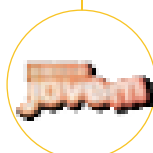
1999

COMEMORAÇÕES  
25 ANOS



2002

DECOJOVEM



2008

PROTESTO  
PREÇO  
COMBUSTÍVEIS



2011

CICLO DE  
CONFERÊNCIAS  
POLÍTICAS  
& CONSUMIDORES



2014

40 ANOS



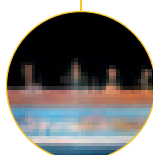
2000

GABINETE  
DE APOIO AO  
SOBRE-ENDIVIDADO



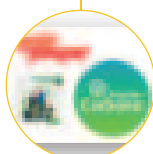
2003

XVII CONGRESSO  
MUNDIAL CONSUMERS  
INTERNATIONAL  
(LISBOA)



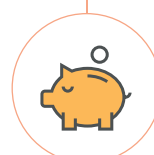
2009

CAMPANHAS  
ENERGIA



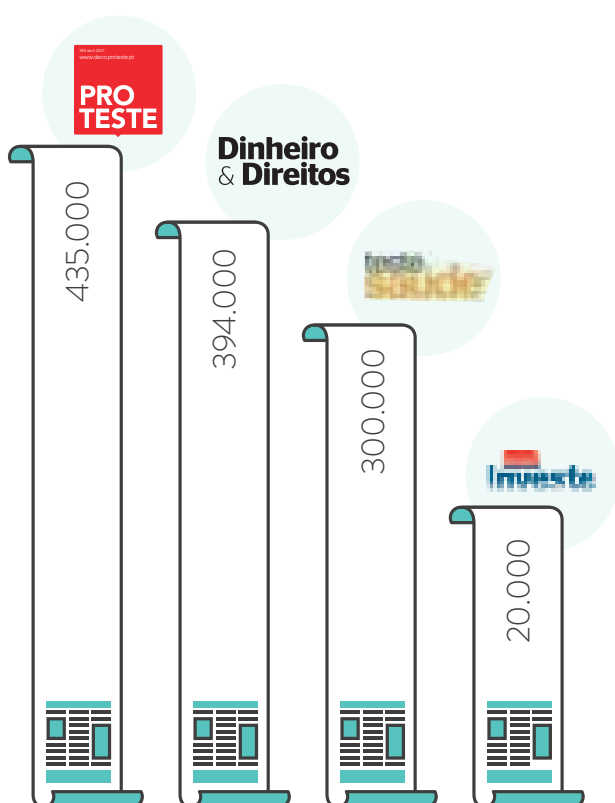
2015

746 207€  
DE BENEFÍCIOS  
PARA OS  
CONSUMIDORES



## 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.



## WORKSHOPS INFORMATIVOS

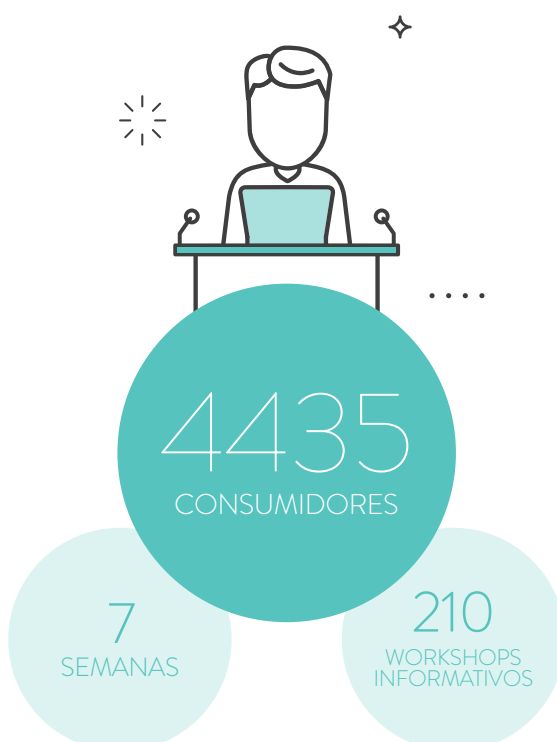
### DECO {IN}FORMA

Com os workshops DECO(IN)Forma, tendo em vista uma maior estratégia de proximidade ao consumidor, a DECO procurou sensibilizar e orientar os comportamentos de consumo para escolhas acertadas e criteriosas de produtos e serviços, oferecendo dicas e conselhos úteis, esclarecendo dúvidas e resolvendo os problemas dos consumidores e alertando-os para os principais problemas emergentes na área do consumo.

Esta nova abordagem dá continuidade à atividade de informação disponibilizada pela Associação aos consumidores, reunindo os participantes em sessões informativas e de esclarecimento, em simultâneo em todo o país com o envolvimento de todas as delegações regionais. Foi estabelecido um programa de workshops, tirando partido de uma data comemorativa que integrasse uma questão de consumo e definida uma semana comemorativa, para que as equipas regionais, em parceria com os stakeholders locais, pudessem mobilizar os consumidores para a sua participação.

Os workshops informativos DECO (IN) Forma são especialmente dirigidos às entidades parceiras da DECO, como sejam Autarquias, Juntas de Freguesia, tendo como objetivo reforçar as atividades da DECO desenvolvidas no âmbito dos protocolos estabelecidos e potenciar o interesse dos parceiros pela celebração de novos protocolos, tornando evidentes as vantagens destes para uma maior e melhor informação aos consumidores.

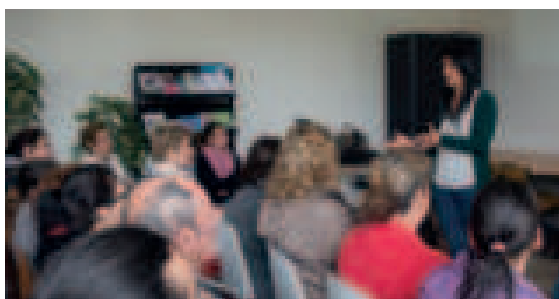
Assim, os dias comemorativos da internet segura, dos direitos dos consumidores, da sustentabilidade, da energia, da alimentação, das finanças pessoais e dos resíduos foram as datas assinalados pela DECO para a realização de workshops informativos sobre cada um dos temas alvo de comemoração.



As delegações regionais, através dos Gabinetes de Novas Iniciativas, divulgaram e promoveram os workshops junto de entidades parceiras e com protocolos e os resultados regionais alcançados, neste ano foram muito positivos.

DELEGAÇÃO REGIONAL	Nº DE WORKSHOPS
MINHO	16
NORTE	28
COIMBRA	26
SANTARÉM	28
LISBOA	22
ÉVORA	34
ALGARVE	56
<b>Total</b>	<b>210</b>

Workshops realizados por Delegação Regional



Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, 18 de abril



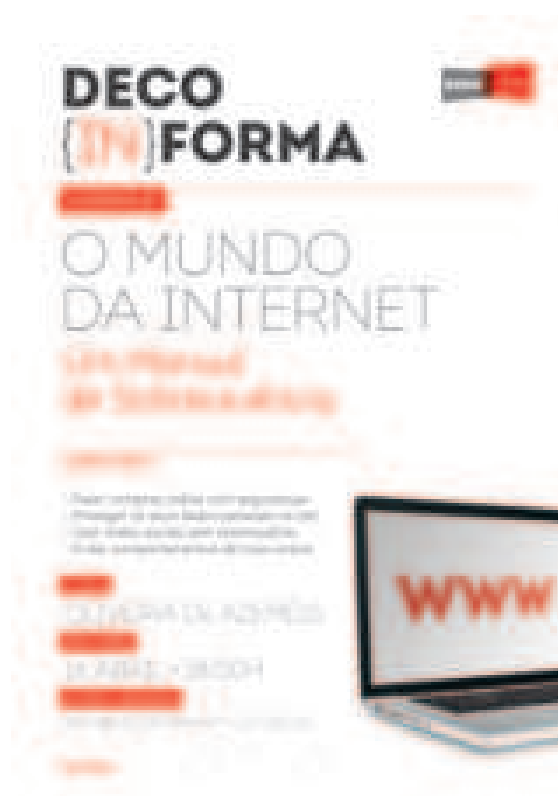
Câmara Municipal de Sines, outubro

Nos workshops contámos com o envolvimento de **128 entidades** nossas parceiras que manifestaram interesse e aceitaram o nosso convite para promoverem e realizarem estas iniciativas junto da sua comunidade. De destacar as parcerias com **33 autarquias, 11 juntas de freguesias e 55 entidades de cariz social** que prestam apoio direto junto da comunidade e que quiseram realizar estes

workshops em parceria com a DECO. Realizaram-se **118 workshops com entidades com protocolo com a DECO e 92 workshops com outras entidades nossas parceiras.**

Para a implementação destes workshops a nível nacional foi estabelecida uma nova estratégia de comunicação, através de um novo layout **DECO (IN) Forma**, que permitiu dar visibilidade à iniciativa a nível nacional, com uma forte divulgação no site [www.decoforma.pt](http://www.decoforma.pt). Também foi reforçada a comunicação digital junto dos parceiros com o envio de **7 newsletters sobre as semanas comemorativas.**

A título de exemplo, foram criados cartazes digitais para cada um dos temas, para dar maior divulgação e alcançar um maior impacte junto dos consumidores, mobilizando-os para a participação.



As equipas foram dotadas de novas apresentações sobre os temas a desenvolver, garantindo também uma maior uniformização dos conteúdos a serem desenvolvidos pelos diferentes técnicos.



No final de cada workshop foi aplicado um questionário aos técnicos das entidades parceiras responsáveis pela iniciativa no sentido de aferir o seu grau de satisfação relativamente aos conteúdos ministrados e ao desempenho do formador. Esta avaliação foi bastante positiva, tendo estes atribuído sempre uma classificação média superior a 3,75 (numa escala de 1 a 4) quando questionados relativamente à ação e aos conteúdos programáticos. Quando questionados acerca do desempenho do formador, os técnicos atribuíram uma classificação média superior a 3,90.



## CAMPANHAS INFORMATIVAS

### DECO SÉNIOR + ATIVO



A Campanha Informativa “Sénior + Ativo: Consumidor informado, Consumidor protegido”, que contou com o apoio do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, teve como objetivo informar e formar os consumidores seniores possibilitando-lhes o acesso a produtos e serviços nas mesmas condições da restante população.

De norte a sul do país foram realizados 110 workshops, com a participação de 2 362 consumidores seniores.



Câmara Municipal de Mangualde, 24 de novembro

• TEMAS DOS WORKSHOPS •



**SABER COMPRAR**  
Bons conselhos e cuidados a ter



**ALERTA**  
Práticas enganosas e agressivas



**SERVIÇOS ESSENCIAIS**  
Os seus direitos



**LAR DOCE LAR**  
Serviços de apoio



**LAZER E TURISMO**  
Viajar com direitos



**SAÚDE, BEM-ESTAR  
E ENVELHECIMENTO ATIVO**



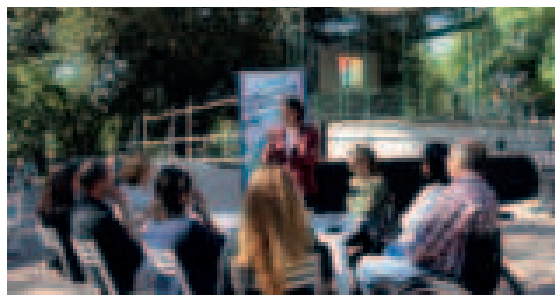
**SERVIÇOS FINANCEIROS**  
Cuidados e benefícios para seniores.



Academia dos Saberes, 12 de dezembro



Colaboradores Secretaria Geral do Ministério da Defesa, 27 de outubro



Presença na Feira LisBoa Idade, 3 de outubro

No final de cada workshop foi aplicado um questionário aos técnicos das entidades parceiras responsáveis pela mobilização da comunidade na iniciativa. Daqui resultou uma avaliação bastante positiva, classificação média superior a 3, 6 (numa escala de 1 a 4).

No âmbito desta campanha foi desenvolvido um folheto informativo sobre envelhecimento ativo. Os 10 mil folhetos informativos produzidos foram distribuídos aos participantes nos workshops, junto de entidades parceiras e nos eventos que contaram com a presença da DECO.

## PROJETO LABELPACK A+

# LabelPack A+

Desenvolvido no âmbito do programa Horizonte 2020, o projeto LabelPackA+ está a ser implementado em Portugal, França, Áustria, Itália e Inglaterra. O projeto é liderado pela ESTIF – Federação Europeia da Indústria Solar Térmica e conta com a DECO, ADENE e APISOLAR no consórcio português.

O projeto LabelPackA+ visa apoiar e promover a implementação da etiquetagem energética nos equipamentos de aquecimento ambiente e produção de águas quentes.

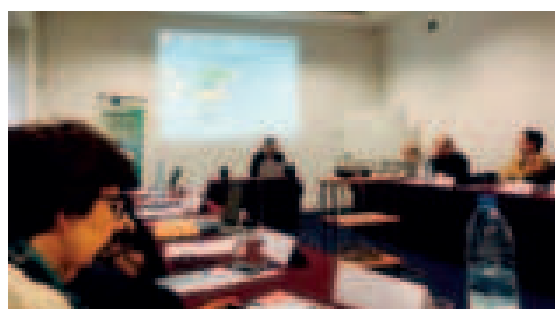
A DECO, em parceria com a DECOProteste, no âmbito do projeto CLEAR e por ocasião da semana comemorativa da energia, realizou a nível nacional 18 sessões informativas junto da comunidade e 15 sessões em escolas. No total foram contabilizados 433 consumidores e 460 alunos participantes de escolas DECOJovem.



O projeto também marcou presença em 3 feiras regionais: a Feira Nacional de Agricultura (DR Santarém), a Feira de São João (DR Évora) e a Feira de Pombal (DR Coimbra).

A segunda reunião da Plataforma de Stakeholders do Projeto LabelPackA+ foi organizada pela DECO, decorreu no dia 29 de novembro, na Fundação Cidade Lisboa, com o objetivo principal de dar a conhecer o primeiro ano de implementação do projeto, apresentar as atividades e materiais desenvolvidos até à data e dar a conhecer as iniciativas previstas para 2017.

Além da ADENE, DECO e APISOLAR marcaram presença outras 8 entidades neste órgão consultivo.



## OUTRAS AÇÕES INFORMATIVAS

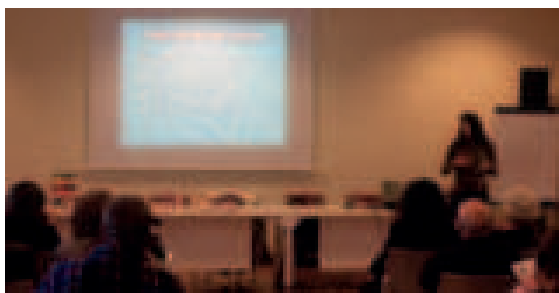
Ao longo do ano de 2016 foram 12 as presenças da DECO em eventos públicos e feiras dirigidas à comunidade em geral.



## OUTRAS AÇÕES

### DECO ALGARVE

Esta delegação deu continuidade aos projetos **Sabe o que está a comer?**, **Idosos + Alerta** e **+ Viver + Aprender** iniciados em 2015, tendo promovido sessões de esclarecimento destinadas a toda a comunidade, nomeadamente aos consumidores seniores.



Sessão informativa em Silves



Workshop sobre Desperdício Alimentar em Quarteira



Idosos + Alerta em São Brás de Alportel

## 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.

No final do ano de 2016 contávamos com **98 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.



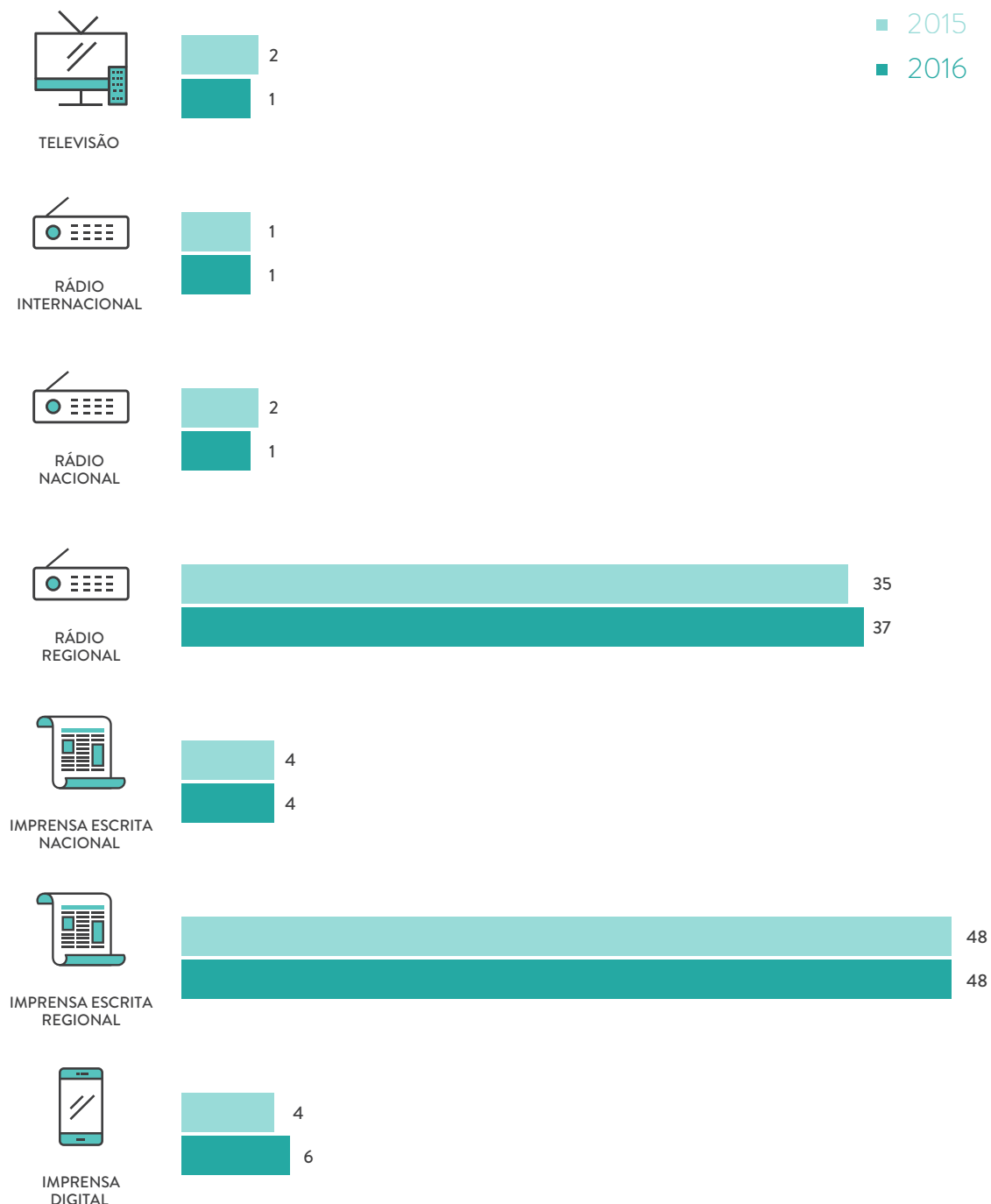
Salienta-se, em 2016, num plano positivo o restabelecimento da colaboração semanal com o Porto Canal e, negativamente, o fim da parceria com a ETV, canal informativo de televisão que faliu em Setembro deste ano. Assinala-se, também, como um modelo de sucesso a colaboração semanal estabelecida com o Jornal I, **Dicas para um Verão Sem Conflitos**, publicada no mês de Agosto e que permitiu, para além da fidelização deste órgão de comunicação à DECO, um aproveitamento da diminuição de notícias neste período do ano

A queda de grupos de imprensa, como os detentores do Económico, do Sol e I, em paralelo com a proliferação de novos e fortes meios digitais, provocou mudanças no panorama mediático português. A comunicação externa da DECO procurou adaptar-

-se a estas alterações e apostou, com frequências, em ações exclusivas com os grupos mediáticos que envolvem diversos tipos de meios, como por exemplo, global media – Diário de Notícias + Jornal de Notícias + Dinheiro Vivo + TSF.

A vertente de denúncia e alerta da opinião pública continuou a ser desenvolvida ao longo deste ano com grande intensidade. A DECO denunciou, tanto a nível nacional, como regional, 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.

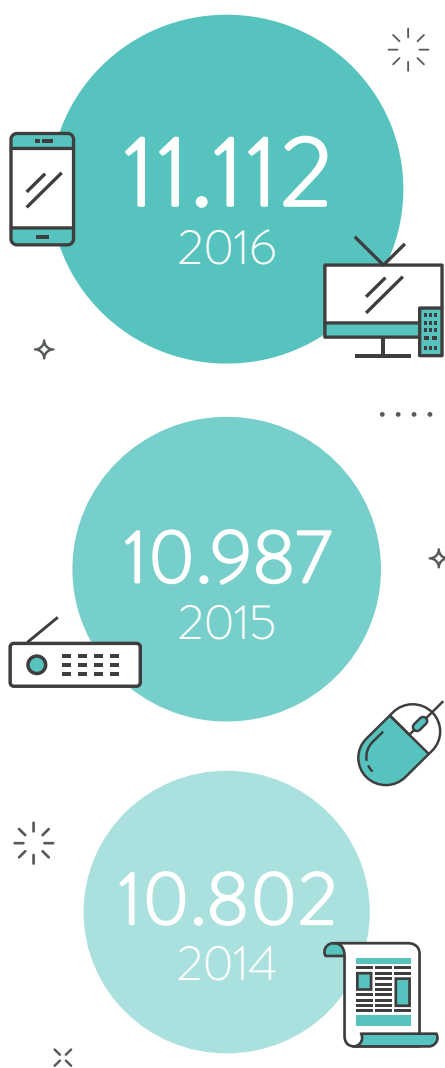
### COMPARAÇÃO DO NÚMERO DE COLABORAÇÕES REGULARES NO FINAL DOS ANOS 2015 E 2016



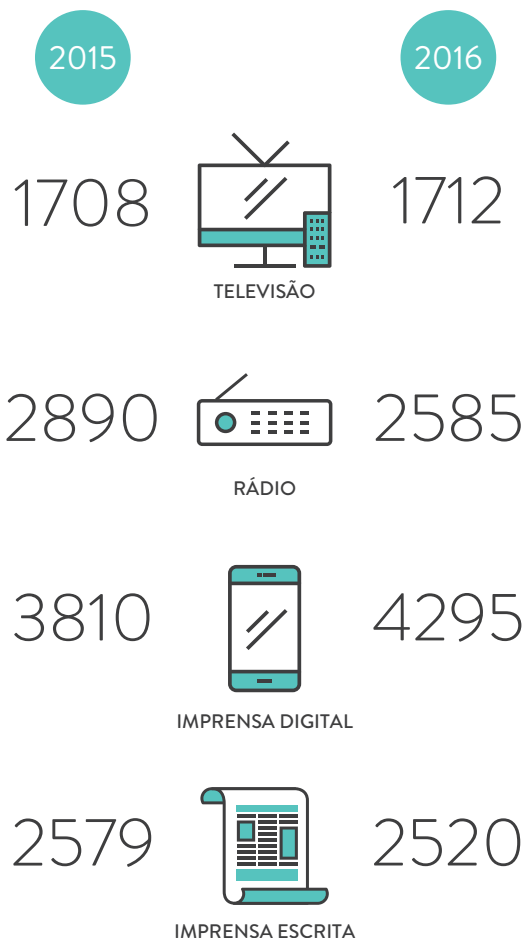


**RESULTADOS MEDIÁTICOS:**

Em termos quantitativos, a cobertura mediática de 2016 foi de 11.112 recortes de imprensa, o que se traduz num ligeiro crescimento dos resultados mediáticos: 1,14% face ao ano transato.



Comparando os totais parciais, por tipo de meio de comunicação, apurámos que a grande subida se verifica na área da imprensa digital. A parceria mediática com o Dinheiro Vivo, no âmbito do ciclo dos debates de consumo, foi uma das responsáveis pelo crescimento, a par da aposta nas colaborações regulares com a imprensa online – caso das delegações regionais de Santarém e Algarve e da Sede. Salienta-se, ainda, o ligeiro crescimento 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 dos grandes temas da sociedade portuguesa, como os transportes, as comunicações eletrónicas, a energia e a precaridade das famílias marcaram o perfil deste ano.

A concorrência entre os meios levou os jornalistas a procurarem, com frequência crescente, a DECO como fonte de informação credível das preocupações dos consumidores. Os exclusivos proliferaram e permitiram o aparecimento de diversas 1<sup>as</sup> páginas ao longo do ano. São exemplos os excelentes trabalhos desenvolvidos pelo DN/JN sobre os fiadores e insolventes e a grande entrevista de capa a Jorge Morgado pelo jornal I.

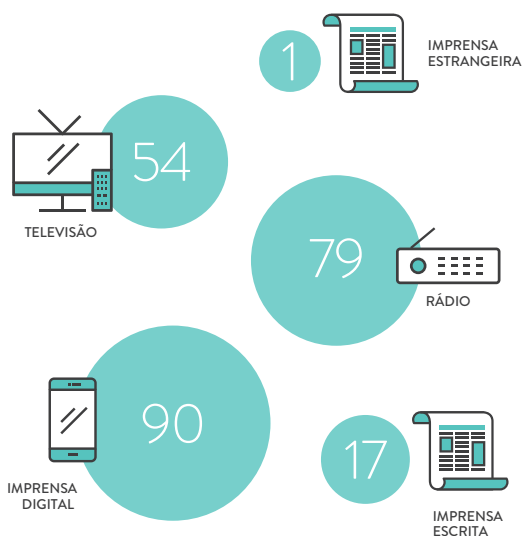
Podemos considerar que 2016 foi o ano do reforço da DECO enquanto associação de pessoas que trabalham para pessoas e fazem da sua voz a voz dos cidadãos.

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.

AS PRINCIPAIS AÇÕES REIVINDICATIVAS FORAM TAMBÉM AS GRANDES AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:

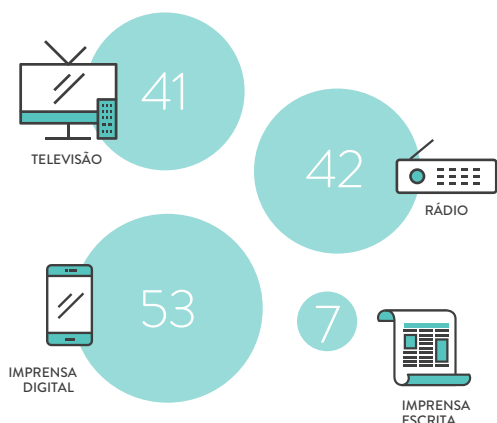
### QUEIXASDOSTRANSPORTES.PT

Foram efetuadas 3 comunicações sobre este tema, tendo sido recolhidas no total **241 notícias** sobre esta Campanha, destacando-se o seu impacto na imprensa digital, que partilhou o link da plataforma da DECO. Esta foi a ação mais mediática do ano.



### ALTERAÇÕES DA LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

A posição da DECO foi divulgada através de Comunicado de Imprensa, com antecipação à LUSA e LUSA Rádio, o que permitiu a utilização da entrevista da DECO logo de madrugada, tendo, assim, colhido excelentes resultados radiofónicos: 54m. 28s. Aproveitou-se, também, contactos estabelecidos anteriormente com uma jornalista do Jornal Público, que publicou uma grande reportagem sobre este tema. Foram recolhidas **143 notícias**.



### CONSUMO COLABORATIVO

A cobertura mediática do debate relativo a esta temática foi marcada pela difusão digital. Tratando-se de uma matéria ainda desconhecida do grande público, a sua comunicação não fluiu com a facilidade dos temas mais tradicionais da defesa do consumidor. Não obstante, e graças à colaboração estreita com a LUSA, conseguiram-se **recolher 45 notícias**, com especial enfoque para a participação em programas televisivos.



Digno de registo continua a ser o tema **sobre-envidamento das famílias e a proteção financeira**, tema que muito contribuiu para os resultados mediáticos em particular nos meses Agosto (balanço do GAS – 117) e Outubro (GAS + poupança – 116), e, em geral, de todo o ano. A intervenção do DECO foi crucial na resposta aos media sobre este tema que originou **414 notícias** ao longo do ano.



## 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 2016, 10.330.469 visitantes, com uma média mensal de 860.872 visitas.

Em 2016, 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 **250.805 seguidores**, o youtube recebeu **2.596.804 visualizações** e **5.967 inscritos**, o LinkedIn contou com **4.919 seguidores** e a rede twitter com **2.419 seguidores**.

### WWW.DECOJOVEM.PT



Durante o ano de 2016, 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 **26.763 visitas** de **18.871 utilizadores**.

Dentro do site DECOJovem deu-se continuidade à utilização da "Plataforma DECOJovem", onde os professores aderem ao projeto e participam nas iniciativas promovidas. A plataforma foi visitada **7 018 vezes** por **3 698 utilizadores**.

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

## NEWSLETTERS

Em 2016 foram enviadas **15 newsletters** para a lista de contactos da DECOJovem, num total de **55 638 subscritores**.



## DECOJOVEM DIGITAL

### SITE



### FACEBOOK



### NEWSLETTER



### WWW.DECOFORMA.PT

O sítio da DECO Forma foi o meio mais utilizado pela DECO para divulgação das atividades formativas. **10 208 Visitas**, por **6 832 utilizadores** que durante **2:08 minutos** visualizaram **32 931 páginas**.

Produziram-se **42 artigos de divulgação** de iniciativas promovidas pela sede e pelas delegações regionais. Além disso, foram abertas **17 novas áreas com conteúdos** de divulgação da atividade formativa da DECOForma.

O artigo da DECOForma com maior impacto junto da comunidade e parceiros foi relativo ao Debate de Consumo "os Direitos dos passageiros não podem continuar à espera" tendo alcançado um total de **2 755 visualizações de páginas**.

A newsletter DECO Forma é uma das ferramentas usadas para a divulgação das ações de formações e de informação. Em 2016 foram enviadas **22 newsletters** para a lista de contactos da DECOForma, num total de **5 764** subscritores.

Para divulgação na rede social facebook, recorremos à página oficial da DECOProteste para partilha de 4 notícias diretamente do site da DECOForma.



## DECO FORMA DIGITAL



### WWW.GASDECO.NET

O portal do GAS continuou a ganhar espaço e foi, em 2016, 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 **182.326** visitas em 2016.

## INFORMAÇÃO INDIVIDUAL

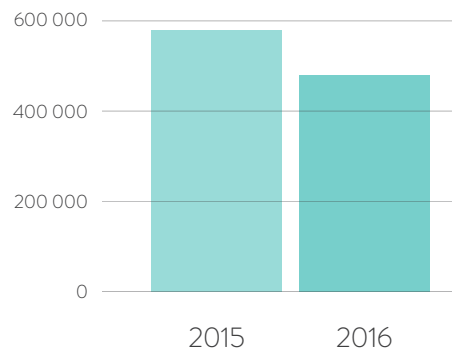
A DECO presta informação jurídica sobre as questões de consumo, de forma acessível e direcionada a todos os consumidores, disponível na sede em Lisboa e nas seis delegações regionais no Minho, Norte, Coimbra, Santarém, Évora e Algarve, permitindo uma ação generalizada e concertada a nível nacional, garantindo 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 2016, a DECO prestou informação a cerca de **462.901** consumidores sobre os seus direitos e eventuais conflitos de consumo.



## INFORMAÇÕES



Este número continua a resultar 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.



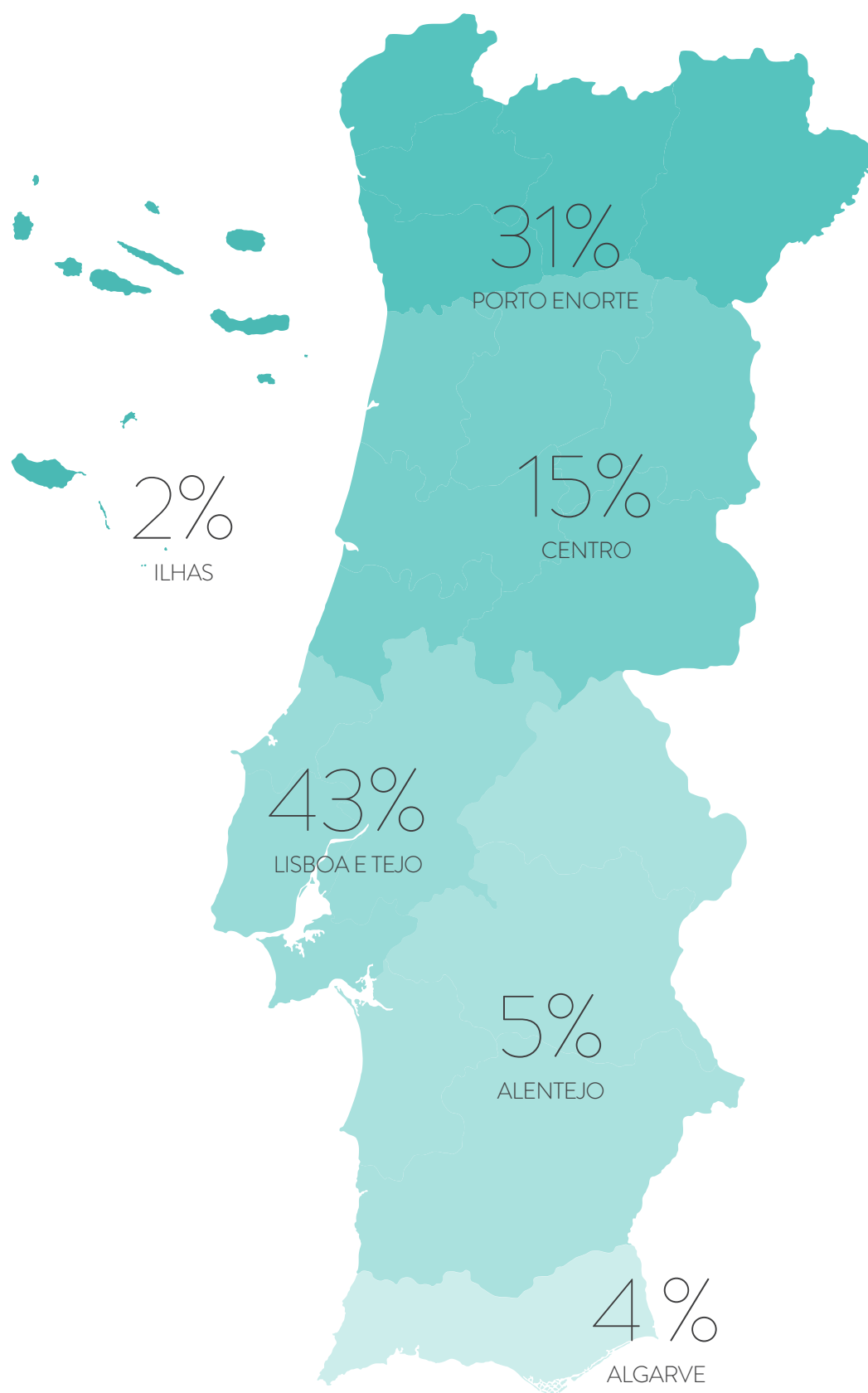
A DECO também presta informação e orientação presencial, de forma acessível e direcionada a todos os consumidores que se encontram em situação de endividamento excessivo ou sobre endividamento.

O número de pedidos de ajuda a famílias em situação de sobre-endividamento passou de 29.056, ano 2015, para **29.530 em 2016**. Desde 2011 que o número de pedidos de ajuda tem subido consecutivamente, sendo 2016 o ano com o maior número de pedidos de apoio até ao presente.



ANO	N.º DE PEDIDOS
2011	20 023
2012	20 183
2013	29 214
2014	29 000
2015	29 056
2016	29 530

Estes pedidos de apoio são de consumidores residentes em todo o país.



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.

A Plataforma DECOJovem é a ferramenta online que tem sido utilizada pelo projeto desde finais de 2015 e que entrou em pleno vigor durante o ano de 2016. Este é o espaço digital onde os professores assumem o compromisso de dinamizar o projeto junto da sua comunidade educativa, através da participação nas atividades da DECOJovem.

Em 2016 aderiram ao projeto **722 novas escolas e agrupamentos**, contando com um total de **2 396 escolas**. Ao longo do ano 2016, **478 novos utilizadores** registaram-se na DECOJovem, perfazendo um total de **639 utilizadores** que colaboram ativamente com o projeto.

Em paralelo, as atividades e notícias relacionadas com temas de educação do consumidor são divulgadas no site/blog da DECOJovem, no habitual endereço [www.decojovem.pt](http://www.decojovem.pt).

### CONCURSO SITESTAR.PT

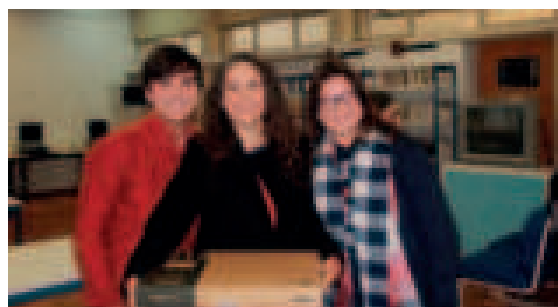


Neste ano, concluímos a **3ª edição** do concurso Sitestar.pt, que contou com a inscrição de **214 equipas**, com o envolvimento de **457 alunos** e de **64 professores**. Destas, foram selecionadas **74 equipas** para o desenvolvimento dos sites propostos.



Equipa Atlantic Sports - André, Afonso e Gonçalo, da Horta (Açores)

Em Maio, foram premiados **12 sites**, num total de **3 sites** em cada uma das **4 categorias** a concurso. As escolas que concorreram, pela primeira vez na categoria dos Jornais digitais receberam prémios para a compra de equipamentos no valor de **€500** (1.º lugar), **€300** (2.º lugar), **€150** (3.º lugar).



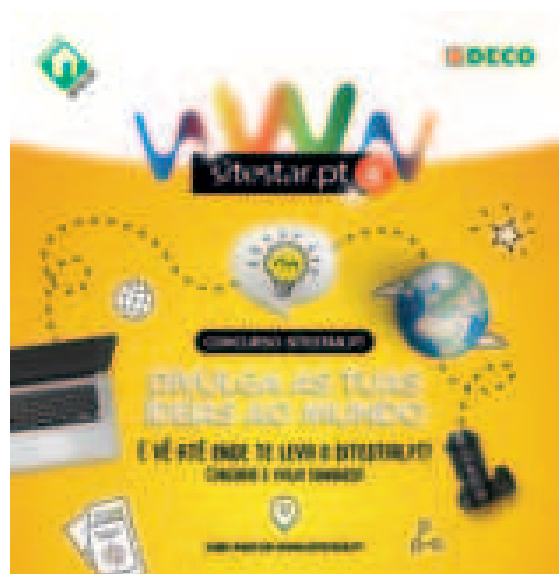
Equipa LOL ESMTG, da Esc. Sec. Manuel Teixeira Gomes, Portimão





Em simultâneo, iniciou-se um ciclo de conferências NETtalks, sobre direitos digitais dos consumidores.

Foram realizadas 7 conferências, nas capitais da área de atuação da sede e de cada uma das 6 delegações regionais da DECO, em estabelecimentos de ensino DECOJovem que ministram o ensino secundário e vias profissionalizantes. As NETtalks que tiveram a colaboração das Delegações Regionais decorreram nas cidades de Almeirim, Fafe, Évora, Coimbra, Faro e Lisboa. No total estiveram presentes 1 264 participantes.



A 4.ª edição do Concurso Sitestar.PT foi, ainda, lançada no final do ano com algumas novidades no regulamento:

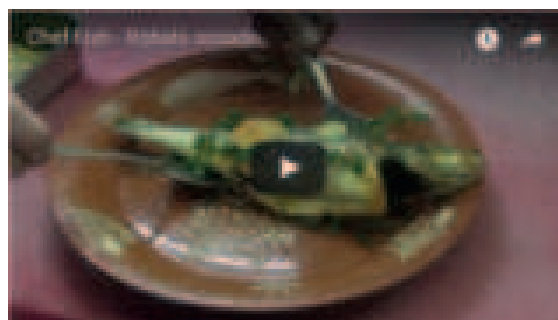
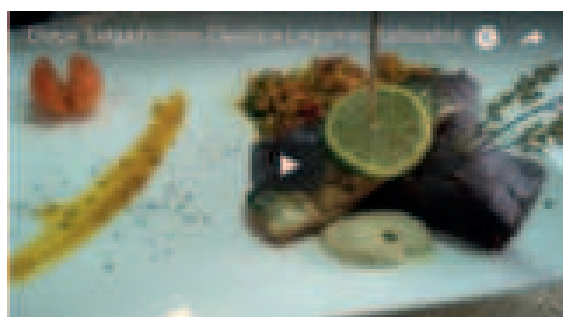
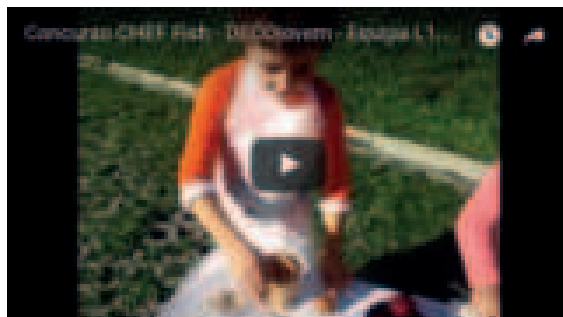
- As equipas são constituídas, obrigatoriamente, por 3 elementos e um professor responsável;
- A atribuição dos prémios: os alunos e professores vencedores das categorias Saber & Ciência, Jovens com Talento e Faz a Diferença irão receber uma viagem a Berlim, de 3 noites com alojamento incluído e uma entrada para a IFA, a maior feira de eletrónica de consumo da Europa;
- Domínio gratuito durante 2 anos para as equipas vencedoras;
- Nomeação de pelo menos 5 equipas, por categoria, para a realização de uma cerimónia de entrega de prémios, a realizar em Lisboa;
- Oportunidade de as escolas solicitarem workshops sobre temas de literacia para os media digitais, dirigidos especialmente aos alunos envolvidos no concurso no concurso. Estes workshops são mais uma ferramenta de apoio na aquisição de competências em literacia digital;
- Atribuição do Prémio Navegantes XXI para o melhor site SiteStar.pt.

## CONCURSO CHEF FISH



O Concurso Chef Fish convidou os alunos das escolas DECOJovem a produzir vídeos com **receitas culinárias de pescado**, revelando escolhas saudáveis e sustentáveis no consumo de produtos do mar, e que demonstrassem respeito pelo Oceano e seus recursos.

Recebemos **93 vídeos** com receitas culinárias de pescado sustentável. Estiveram envolvidos neste concurso **280 alunos**, de todos os níveis de ensino, de **40 escolas DECOJovem**.



Os alunos das equipas vencedoras, em cada um dos 3 escalões, receberam uma action cam com capacidade de gravação debaixo de água.

Os premiados foram entrevistados pela Revista Proteste (junho 2016), oferecendo-se um bom destaque ao trabalho desenvolvido por estes jovens e valorizando o trabalho da DECO na escola.



Dos 52 professores participantes no concurso Chef Fish, 30 professores responderam ao **questionário de avaliação do Concurso Chef Fish**. De forma geral os professores responderam positivamente ao questionário, classificando a implementação e apoio da equipa DECOJovem muito satisfatória.

## CONCURSO GREEN CHEF



Por ocasião do Dia Mundial da Alimentação, 16 de outubro, foi lançada a 3ª edição do Concurso Green Chef junto da comunidade DECOJovem. Os alunos, com a ajuda dos professores, são desafiados a produzir vídeos com receitas culinárias, com o objetivo de sensibilizar a comunidade escolar e, consequentemente, as suas famílias, para a importância do combate ao desperdício alimentar e da adoção de comportamentos de consumo responsáveis e sustentáveis. Até dia 31 de dezembro já eram **280 equipas** inscritas. O concurso decorrerá durante o ano letivo 2016/2017.

**Questionário:** Em sua casa há desperdício alimentar?

Paralelamente ao concurso, a DECOJovem estabeleceu parceria com a Katarzyna Papaj, autora da dissertação Food waste – Policies, initiatives and consumer behavior, Case study: Poland and Portugal (Desperdiço Alimentar – Políticas, iniciativas e comportamento do consumidor, estudo de caso: Polónia e Portugal – Mestrado em Gestão e Políticas Ambientais, da Universidade Nova de Lisboa) cujo tema é o desperdício alimentar, **175 pessoas (alunos, professores e família) responderam ao questionário sobre desperdício alimentar.**

## E-BOOK COZINHAR SEM DESPERDIÇAR

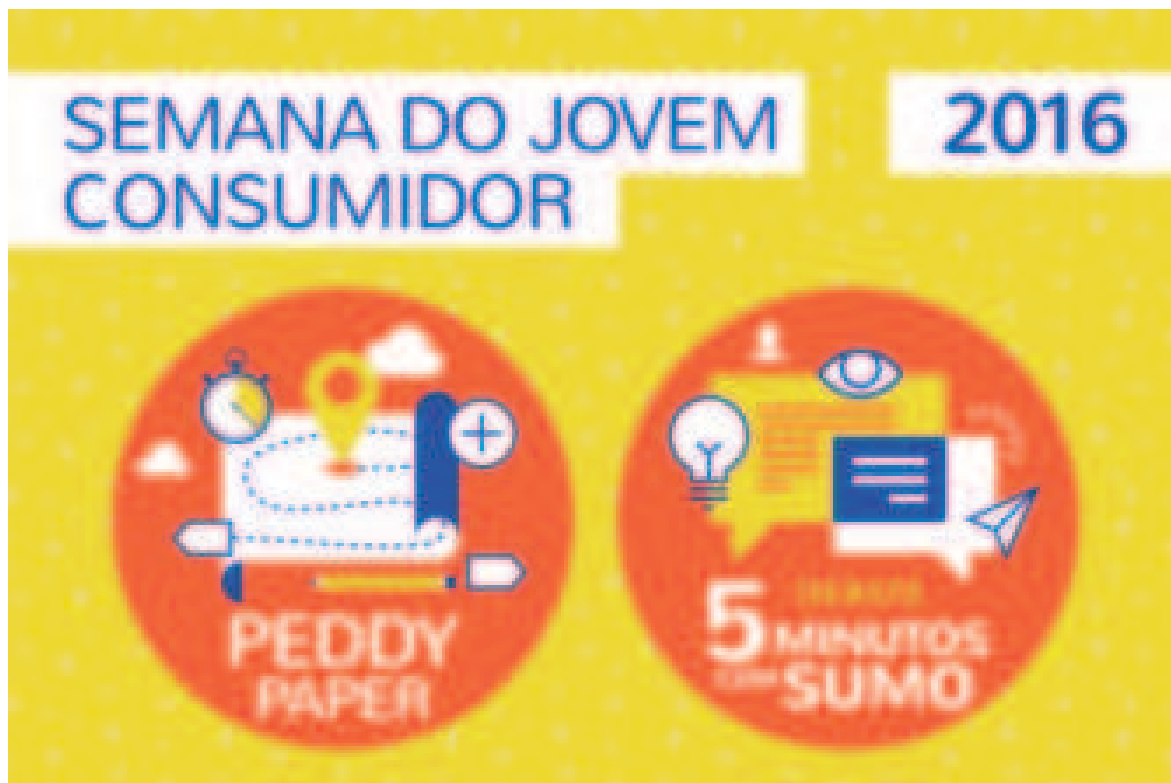


*Cozinhar sem Desperdiçar*, um ebook de receitas culinárias, foi elaborado pela DECO em parceria com o Comissariado Municipal de Combate ao Desperdiço Alimentar e a Junta de Freguesia de Santa Clara, que pretendeu estimular o trabalho em rede, sensibilizando a comunidade escolar e a população em geral para o combate ao desperdício alimentar.

As receitas da DECO presentes neste livro são, exclusivamente, da autoria dos participantes da segunda edição do Concurso Green Chef e respeitam o seu regulamento; nomeadamente, a originalidade na confeção de novos pratos a partir do reaproveitamento de alimentos, em prol do combate ao desperdício alimentar.

O e-book *Cozinhar sem Desperdiçar*, publicado na ferramenta online ISSUU, já conta com **254 879 impressões**, 3123 leituras. Foi adicionado a outras 30 pilhas de e-books de utilizadores e partilhado 30 vezes.

## SEMANA DO JOVEM CONSUMIDOR



A Semana do jovem Consumidor assinalou-se entre 14 e 18 de março com a realização do **Peddy Paper** e dos **Debates 5 Minutos de Com sumo**, assim como as **Consumer Talks**.

### PEDDY PAPER DECO JOVEM – 4ª EDIÇÃO



Escola Básica e Secundária de Terras de Bouro  
Alunos participantes no peddy paper

Realizada a 15 de março, esta atividade pretendeu sensibilizar os alunos para a importância de um consumo mais sustentável e responsável. Com um **Roadmap** com 20 questões de Procura e Conheci-

mento sobre a defesa do consumidor, os alunos exploraram as diferentes temáticas de educação para o consumo, procurando a informação nos diferentes espaços da escola e, pela primeira vez este ano, com a ajuda de pistas para algumas respostas, com a aplicação **Layar**, uma aplicação de realidade aumentada, disponível para Smartphones. Participaram no **Peddy Paper**, **3 180** alunos de **34** escolas DECO-Jovem, de todo o país.



### DEBATES 5 MINUTOS COM SUMO

Com esta iniciativa os professores dedicam os primeiros cinco minutos de aula ao debate de um assunto da defesa do consumidor, colocando, os direitos dos consumidores na ordem do dia. Neste ano, participaram nos Debates “5 minutos Com Sumo” 4 210 alunos, de 31 escolas DECOJovem.

Para cada dia da semana, há um tema diferente, lançado no site da DECOJovem:

**Digital**

A Internet das coisas

**Consumo**

Geração Millennials, o novo jovem consumidor

**Sustentabilidade**

Mayday, Mayday! Fala o Planeta Terra!

**Alimentação**

Do Mar para a Mesa!

**Energia**

O último a sair, apaga a luz



### CONSUMER.TALKS OS DIREITOS DO CONSUMIDOR É UMA CENA QUE TE ASSISTE?

Com as sessões informativas Consumer.Talks “ Os Direitos do consumidor é uma cena que te assiste?”, a DECOJovem sensibilizou os jovens consumidores sobre os princípios do consumidor, a importância de realizar atos de consumo informados e esclarecidos e como agir em caso de conflitos de consumo.

Foram realizadas 27 Consumer.TALKS, dirigidas a 1 100 alunos do 2.º e 3.º Ciclos do ensino básico e ensino secundário e profissional.



### CONSUMER TALKS

Em 2016 introduziu-se uma nova atividade para as escolas aderentes à DECOJovem: As Consumer.TALKS, substituindo as Sessões Informativas DECOJovem, com a missão promover a partilha de informação, desenvolvendo a sua ação através da apresentação, discussão e debate de temas de educação do consumidor, durante semanas comemorativas.

Para potenciar o alcance das Consumers.Talks junto da comunidade educativa, a DECOJovem associou-se a sete datas comemorativas - internet segura, direitos dos consumidores, sustentabilidade, energia, alimentação, finanças pessoas e resíduos –assinando-as como mote das semanas comemorativas.





A DECOJovem levou 352 Consumer.Talks a escolas e agrupamentos de norte a sul do país, com o envolvimento de 14 559 alunos, desde o 1º Ciclo do ensino Básico ao Ensino Secundário/Profissional/Vocacional e Ensino-Aprendizagem e de 865 professores.

TEMA WORKSHOP	SEMANA COMEMORATIVA	Nº SESSÕES	Nº DE ALUNOS
PENSAS QUE TUDO O QUE VEM À REDE É FIXE?	INTERNET SEGURA 15 A 19 DE FEVEREIRO	85	3 182
DIREITOS DO CONSUMIDOR É UMA CENA QUE TE ASSISTE?	DIREITOS DOS CONSUMIDORES 14 A 18 DE MARÇO	47	1 100
GESTOS SIMPLES PARA UM CONSUMO SUSTENTÁVEL	SUSTENTABILIDADE 18 a 22 de abril	54	825
À CAÇA DA ENERGIA FANTASMA	ENERGIA 17 a 27 de maio	42	1 367
SABES O QUE ESTÁS A COMER?	ALIMENTAÇÃO 10 a 14 de outubro	143	5 144
ABC DA ECONOMIA PESSOAL	FINANÇAS PESSOAIS 31 outubro a 4 de novembro	79	1 441
O MELHOR RESÍDUO É O QUE NÃO É PRODUZIDO	RESÍDUOS 21 a 25 de novembro	29	1 500
<b>TOTAL</b>		<b>352</b>	<b>14 559</b>

Ainda, ao longo do ano, foram muitas as solicitações das escolas para realizarem Consumer.Talks. Assim, foram realizadas 479 Consulmer.Talks com o envolvimento de 17.985 alunos, de todos os níveis de ensino.

As delegações regionais, através dos Gabinetes de Novas Iniciativas, divulgaram e promoveram as Consumer.Talks junto das escolas DECOJovem da sua área de atuação.

REGIÃO	CONSUMER.TALKS
MINHO	39
NORTE	86
COIMBRA	84
SANTARÉM	55
LISBOA	66
ÉVORA	63
ALGARVE	86

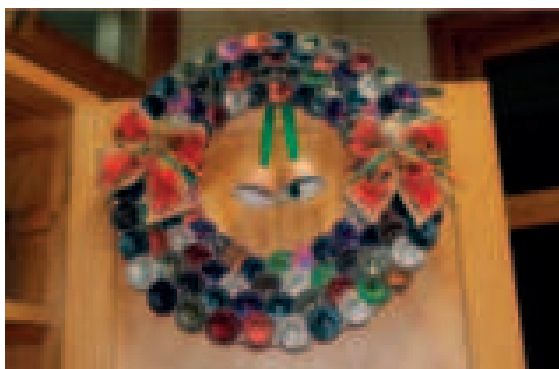
479 CONSUMER.TALKS

## DESAFIO NATAL SEM RESÍDUOS

No âmbito da Semana Europeia de Prevenção de Resíduos, a DECOJovem lançou o desafio **Natal Sem Resíduos**, dirigido a alunos de todas as idades das escolas DECOJovem.

O desafio sensibilizou os jovens consumidores para a redução e prevenção do uso de embalagens, através da reutilização das embalagens dos produtos, durante a época natalícia.

Foram submetidas **137 fotografias de enfeites e presentes de Natal**. Os 5 vencedores do desafio receberam um voucher no valor de 30 euros, para a compra de um bilhete para um espetáculo à sua escolha.

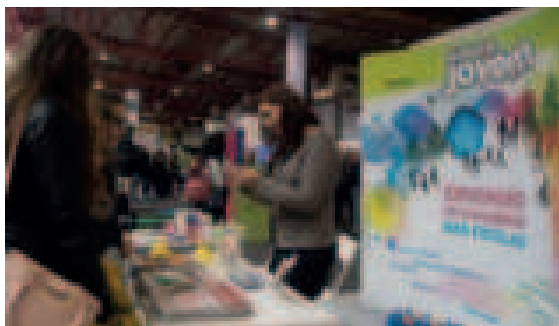


Diogo Abreu, 11 anos, Escola Básica Abel Varzim, Barrancos, Barcelos

## PRESENÇA DA DECOJOVEM EM FEIRAS

### FEIRA DA QUALIFICA

A DECOJovem esteve presente na Qualifica - Feira de Educação, Formação e Emprego, de 14 a 17 de abril, presença assegurada pela Delegação Regional do Norte. Mais de 30 mil pessoas visitaram a feira do ensino e profissões e receberam informação sobre as atividades da DECOJovem.



Participação na Qualifica

### VI FEIRA DO AMBIENTE E ENERGIA DE PONTE DE LIMA

Entre 11 e 13 de Novembro decorreu na Expolima, em Ponte de Lima, a VI Feira do Ambiente e Energia. A DECOJovem participou com a **Campanha Energia Fantasma** e com a **Campanha Água: um bem essencial ao seu serviço!** sensibilizando os mais novos e as famílias para a adoção de comportamentos mais responsáveis e sustentáveis. A presença foi assegurada pela Delegação regional do Minho.



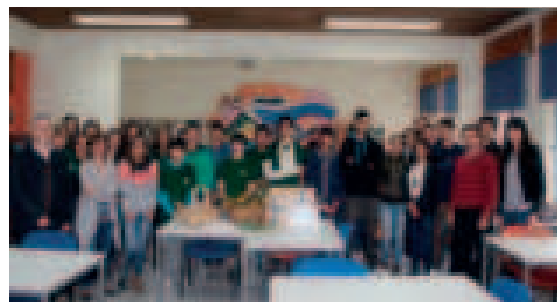
Participação na VI Feira do Ambiente e Energia de Ponte de Lima

### 26ª EXPOFACIC - I FEIRA AGRÍCOLA, COMERCIAL E INDUSTRIAL DE CANTANHEDE

Nos dias 29 e 30 de julho, a delegação regional de Coimbra esteve presente na I Feira Agrícola, Comercial e Industrial de Cantanhede, a maior feira de atividades do país. O evento envolve a participação dos principais agentes económicos e socioculturais do Concelho e a representação de um significativo número de empresas do país, tendo registado nas últimas edições, em média, **mais de 350 mil visitantes**.

### PRÉMIO ANUAL DECOJOVEM

As escolas DECOJovem estão habilitadas a receber o Prémio Anual DECOJovem, uma distinção atribuída à escola pela qualidade e empenho no trabalho desenvolvido ao longo do ano letivo no âmbito da promoção da educação do consumidor. No ano letivo 2015-2016 o vencedor foi o **Agrupamento de Fornos de Algodres**. O prémio, um computador portátil e um tablet, foi entregue na respetiva escola pela Delegação da DECO Coimbra, representada pela técnica Melanie Magalhães.



Participação na VI Feira do Ambiente e Energia de Ponte de Lima

## AÇÕES DELEGAÇÕES REGIONAIS

### JOGO DO POUPAR



No seguimento do trabalho desenvolvido pela Associação relativamente à literacia financeira, a Delegação do Algarve considerou pertinente produzir uma nova atividade direcionada a crianças do 1º ciclo de ensino, com o objetivo de trabalhar conteúdos apropriados a estas idades, como sejam a definição de necessidade e desejo ou a importância de ter um mealheiro, promovendo desde cedo a sua literacia financeira.

Assim, a DECO Algarve, inspirando-se em materiais elaborados no seio do projeto Gerir e Poupar, recuperou a **personagem Guito** e, utilizando uma apresentação de PowerPoint com vídeo, criou um **jogo de tabuleiro** composto por perguntas, comportamentos e provérbios, com o propósito de ajudar as crianças e interiorizar comportamentos corretos nas decisões de consumo.

O Jogo do Poupar foi lançado no Dia Mundial da Poupança, procurando desde logo avaliar, não só o interesse da comunidade escolar nesta atividade, mas também o impacto da mesma no interesse e gosto das crianças.

Foram desenvolvidas **6 ações**, reunindo um total de **107 alunos** e a resposta dos professores e alunos foi extremamente positiva. Pela sua dinâmica foi possível cativar o interesse dos alunos, informando e formando enquanto brincavam.

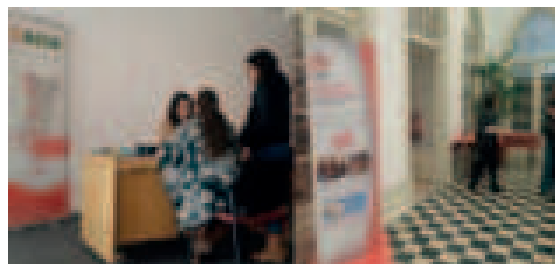
Ao realizar o jogo imediatamente a seguir à realização da apresentação com o vídeo, os alunos têm a oportunidade de aplicar, de forma interativa, os conceitos que acabaram de apreender.

### DIA ABERTO AO CONSUMIDOR

A DECO Évora, em colaboração com os municípios de Évora e Beja e o Centro Distrital da Segurança Social de Évora, organizou o evento Dia Aberto ao Consumidor – informação e apoio jurídico gratuito ao consumidor.

Com as Autarquias mencionadas, o Dia Aberto foi um dos projectos que a delegação regional desenvolveu para comemorar o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, aproximando-se ainda mais à população da região alentejana.

O terceiro evento aconteceu em Outubro, inserido na Semana do Colaborador, tendo dezenas de consumidores aproveitado a oportunidade para colocar as suas dúvidas junto da jurista da DECO.



## FORMAÇÃO

### DECO FORMA



### CICLO DE DEBATES DE CONSUMO

Com o objetivo aprofundar, discutir e debater temas prementes e emergentes do consumo com expressão no quotidiano dos consumidores e com relevo no futuro da sociedade, a DECO lançou uma nova iniciativa realizando um ciclo de **8 debates** sobre diferentes temáticas.

Dos 8 debates, 5 foram realizados em Lisboa e 3 no Porto, numa estreita colaboração entre a DECO Norte e a Universidade do Porto. Cada debate teve uma duração aproximada de duas horas e contaram, no geral, com o envolvimento de **456 participantes** e **37 entidades parceiras**.



TEMA	LOCAL	DATA
CONSUMO   DIGITAL A INTERNET DAS COISAS (IOT) E A LIBERDADE DE ESCOLHA	LISBOA	25 FEV
	PORTO	14 NOV
CONSUMO   TRANSPORTES OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES NÃO PODEM FICAR À ESPERA!	LISBOA	31 MAR
CONSUMO   SUSTENTABILIDADE O DILEMA DOS CONSUMIDORES	LISBOA	21 ABR
CONSUMO   COLABORATIVO OS NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS E DE CONSUMO DISRUPTIVOS	LISBOA	27 MAI
	PORTO	17 NOV
CONSUMO   PROTEÇÃO FINANCEIRA CONSUMIDOR ECONOMICAMENTE DES- PROTEGIDO, UMA NOVA REALIDADE	PORTO	29 NOV
CONSUMO   SÉNIOR NOVOS CONSUMIDORES SENIORES	LISBOA	13 DEZ



Consumo | Colaborativo, 27 de maio



Consumo | Sustentabilidade, 21 abril

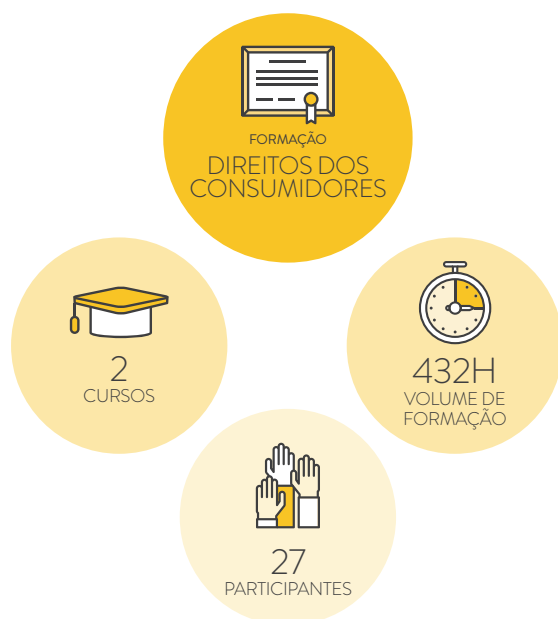


Consumo | Transportes, 31 março



## AÇÕES DE FORMAÇÃO

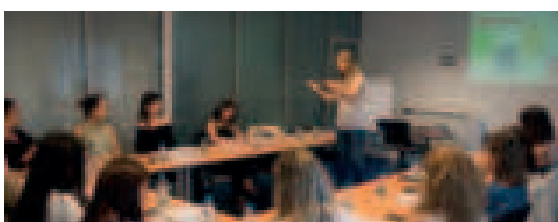
A DECOForma promoveu dois cursos, ambos com carga horária de 16 horas, em Lisboa e Porto que contaram com a participação de **27 técnicos** de entidades com protocolos com a associação, nomeadamente as autarquias e as juntas de freguesia. Os cursos tiveram como objetivo atualizar e reforçar os conhecimentos dos técnicos que estão em contacto com os munícipes e fregueses, encaminhando os consumidores para a resolução dos seus problemas



Nestes cursos foram discutidos os temas que colocam desafios de proteção no consumo colaborativo, nas vendas *online*, nos serviços financeiros e analisadas as principais dificuldades, barreiras e práticas comerciais desleais nos serviços públicos essenciais e as melhores estratégias de resolução de litígios de consumo, dentro e fora de Portugal.



Os direitos dos Consumidores, 17 de junho



Delegação Regional do Norte

A DECO FORMA realizou **9 workshops** desenhados à medida dos colaboradores de três empresas e de um organismo público. São iniciativas de curta duração com o principal objetivo de informar, sensibilizar e orientar comportamentos de consumo para escolhas acertadas e criteriosas de produtos e serviços.

A área da literacia financeira foi o tema escolhido pela DELTA, Fidelidade, Colquímca e Tratolixo e pela Secretaria Geral do Ministério das Finanças para trabalhar junto dos seus colaboradores. Com estas entidades foram realizados 8 *Workshops* "O Essencial sobre Economia Pessoal" com o objetivo de ajudar os colaboradores a refletir sobre o papel que o dinheiro desempenha na sua vida, a importância e consequências financeiras das suas decisões.

Com o *workshop* "IRS: saiba como poupar" realizado com a Fidelidade, demos resposta às inúmeras dúvidas que as famílias portuguesas sentem e ajudámo-las a otimizar os seus impostos e a diminuir a sua carga fiscal.

Os *workshops*, com duração aproximada de 2 horas, contaram com a participação total de **146 colaboradores**, representando uma média de **16 participantes por sessão**.



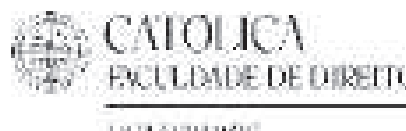
A Delegação Regional de Évora, no âmbito dos protocolos de colaboração com as Autarquia, dinamizou **5 workshops** para técnicos representantes das entidades locais em matérias relativas à aquisição de bens e serviços e situações de endividamento. Estes workshops têm ainda por objetivo informar os técnicos do apoio que a DECO presta no âmbito dos Gabinetes de Apoio ao Consumidor em funcionamento nas câmaras municipais, afim destes poderem fazer um encaminhamento mais adequado das situações que podem ser alvo da intervenção da DECO.

No âmbito da semana do colaborador do Centro Distrital de Évora da Segurança Social de Évora e, na qualidade de entidade parceira do Conselho Local de Ação Social de Évora que a DECO também integra, foram dinamizados **2 workshops** para técnicos desta instituição.



## OUTRAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

### SEMINÁRIO EM DIREITO DO CONSUMO

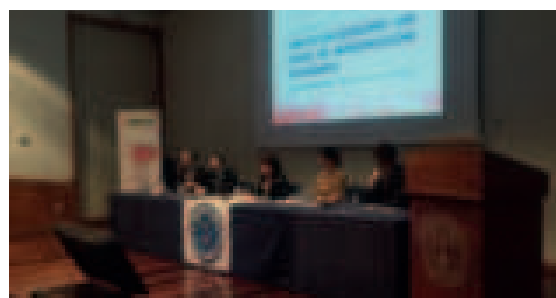


A Delegação Regional do Norte da DECO, em parceria com a Escola de Direito do Porto da Universidade Católica Portuguesa, realizou, entre Fevereiro e Julho de 2016, **2 edições** do Seminário em Direito do Consumo (**laboral e pós-laboral**), dirigidas a **40 alunos** da Licenciatura em Direito. No total, foram lecionadas **72 horas de formação**, ao longo de 12 semanas e realizados 4 momentos de avaliação.

### WORKSHOPS COM AS AUTARQUIAS

A Delegação Regional de Évora, no decurso do ano de 2016, dinamizou **4 workshops** sobre “As principais problemáticas dos contratos de consumo: comunicações eletrónicas e turismo: legislação e doutrina” em parceria com o Conselho Regional de Évora da Ordem dos Advogados. Estas ações contaram com a participação de **35 advogados** do Conselho Distrital de Évora da Ordem dos Advogados.

### CONFERÊNCIA “DIREITO DO CONSUMO – UM FATOR DE DIFERENCIAÇÃO ECONÓMICA”



“Direito do Consumo – um fator de diferenciação económica” foi o mote da conferência organizada pela DECO Norte e a Universidade Católica Portuguesa, tendo sido promovido o debate e reflexão sobre o papel da proteção dos consumidores no estabelecimento de relações de confiança entre empresas e clientes para que, de facto, o Direito do Consumo possa responder aos desafios futuros e possa constituir um efetivo fator de competitividade na economia atual. O evento contou com a presença de cerca de **60 participantes**, entre alunos, professores, advogados e quadros de diversas organizações empresariais.

## CURSOS ABERTOS FORMAÇÃO PROFISSIONAL DIRIGIDA AOS CIAC'S

A delegação regional do Norte desenvolveu o Curso, com duração de 16 horas, "Os Direitos dos Consumidores em Análise", no qual foram explorados os temas da atualidade do consumo com os técnicos dos serviços municipais de apoio ao consumidor que dispõem de protocolo de colaboração com a DECO, pretendendo-se atualizar e aprofundar os conhecimentos desses técnicos. Participaram 16 formandos.

Foram discutidos os temas que colocam desafios de proteção do consumidor na sharing economy, no e commerce, nos serviços financeiros e analisadas as principais dificuldades, barreiras e práticas comerciais desleais nos serviços públicos essenciais.

## CONFERÊNCIA "SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS – O DIREITO, O CONSUMIDOR E O MERCADO"



A DECO Norte, em colaboração com a Universidade Portucalense, promoveu a conferência "Serviços Públicos essenciais – o Direito, o consumidor e o mercado", em que se debateram temas como: a contratação à distância de serviços públicos essenciais; os serviços públicos essenciais na perspetiva do consumidor; e o setor das águas: o mercado e os consumidores.

O QUE FAZEMOS  
**REPRESENTAÇÃO**



## REPRESENTAÇÃO NACIONAL

### AS PRINCIPAIS AÇÕES REIVINDICATIVAS

#### QUEIXAS DOS TRANSPORTES



Atendendo ao elevado número de utilizadores de transportes públicos e atento um inquérito realizado em 2014 sobre o uso destes transportes, a DECO elaborou uma Carta dos Direitos dos Passageiros de Transporte Público Coletivo, e que tinha como principal objetivo elencar os direitos que a DECO considera fundamentais para os passageiros dos diferentes modos de transporte: rodoviário, ferroviário, marítimo/fluviál. Com este instrumento, a DECO reivindicou a harmonização da legislação existente para o setor, bem como o reforço dos direitos já implementados e a introdução de novos que pudessem responder às exigências e necessidades destes consumidores.

Paralelamente, para responder às necessidades e reclamações dos consumidores, a DECO disponibilizou também uma plataforma para que os consumidores, não só relatassem os problemas que enfrentam diariamente nos transportes, coletivos mas também para que a DECO pudesse mediar e denunciar as respetivas reclamações.

COM ESTA AÇÃO  
MOBILIZÁMOS MAIS DE

# 7000

× CONSUMIDORES  
EM 2016



#### CONSUMO COLABORATIVO



Por forma a verificar quais as necessidades de regulação que este mercado acarreta, DECO elaborou um estudo que pretendia analisar o funcionamento das plataformas de Consumo Colaborativo, na lógica do utilizador, procurando-se, com este estudo, identificar quais as principais lacunas e incumprimentos dos princípios básicos de defesa do consumidor, e, simultaneamente, identificar áreas onde se revelasse essencial a intervenção da DECO.

Foram selecionadas diversas plataformas, escolhendo-se como critério diferenciador aquelas que assumem uma relevância no mercado português e são utilizadas pelos consumidores portugueses, procurando, também, abranger diferentes setores do consumo colaborativo, designadamente: a partilha de alojamento, a partilha de veículos (carsharing e carpooling), e outras formas de partilha.

- Tendo em conta os resultados do estudo e a inexistência de uma regulação e de regras claras para os consumidores, mas, simultaneamente, a importância do consumo colaborativo como modelo disruptivo de negócio e potenciador de benefícios para os consumidores, a DECO elaborou uma proposta de Código de Conduta com os seguintes objetivos:
- Garantir uma maior transparência e responsabilidade na relação comercial entre os proprietários da plataforma e os consumidores;
- Reforçar a confiança dos consumidores nos diferentes modelos de consumo colaborativo, nomeadamente, em áreas como a informação, a proteção da privacidade e dos dados pessoais e a lealdade nos contratos celebrados através da plataforma;

- Apresentar uma solução eficaz e flexível, atenta a transversalidade do consumo colaborativo, para as necessidades dos consumidores no âmbito deste tipo de consumo, diminuindo o peso da conflitualidade nas relações contratuais;
- Fomentar a autorregulação e as boas práticas junto das entidades que subscrevam o referido Código de Conduta;
- Reforçar o papel da marca DECO como marca de confiança para os consumidores e um modelo de transparência para as empresas, no âmbito da sua missão, isto é, a proteção dos direitos e legítimos interesses dos consumidores.

Aproveitar a atual discussão nacional e internacional sobre a regulação da economia partilhada, tornando a DECO pioneira neste setor e um polo dinamizador das melhores práticas internacionais.

Este Código foi acolhido, não só por diversos gestores das plataformas, mas também pela Comissão Europeia e pelo Comité Económico e Social Europeu, sendo já uma referência para uma eventual regulamentação nesta área.

## SELO CONFIO



O Selo CONFIO resulta de uma parceria entre a ACEPI, Associação da Economia Digital, a Associação DNS.PT e a DECO, Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.

O Selo de Confiança “Confio” é um programa de acreditação cujo objetivo é a certificação de websites para garantir que cumprem as melhores práticas do mercado digital, nomeadamente as regras que constam do Código de Conduta do Selo de Confiança. O selo de confiança é uma garantia para os consumidores na aquisição de produtos e serviços através de comércio eletrónico e na utilização da Internet em geral. A garantia do cumprimento das regras é da responsabilidade do titular do website. A verificação do cumprimento dessas regras, necessária para a atribuição do Selo de Confiança, é da responsabilidade da entidade de acreditação (DNS) através de um processo de auditoria, processo esse

realizado com independência, objetividade, transparência e integridade, realizada por auditores externos. Este processo que culmina na acreditação do website e atribuição do selo de confiança é uma garantia de confiança para os consumidores na aquisição de produtos e serviços através de comércio eletrónico e na utilização da Internet em geral.

Foi assim constituído um grupo de trabalho com um representante de cada entidade. **A DECO desenvolveu o Código de Conduta**, bem como contribuiu para a criação de um Regulamento e um Manual de Normas destinados a operacionalizar o Código de Conduta através de uma plataforma online, na qual o projeto se desenvolve e as entidades procedem ao mecanismo de adesão, através de formulário próprio.

Neste momento e apesar de não ter ainda ocorrido o evento de “lançamento oficial” deste projeto, já **9 entidades completaram o processo de adesão**, estando em análise 60 pedidos de adesão. A saber: Bicishop; Keyinvoice; Prinfor; Rajapack; SNS – Serviço Nacional de Saúde; SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde; Tek-Tek, naturalmente para além da própria DECO; DNS e ACEPI.

Os peritos desta área consideram tratar-se de um projeto ambicioso e totalmente inovador que terá um crescimento sustentado no futuro. O próprio Presidente da República Marcelo Rebelo de Sousa fez um elogio público ao projeto no Congresso das Comunicações.

O Selo CONFIO é assim uma garantia para o Consumidor de que navega e efetua operações online num website que utiliza as melhores práticas em matéria de integridade, segurança, acessibilidade, privacidade e outras que decorram da lei aplicável. Garante ainda ao consumidor, em caso de eventual conflito com o vendedor ou prestador do serviço, o direito de ver a sua reclamação analisada de acordo com um código de conduta com um grau de exigência superior ao da lei vigente, com o sempre acompanhamento da DECO, e ter a certeza que, em caso de recusa da entidade reclamada, a sua reclamação será submetida à arbitragem de centro de arbitragem de conflitos de consumo competente, com vista à sua resolução.

O Selo CONFIO atesta, perante os visitantes e utilizadores dos websites aderentes, que as entidades

em questão são entidades transparentes e fiáveis comprometidas com as melhores boas práticas na Internet e que o serviço disponibilizado respeita as exigências impostas pelo Código de Conduta do Selo "Confio" e que é monitorizado e auditado nesse sentido.



## ALTERAÇÃO DA LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

A DECO continuou o seu trabalho reivindicativo no âmbito das comunicações eletrónicas, com a aprovação, por unanimidade, pela Assembleia da República, da petição lançada por si em 2013. Graças ao trabalho da DECO, os grupos parlamentares aprovaram uma alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas, promovendo uma maior transparência no setor e ao mesmo tempo fazendo depender a cobrança de um montante pela rescisão antecipada da atribuição de uma vantagem específica ao consumidor.

O trabalho da DECO não terminou com este diploma, e por isso, criou um observatório específico para a monitorização da aplicação desta lei por parte dos operadores, tendo denunciado as práticas infratoras à ANACOM, à ASAE, à DGC e à Autoridade da Concorrência.

## MERCADO ÚNICO DIGITAL



Tendo em conta que o Mercado Único Digital continua a ser uma prioridade política internacional e nacional, a DECO manteve este tema como prioritário no seu trabalho, continuando a participar no processo negocial europeu, nomeadamente, no que concerne ao fornecimento de conteúdos digitais e à portabilidade desses mesmos conteúdos.

Foram feitas novas análises contratuais relativas aos serviços de cloud computing e, com o apoio da DECO, foram apresentadas novas propostas, por parte da Comissão Europeia, relativamente ao bloqueio geográfico por parte das empresas. A DECO também denunciou as práticas de empresas estrangeiras, que utilizam dados pessoais de menores, sem autorização, para publicitarem produtos ou tratar dados sensíveis.



## REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

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 aos transportes, que envolveu o contacto direto e individual com centenas de transportadoras, no que concerne aos transportes rodoviários, marítimos/fluviais, aéreos, ferroviários e metropolitano, 2764 consumidores solicitaram a intervenção da DECO para a resolução dos seus conflitos no âmbito destes transportes. Relativamente a esta ação, a DECO encerrou 1961 processos de mediação, em que apenas 98 processos foram arquivados com recusa da pretensão do consumidor por parte da entidade reclamada.

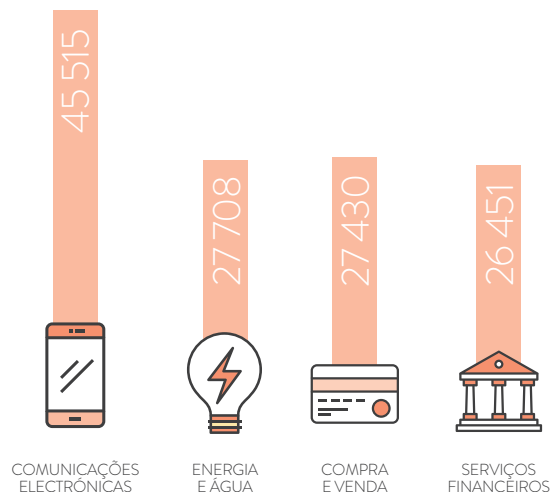
Também, no que concerne aos processos de mediação relativos à devolução das cauções de energia e água, que continuou a envolver o contacto direto e individual com 421 entidades, 700 consumidores solicitaram a intervenção da DECO para a obtenção da declaração comprovativa do direito à restituição da caução.

13.763 consumidores também solicitaram o apoio e intervenção da Associação para a resolução de outros conflitos de consumo.

Devido à intervenção da DECO, 79% 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 860.508,82€.

Nos processos relativos às cauções, a DECO não só continuou a sensibilizar os consumidores para um direito que desconheciam, como também conseguiu garantir a efetivação do mesmo, conseguindo que fossem emitidas declarações no valor total de quase 58.000€.

## TEMAS MAIS RECLAMADOS EM 2016



### TELECOMUNICAÇÕES

A alteração à Lei das Comunicações Eletrónicas infelizmente não se traduziu em melhorias para este setor, uma vez que as operadoras optaram por estratégias de fidelização dos clientes a longo prazo (2 anos), apresentando ofertas sem fidelização que apenas prejudicam o consumidor.

Os prazos de fidelização e refidelização continuaram, assim, a ser as situações mais reclamadas pelos portugueses.

### ENERGIA E ÁGUA

Nestes setores destacam-se as dificuldades sentidas pelos consumidores no âmbito da faturação, seja por falta de envio da mesma, cobrança de consumos prescritos ou dupla faturação.

Também a mudança de comercializador de energia justificou abordagens comerciais pouco transparentes por parte dos diferentes comercializadores, tendo a DECO recebido milhares de queixas de consumidores vítimas de práticas comerciais desleais.

Graças à atuação firme da DECO foi ainda possível o alargamento do prazo de reembolso das cauções dos serviços de energia e água até Julho de 2016. Com a ação da DECO, o valor de reembolso total alcançou mais de 58 mil €.

### COMPRA E VENDA

A crescente preferência pelo comércio eletrónico manifestou-se nas reclamações que chegaram à DECO. A maioria das situações de incumprimento

prendem-se com a falta ou atraso na entrega dos produtos, a recusa de cancelamento da compra no prazo de reflexão e a falta de reembolso em caso de desistência da compra.



O CASO ESPECIAL  
**O MEU DENTISTA**

Em 2016, e em virtude do encerramento das clínicas O Meu Dentista, a DECO não só procedeu à mediação de 335 reclamações como efetuou reuniões com a COFIDIS, o BBVA, o Grupo Maló Clinics, o Montepio Geral e a Popular Servicios Financieros. A DECO efetuou ainda denúncia desta situação ao Banco de Portugal.

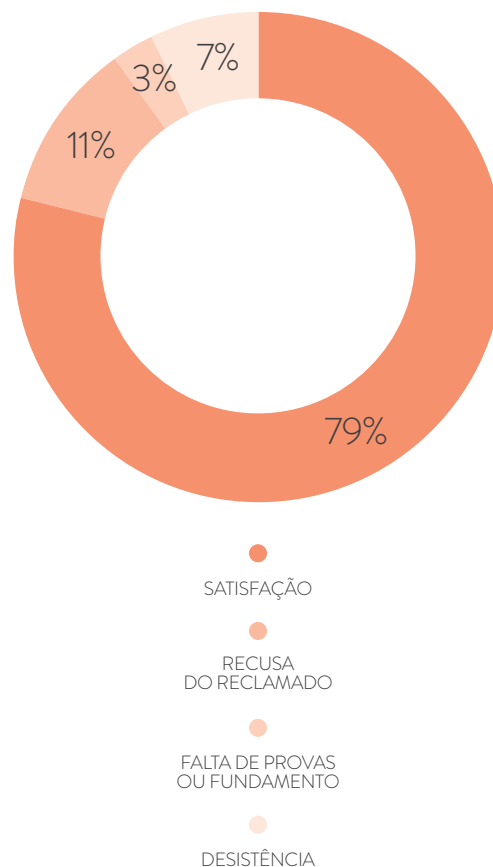
Em 2016, tendo em vista uma melhor resolução dos processos de mediação e prevenção de conflitos de consumo, foram realizadas **306 reuniões** com diversas entidades, tendo, muitas destas, servido para melhorar a qualidade das relações comerciais das empresas com os consumidores e para eliminar cláusulas abusivas e práticas desleais.

Em representação dos consumidores, a DECO esteve presente em **61 audiências de julgamento nos diferentes mecanismos de resolução alternativa de litígios, Centros de Arbitragem e Comissões Arbitrais.**

### PROCESSOS MEDIAÇÃO: DURAÇÃO

De acordo com a análise dos dados do CRM – Customer Relationship Management, o período decorrido entre o início do processo de mediação e o seu arquivamento é de, em média, **3 meses**. A DECO encerrou cerca de **10.735 processos de mediação em 2016**

### ARQUIVAMENTO



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

No âmbito destes processos, a DECO analisa a situação financeira familiar do consumidor, ajudando-o 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.

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 2016, a DECO apoiou **2.715 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.

ANO	N.º DE PEDIDOS
2011	2 712
2012	2 768
2013	4 034
2014	2 768
2015	2 712
2016	2 715

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



- FIADOR
- DOENÇA
- DIVÓRCIO SEPARAÇÃO
- PENHORA  
10% EXECUÇÃO CRÉDITO  
4% EXECUÇÃO FISCAL
- ALTERAÇÃO DO AGREGADO FAMILIAR
- DESEMPREGO

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 2016.

Continuou a registar-se um aumento do crédito em incumprimento. Apesar da vigência de um diploma destinado ao apoio a consumidores em risco e em incumprimento efetivo, o incumprimento permaneceu elevado em 2016.

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. A taxa de esforço máxima recomendada situa-se nos 35%, enquanto a amostra analisada reflete que 67% dos seus rendimentos totais são destinados ao pagamento de prestações mensais de crédito.

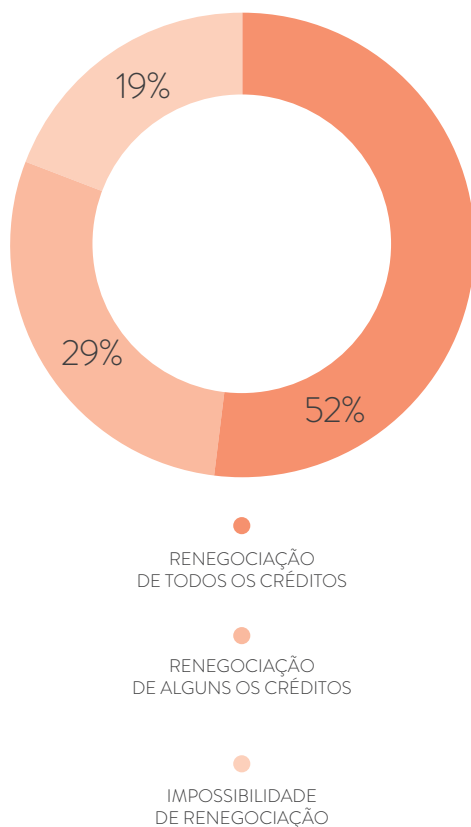
Em 2016, e em regra, cada processo de cada família tem 5 créditos, correspondendo a 5 credores distintos, situação idêntica à registada em 2015. As famílias têm um crédito à habitação, dois créditos pessoais e dois cartões de crédito, sendo que 53% destes créditos encontra-se em incumprimento. A DECO interveio na negociação de mais de 13.575 créditos.

## PROCESSOS RENEGOCIAÇÃO: DURAÇÃO

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



O principal motivo de arquivamento dos processos de apoio às famílias sobre endividadas é, à semelhança do registado em 2015, o encerramento por renegociação



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 **75% das famílias** consideram 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 2016, a DECO intentou uma ação contra a Volkswagen, a SEAT e a Siva. A DECO intentou esta ação por considerar que estas entidades devem ser responsabilizadas pelos prejuízos económicos causados aos consumidores em virtude do escândalo das emissões e da inércia das entidades nacionais e internacionais para salvaguardar o interesse dos consumidores.

Esta ação está a correr os seus trâmites legais.

Encontram-se, ainda, a decorrer as ações 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) em virtude da 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.

Por outro lado, mantém-se, ainda, sem decisão, a ação contra a ANACOM, 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 2016, 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.

A DECO elaborou, no total, 378 pareceres, aumentando 3,9% relativamente ao ano transato, embora se continue a verificar uma menor vontade legislativa nacional e local do poder político no que concerne aos direitos dos consumidores. No entanto, o trabalho proactivo da DECO junto do poder político e dos consumidores continuou a demonstrar que as iniciativas da Associação se revelam fundamentais 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.

Foram enviadas cerca de 113 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, nomeadamente, o mercado digital, os setores liberalizados ou com forte pendó regulatório, voltando a assumir como temas prioritários a Água, a Saúde, as Comunicações, a Energia e os Serviços Financeiros. No entanto, novas temáticas foram introduzidas no trabalho da Associação, nomeadamente, o Consumo Colaborativo, os Transportes e a Economia Circular.

AÇÕES	TOTAL
CARTAS LOBBY	113
ENTREVISTAS	13
PARECERES	378
AUDIÇÕES PÚBLICAS	17
REPRESENTAÇÕES LOBBY	287





## EVENTOS PÚBLICOS

Para cumprir os objetivos estratégicos definidos pela Direção e assegurar o cumprimento da sua missão, a DECO participou em 51 eventos públicos, realizados a nível nacional e internacional, sendo esta presença assegurada por membros da Direção Nacional, Direções Regionais e colaboradores da sede e das Delegações Regionais. Alguns exemplos:

- A Resolução de Conflitos enquanto motor de confiança para as empresas e os consumidores – organizado pela Universidade Católica do Porto
- European Consumer Day – Impacto of the RE-FIT on the PT Legislation – Organizado pelo Comité Económico e Social Europeu
- Tendência Contemporânea em Saúde subordinada ao tema a Criança como consumidor: o marketing alimentar dirigido a crianças e jovens consumidores – Organizado pela Escola Superior de Enfermagem de Lisboa
- Contractual Relations and Consumer Remedies in the Digital Sphere – Organizado pelo Parlamento Europeu
- E-Lectricity: the Power Sector Goes Digital – Organizado pela EURELECTRIC – Electricity for Europe
- Consumidores de Produtos Financeiros – Organizado pela APERC – Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos
- Apresentação Pública do Portal Eco.nomia – Organizado pelo Ministério do Ambiente
- Gas – A Door to a Sustainable Future – Organizado pela EUROGAS
- A Proteção dos Consumidores no Consumo Colaborativo – Organizado pela ADICAE – Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España.



## COOPERAÇÃO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

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

### REALIZARAM-SE REUNIÕES COM DIVERSAS ENTIDADES:

ADECO – Associação de Defesa do Consumidor de Cabo Verde, Associação de Estudantes da Faculdade de Direito da universidade do Porto, Associação de Turismo do Porto, APEMETA – Associação Portuguesa de Empresas de Tecnologias Ambientais, ANAFRE – Associação Nacional de Freguesias, ANE-CRA – Associação Nacional de Empresas do Comércio e da Reparação Automóvel, ANTROP – Associação Nacional de Transportadores Rodoviários de Pesados de Passageiros, ANUSA – Associação Nacional do Comércio e Valorização do Bem Usado, APAVT – Associação Portuguesa de Agências de viagens e Turismo, APED – Associação Portuguesa da Empresas de Distribuição, Associação Empresarial Serra da Lousã, Associação Empresarial da Região de Viseu, Associação Portuguesa dos Profissionais de Acupuntura, Associação in-locco do Algarve, ASF- ASAE – Associação Sindical dos funcionários da ASAE, Banco Alimentar Contra a Fome, Comissariado Municipal do Combate ao Desperdício Alimentar, Centros Sociais e Paroquiais de todo o país, Comissão de Utentes SCUT A 41, Contrato Local de Desenvolvimento Social de Lamego, EAPN- Rede Europeia Anti Pobreza, Escola Superior de Ciências Empresariais de Viana de Castelo, Escola Superior de Educação de Coimbra, Escola Superior de Enfermagem, Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra, EUTIMIA – Aliança Europeia Contra a Depressão em Portugal, Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, FARPA – Associação de Familiares e Amigos do Doente Psicótico, Faculdade de Nutrição do Porto, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Federação das Coletividades do Distrito de Santarém, Fundação Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional, GEO-TA, Global Compact Network Portugal, Instituto de

Ciências Sociais, Instituto Marquês Valle Flor, Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Ordem dos Médicos, Ordem dos Farmacêuticos, Portal do Cidadão Surdo, Que choisir – Associação Francesa de Defesa do Consumidor, RUTIS, Santa Casa da Misericórdia de Santarém, Santa Casa da Misericórdia de Torres Novas, Universidade Católica Portuguesa, Universidade Portucalense.

## COOPERAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Durante o ano de 2016, a DECO continuou a estreitar as relações institucionais com a Administração Pública. São disso exemplo:

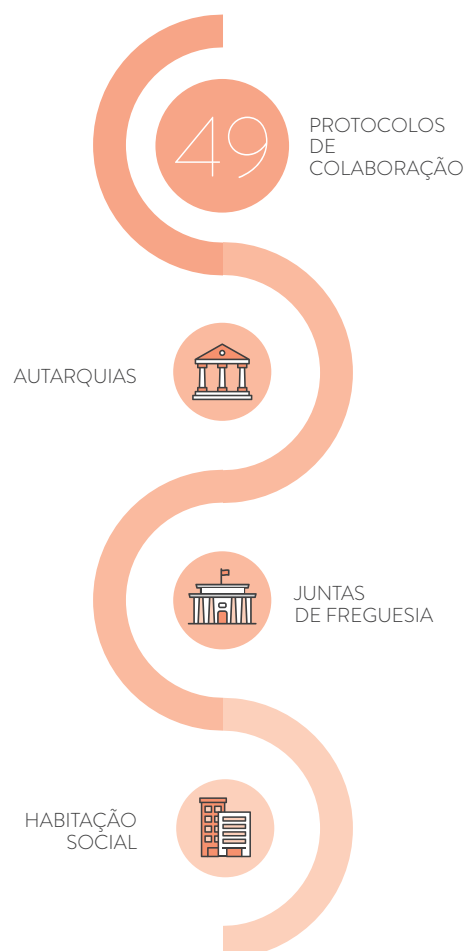
Ministro do Ambiente, Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, Secretário de Estado Adjunto e da Saúde, Secretário de Estado da Energia, Secretária de Estado da Justiça, Grupo Parlamentar do Partido Socialista, Grupo Parlamentar dos Verdes, Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda, Grupo Parlamentar do Partido Comunista Português, Grupo Parlamentar do Partido das Pessoas, Animais e Natureza, Grupo de Trabalho para o Parlamento Digital, Grupo Parlamentar do Partido Social Democrata, Comissão de Cultura, Comunicação, Juventude e Desporto, Comissão de Orçamento, Finanças e Modernização Administrativa, Chefe de Gabinete do Secretário de Estado das Autarquias Locais, Chefe de Gabinete do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, Representação da Comissão Europeia em Portugal, Autoridade da Concorrência, CMVM, Ministério Público da Comarca de Lisboa, Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesias de todo o país, Comunidade intermunicipal do Baixo Alentejo, Comunidade intermunicipal do Algarve, Administração Regional de Saúde do Alentejo, Direção Geral do Consumidor, ASAE – Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica, Direção Geral de Educação da Madeira, Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares de Coimbra, Instituto de Informática, I.P, IAP-MEI, Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras, Rede de Turismo do Algarve, Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana, Turismo de Portugal, Juventude Popular, núcleo de Lisboa.

## 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 munícipes 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 2016 registaram-se 49 protocolos existentes com diversas autarquias e juntas de freguesia. Foram celebrados os seguintes novos protocolos:

- Câmara Municipal de Entroncamento;
- Câmara Municipal de Felgueiras;
- Câmara Municipal de Santarém;
- Gaiaurb, habitação social E.M;
- Junta de Freguesia de Portimão;
- União das Freguesias de Crato e Mártires, Flor da Rosa e Vale do Peso





## OUTRAS COLABORAÇÕES

A DECO celebrou um Protocolo de Colaboração com Movimento para a Cidadania Sénior - CID-SENIOR com o propósito de prestar informação e desenvolver estudos ou atividades sobre matérias relacionadas com a proteção dos consumidores seniores no desenvolvimento económico e social português.

Ainda em 2016, a DECO, através do seu Gabinete de Apoio ao Sobre-endividado estabeleceu um Protocolo de colaboração com Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana-SSGNR.

## 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 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

## REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL

### COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2016 a DECO aprofundou o seu trabalho internacional e a sua parceria estratégica com entidades públicas e privadas internacionais. Destacou-se a continuação do trabalho conjunto e direto 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 repetição da participação da DECO no Citizen's Energy Forum, apresentando os seus estudos e reivindicações e em novos seminários como a EURELECTRIC e a EUROGAS e o European Consumer Day no Comité Económico e Social Europeu.

Destaca-se, ainda a continuação do trabalho da DECO nos grupos de trabalho europeus nos setores da Energia e do Mercado Digital.

Em 2016, a DECO respondeu a 120 solicitações do BEUC, continuando a reforçar a prioridade que as matérias internacionais assumem cada vez mais no trabalho diário da Associação.

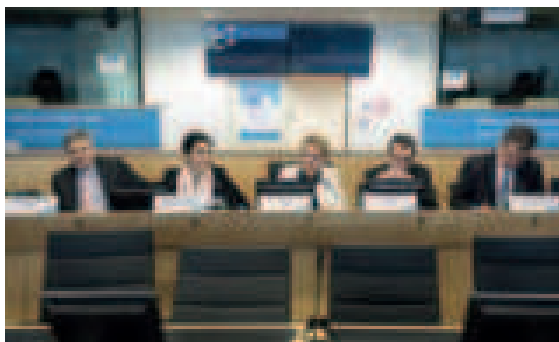
Por este motivo, a DECO continua a assegurar a representação do consumidor em 6 organismos, destacando-se 16 grupos de no seio do BEUC e 7 na Comissão Europeia:

ANEC – European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation, BEUC – Bureau Européen des Unions de Consommateurs, BEUC – COJEF, 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 – ECCG, Comissão Europeia – Comparison Tools, Comissão Europeia – DG AGRI, Comissão Europeia – PISCE, Comissão Europeia – Sub-Group on Energy, Comis-

são 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.

## DESTAQUES

### REFIT



No quadro do programa de análise da legislação europeia, a DECO participou num grupo europeu de stakeholders, representantes da indústria, do comércio e dos consumidores e que envolveu Associações de Consumidores da Bélgica, Luxemburgo, França e Reino Unido tendo em vista analisar as principais Diretivas relativas aos consumidores, tendo sido realizadas 3 reuniões.

### LIBERALIZAÇÃO DO MERCADO DE ENERGIA



Após a análise dos novos contratos de fornecimento de energia, da contratação dos produtos associados a esse fornecimento, em 2014 e 2015, a DECO continuou a acompanhar este mercado, reforçando a sua participação no Conselho Consultivo e Tarifário da ERSE, e colocando os seus estudos e reivindicações sobre as faturas e o processo de mudança de comercializador no centro das discussões nacionais e internacionais, destacando-se as propostas apresentadas pela Comissão Europeia referentes ao mercado energético em dezembro de 2016.

### 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

- 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.

A Direção da CONSUMARE é presidida pela DECO, através do seu membro da direção, Jorge Morgado, e na Vice-Presidência a PROTESTE – Associação do Brasil e a ADECO – Associação de Cabo Verde.

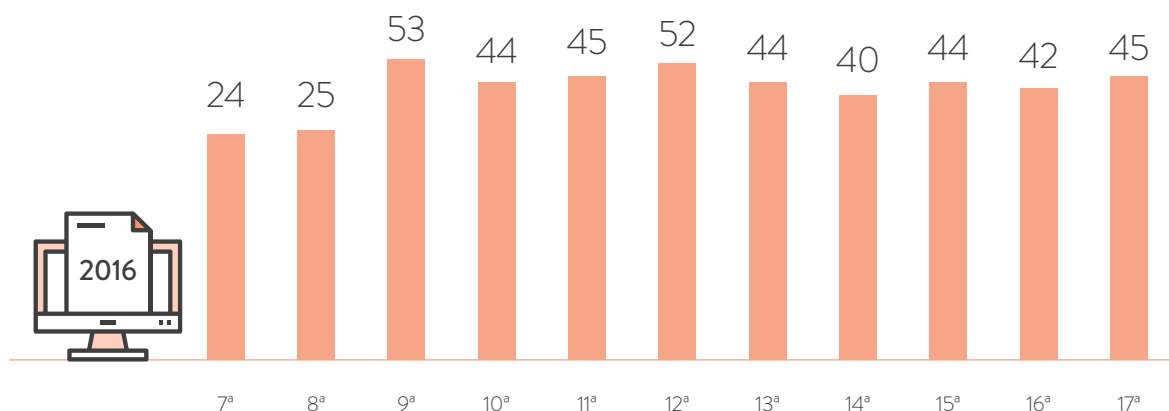
## 2. ATIVIDADES REALIZADAS

### 2.1. E-learning

Realizaram-se ao longo do ano 11 Ações de Formação E-Learning, dinamizadas por 13 formadores, 8 técnicos e peritos convidados da DECO, 2 técnicos da ADECO, Associação de Cabo Verde e 3 da Proteste Brasil, acerca dos seguintes temas:

AÇÕES DE FORMAÇÃO EM FORMATO E-LEARNING	DATA
SISTEMA FINANCEIRO	27JAN
AS RELAÇÕES DE CONSUMO: AS RECLAMAÇÕES E A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	11 FEV
A SEGURANÇA ALIMENTAR E A SAÚDE DOS CONSUMIDORES	09 MAR
CRESCER COMO ASSOCIAÇÃO: MOBILIZAR OS CONSUMIDORES	13 ABR
A COMUNICAÇÃO SOCIAL: UM PARCEIRO PRIVILEGIADO NA INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES	11 MAI
ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO	08 JUN
OS TESTES COMPARATIVOS PARA A ESCOLHA ACERTADA DE PRODUTOS E SERVIÇOS	13 JUL
SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO	14 SET
FOLHETOS DE INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR	24 OUT
SEGURANÇA RODOVIÁRIA. PREVENÇÃO DE ACIDENTES	16 NOV
NOVAS DIRETRIZES DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR	14 DEZ

## MÉDIA DE PARTICIPANTES NAS FORMAÇÕES E-LEARNING



### 2.2. Site Institucional e informação geral

Desenvolveram-se novas áreas dentro do site e atualizaram-se as existentes, sempre com o intuito de promover o diálogo e a partilha de conhecimentos e iniciativas entre os associados e simultaneamente afirmar a importância da defesa do consumidor nos Países de Expressão Portuguesa.

Foram produzidos 2 folhetos informativos para assinalar as efemérides mundiais – dia da alimentação e dia da poupança.

### 2.3. Contactos institucionais

A Direção da CONSUMARE tem realizado inúmeros contactos institucionais, destacando-se as reuniões com os Ministros dos Assuntos Parlamentares e do Desporto, Governo de Cabo Verde, e o Secretário de Estado Adjunto do Comércio, Governo de Portugal.

A Direção endereçou, ainda, convites para adesão à Organização com o estatuto de Observadores a representantes dos Governos e Administração Pública dos Estados Membros da Consumare.

Realizaram-se reuniões de apresentação e troca de contactos privilegiados entre a CONSUMARE e as seguintes organizações: Direção Geral do Consumidor de Portugal, Instituto Marquês Valle-Flor, SIBS e WINFA Kozel Frazer

### 2.4. Vida associativa

Ao longo do ano foram mantidos contactos regulares por skype ou por e-mail com cada um dos associados. Divulgaram-se regularmente pelos associados informações escritas com interesse para a defesa do consumidor nestes países.

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 (via skype) que aprovou, entre outros temas, o Plano de Atividades para 2016. Realizaram-se ainda 3 reuniões de Direção.

### 2.5 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.

### 2.6 Diversos

A legislação de defesa do consumidor foi estabelecida em São Tomé e Príncipe, marco extremamente importante para o trabalho do membro da Organização – ASDECO.



Reunião Consumare com Instituto Marquês Valle Flor e WINFA Kozel Frazer



# RELATÓRIO DAS CONTAS

## RELATÓRIO DAS CONTAS

### APRESENTAÇÃO DAS CONTAS

No ano de 2016, 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, com exceção do tratamento contabilístico e do trabalho realizado pela Sociedade de Revisores Oficiais de Contas que continua a auditar as suas contas.

O ano de 2016 não apresentou também novidades de carácter contabilístico, final ou declarativo, pelo que não se verificaram mudanças substanciais nos métodos de trabalho contabilístico e na apresentação de Resultados.

### RESULTADOS DO EXERCÍCIO

A Associação apresentou em 2016 um Resultado Líquido do Exercício no valor de 552.868,57 €, o que em comparação com o Resultado Líquido do Exercício de 2015, de 338.678,65 €, corresponde a um aumento de 214.189,92 €. Esta diferença decorre do reconhecimento contabilístico de 25% dos resultados da participada Decoproteste - Editores, Lda., o que em 2016 correspondeu a um valor positivo de 324.591,55€.

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 2016 teria sido de 228.277,02 €, em comparação com um resultado de 223.551,70 € em 2015, igualmente expurgado das participações em associadas. Assim, a variação nos resultados entre 2016 e 2015, não contando com as variações patrimoniais das associadas, é de mais 4.725,32 €.

Nessa conformidade, o resultado positivo da Associação durante o ano de 2016 foi integralmente aplicado nos seus capitais próprios e na diminuição do Passivo que passou de 1.259.633,61 € em 2015, para 1.087.863,47 € em 2016, 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.

### FUNDOS PATRIMONIAIS

A conta de Resultados Transitados inclui o impacto positivo associado à aplicação do resultado líquido de 2015, no valor de 338.678,65 €, e o impacto negativo relativo à percentagem de participação sobre os resultados negativos da participada Decoproteste relativos ao exercício de 2015, no valor de -1.885.363,29 €, decorrente da aplicação do método da equivalência patrimonial (MEP) para a referida participação financeira. Assim os Capitais Próprios passaram de 5.154.264,40 € em 2015 para 3.821.769,68 € em 2016.

### DESPESAS DO EXERCÍCIO

No que respeita a Despesas do Exercício verificou-se uma pequena diminuição do conjunto de todas as Despesas Correntes, fruto da consolidação do controlo das despesas e da renegociação de alguns contratos. Verificou-se igualmente uma diminuição das despesas com deslocações em resultado da celebração de contratos de renting para o uso de três viaturas que foram atribuídas a Delegações Regionais.

Em sentido contrário, verificou-se um aumento das despesas na rubrica dos serviços de contabilidade e auditoria, atendendo à reorganização do processamento contabilístico da Associação que passou a ser efetuado por uma entidade externa.

## DESPESAS CORRENTES RELEVANTES

	2016	2015	DIFERENÇA
ÁGUA E ELETRICIDADE	22.728,36 €	22.246,18 €	482,18 €
MATERIAL DE ESCRITÓRIO	6.063,60 €	9.548,77 €	-3.485,17 €
COMUNICAÇÕES (TELEFONE E CORREIO)	39.926,91 €	43.136,10 €	-3.209,19 €
RENDAS E ALUGUERES (EXCETO VIATURAS)	32.128,31 €	44.298,24 €	-12.169,93 €
SEGUROS (EXCETO TRABALHO)	7.830,64 €	7.724,50 €	106,14 €
DESLOCAÇÕES (INCLUINDO ALU- GUER DE VIATURAS)	116.768,40 €	144.492,31 €	-27.723,91 €
MATERIAL E SERVIÇOS DE LIMPEZA	17.715,33 €	21.288,48 €	-3.573,15 €
REPARAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA	27.139,31 €	26.201,23 €	938,08 €
CONTABILIDADE E AUDITORIA	23.700,00 €	12.000,00 €	11.700,00 €
TAXAS E IMPOSTOS	76.122,64 €	54.943,77 €	21.178,87 €
CUSTOS E PERDAS FINANCEIRAS	4.594,24 €	6.818,48 €	-2.224,24 €
<b>TOTAL DESPESAS CORRENTES RELEVANTES</b>	<b>374.717,74 €</b>	<b>392.698,06 €</b>	<b>-17.980,32 €</b>

## 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, uma vez mais, que a alteração de política de vendas da Decoproteste, fez com que em sto-

ck 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 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

	2016	2015	DIFERENÇA
EXISTÊNCIAS INICIAIS	28.032,05 €	28.580,56 €	-548,51 €
TOTAL DAS VENDAS	1.765,32 €	878,03 €	887,29 €
CUSTO DOS MATERIAIS VENDIDOS	932,13 €	548,51 €	383,62 €
EXISTÊNCIAS FINAIS	29.188,40 €	28.032,05 €	1.156,35 €
AJUSTAMENTO PARA DEPRECIAÇÃO DE EXISTÊNCIAS	29.188,40 €	28.032,05 €	1.156,35 €

## OS ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)

As variações positivas das rubricas do Imobilizado refletem os incrementos resultantes dos processos aquisitivos considerados necessários para uma eficiente prossecução das atividades da Associação. Em particular, as variações positivas nas rubricas "Equipamento informático" e "Programas de computador" respeitam a aquisições, repartidas pela Sede e

por todas as Delegações Regionais, de hardware e software mais recente e adaptado às necessidades do CRM do Gabinete de Apoio ao Consumidor e do Gabinete de Proteção Financeira.



## ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)

	2016	2015	DIFERENÇA
TERRENOS E EDIFÍCIOS	3.246.784,96 €	3.246.784,96 €	0,00 €
MOBILIÁRIO	157.622,97 €	155.767,58 €	1.855,39 €
EQUIPAMENTO INFORMÁTICO	172.831,97 €	167.421,04 €	5.410,93 €
PROGRAMAS DE COMPUTADOR	151.619,47 €	139.015,41 €	12.604,06 €
EQUIPAMENTO DE COMUNICAÇÃO	35.076,13 €	34.600,30 €	475,83 €
EQUIPAMENTO BÁSICO	100.280,96 €	89.368,38 €	10.912,58 €
EQUIPAMENTO DIVERSO	31.075,66 €	31.061,92 €	13,74 €
<b>TOTAL ATIVOS FIXOS</b>	<b>3.895.292,12 €</b>	<b>3.864.019,59 €</b>	<b>31.272,53 €</b>

### CUSTOS COM O PESSOAL

No ano de 2016 registaram-se algumas variações relativamente à rubrica do Pessoal e no total das despesas daí decorrentes. Na generalidade manteve-se o mesmo número de trabalhadores do Quadro de Pessoal, tanto na Sede, como nas Delegações Regionais, uma vez que, considerou-se que os colaboradores existentes eram suficientes e adequados para manter a eficácia e qualidade de resposta a todas as solicitações.

No entanto, a contratação de alguns novos recursos, designadamente em substituição de antigos colaboradores, as indemnizações e compensações pagas a estes últimos, a atribuição de um seguro de saúde aos trabalhadores da Associação, assim como o assinalável decréscimo das verbas provenientes dos estágios do IEFP, fizeram com que se registasse um aumento no total dos custos com o pessoal na

ordem dos 7,55%, apesar, uma vez mais, da 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 2017, atendendo a que os trabalhadores adquirem esse direito pelo trabalho desenvolvido no ano anterior.

No entendimento da Direção, estes custos são sustentáveis, uma vez que, representam 49% do total das quotizações dos nossos associados, sendo que em 2015 essa mesma percentagem se cifrou em 45,8%.

## CUSTOS COM O PESSOAL

	2016	2015	DIFERENÇA
VENCIMENTOS	1.064.512,65 €	1.056.011,12 €	8.501,53 €
SUBSÍDIOS DE REFEIÇÃO	116.127,49 €	104.290,87 €	11.836,62 €
SUBSÍDIOS DE NATAL E FÉRIAS	158.392,28 €	145.215,74 €	13.176,54 €
ABONOS PARA FALHAS	1.389,11 €	1.205,15 €	183,96 €
HORAS EXTRAORDINÁRIAS	0,00 €	309,12 €	-309,12 €
PRÉMIOS E GRATIFICAÇÕES DIVERSAS	21.652,56 €	21.785,59 €	-133,03 €
ENCARGOS SOCIAIS	288.913,13 €	275.670,17 €	13.242,96 €
SEGURO ACIDENTES TRABALHO	5.437,86 €	5.813,23 €	-375,37 €
MEDICINA NO TRABALHO	6.076,94 €	3.578,25 €	2.498,69 €
INDEMNIZAÇÕES E COMPENSAÇÕES	46.696,68 €	7.127,06 €	39.569,62 €
OUTROS CUSTOS COM PESSOAL	54.360,36 €	18.767,13 €	35.593,23 €
<b>TOTAL CUSTOS PESSOAL QUADRO</b>	<b>1.763.559,06 €</b>	<b>1.639.773,43 €</b>	<b>123.785,63 €</b>
ESTÁGIOS PAGOS PELO IEFP	-10.780,55 €	-40.022,11 €	29.241,56 €
<b>CUSTOS LÍQUIDOS PESSOAL QUADRO</b>	<b>1.752.778,51 €</b>	<b>1.599.751,32 €</b>	<b>153.027,19 €</b>
AVENÇAS E HONORÁRIOS	35.564,02 €	57.033,32 €	-21.469,30 €
<b>TOTAL CUSTOS COM PESSOAL</b>	<b>1.788.342,53 €</b>	<b>1.656.784,64 €</b>	<b>131.557,89 €</b>

### AS CONTAS DE PROVEITOS

As contas de Proveitos registaram pequenas alterações em comparação com o ano anterior, designadamente quanto às quotizações dos associados, verificando-se um aumento de cerca de 1% destas, correspondente à estabilização do número de associados em 2016.

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 respetivas despesas.

Assim se explica que uma parte significativa das receitas dos projetos "Energia Fantasma", Deco 65 + Envelhecimento Ativo, Concurso Chef Fish e Concurso Site Star IV transitem para o ano de 2017. Sendo assim, registou-se um decréscimo das receitas totais referentes a projetos, sendo que, em 2016 encerraram-se apenas os projetos Concurso Site Star III e a Campanha Informativa do Mercado de Energia e de Gás Natural.

As receitas referentes aos Protocolos com Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia tiveram também um acréscimo em relação ao ano de 2015, fruto da importante ação das Delegações Regionais que têm conseguido celebrar novos protocolos e reativar protocolos antigos. Em contrapartida continua a assistir-se a uma escassa obtenção de receitas referentes às Ações de Formação.

### QUOTAS DE ASSOCIADOS

	2016	2015	DIFERENÇA
QUOTAS DE ASSOCIADOS	3.645.531,40 €	3.616.125,74 €	29.405,66 €

### OUTRAS RECEITAS

	2016	2015	DIFERENÇA
PROJETOS NACIONAIS	89.400,34 €	210.338,42 €	-120.938,08 €
PROJETOS COMUNITÁRIOS	9.945,26 €	4.150,16 €	5.795,10 €
AÇÕES DE FORMAÇÃO	10.385,21 €	10.447,14 €	-61,93 €
PROTOSCOLOS COM CÂMARAS MUNICIPAIS	151.690,75 €	128.426,43 €	23.264,32 €
TOTAL OUTRAS RECEITAS	261.421,56 €	353.362,15 €	-91.940,59 €

## PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

O Resultado Líquido do Exercício é de 552.868,57 €. Propõe-se a transferência para Resultados Transitados no montante de 552.868,57 €.

## 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. O processamento de salários e pagamento de impostos é efetuado por pessoal interno, enquanto que a contabilidade é assegurada por um Contabilista Certificado externo. As suas Contas são analisadas pelo Conselho Fiscal e auditadas e certificadas por um Revisor Oficial de Contas, conforme parecer e certificação que se anexam ao presente relatório.

Lisboa, 31 de Março de 2017

A Direção



# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2016

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DÉCO

**BALANÇO INDIVIDUAL**

31 DE DEZEMBRO DE 2016

ENGRUPAMENTOS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2016	2015
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activos não correntes</b>			
Activos não tangíveis		2.794.000,00	2.794.000,00
Propriedades de investimento		0,00	0,00
Imobilizado		0,00	0,00
Activos intangíveis		26.907,00	26.907,00
Activos intangíveis		0,00	0,00
Participações financeiras - valores de equitativos permanentes		244.529,00	230.270,00
Participações financeiras - outros valores		0,00	0,00
Subsídios/Reservas/Proventos		0,00	0,00
Outros activos financeiros		100,00	800,00
Activos por pagar diferidos		0,00	0,00
		<b>2.821.436,00</b>	<b>2.851.977,00</b>
<b>Activos correntes</b>			
Reservas		0,00	0,00
Activos intangíveis			
Caixa		47.996,00	71.200,00
Adiantamentos a fornecedores		71.000,00	70.800,00
Contas e contas a pagar		477,00	2.900,00
Subsídios/Reservas/Proventos		244.000,00	194.000,00
Outros activos a receber		20.000,00	20.000,00
Diferimentos		20.000,00	21.000,00
Activos financeiros de curto prazo negociados			
Outros activos financeiros			
Activos não correntes de curto prazo			
Outros e despesas financeiras		1.000,00	800,00
		<b>344.073,00</b>	<b>310.700,00</b>
		<b>3.165.509,00</b>	<b>3.162.677,00</b>
<b>Total do Activo</b>		<b>3.165.509,00</b>	<b>3.162.677,00</b>

Página 1 de 2

*Luís António Dias Costa*  
*Japelo*

**BALANÇO INDIVIDUAL**

31 DE DEZEMBRO DE 2016

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2016	2015
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos Patrimoniais:</b>			
Fundo		46.876,79 €	46.876,79 €
Excedentes Térmicos			
Reservas Negativas			
Outros fundos			
Resultados transitórios		2.079.520,33 €	3.826.999,47 €
Excedentes de reavaliação		1.136.798,99 €	1.136.798,99 €
Outros excedentes nos fundos patrimoniais			
		3.263.196,11 €	4.910.675,25 €
Resultado líquido do período		192.898,57 €	108.678,94 €
<b>TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>3.456.094,68 €</b>	<b>5.019.354,19 €</b>
<b>Passivos:</b>			
<b>Passivos não correntes:</b>			
Fundo			
Provisionamentos avaliados		140.291,99 €	460.099,92 €
Passivos por impostos diferidos		3.200 €	3.200 €
Outros passivos não correntes			
		143.491,98 €	463.299,84 €
<b>Passivos correntes:</b>			
Empréstimos		29.738,29 €	17.738,29 €
Empréstimos e outros empréstimos		49.874,49 €	71.145,28 €
Fornecedores/Devedores/Financiadores		6.000 €	6.000 €
Provisionamentos avaliados		1.08.804,19 €	88.242,95 €
Outros passivos correntes		271.189,85 €	344.289,25 €
Diferimentos		79.079,64 €	101.332,88 €
Outros passivos correntes		3.200 €	3.200 €
		538.085,47 €	625.577,19 €
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>681.577,45 €</b>	<b>1.088.877,03 €</b>
<b>Total de Capital Próprio e de Passivos</b>		<b>4.137.672,13 €</b>	<b>5.930.477,12 €</b>

Página 1 de 8




O Contabilista Certificado nº 12589  
 José Luís Pereira

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZA

PERÍODO FIM DO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

RECEITAS E GASTOS	2018	2017	
		2018	2017
Receitas e serviços prestados		204.362,39 €	181.471,70 €
Contribuições de Associados		1.045.531,40 €	1.042.123,74 €
Subsídios, doações e legados		1.101.126,17 €	204.538,94 €
Contribuições imputadas de entidades e associações		324.001,30 €	225.126,40 €
Variação nos investimentos de proteção		0,00 €	0,00 €
Trabalhos para o próprio estatuto		0,00 €	0,00 €
Costas das modalidades estatutárias e das reuniões comunitárias		-362,13 €	-508,31 €
Prestações e serviços eletrónicos		-1.225.527,80 €	-1.458.273,33 €
Despesas com a pessoa		-1.294,35 €	-548,11 €
Apartamentos de investimento (gestão/investido)		11.000,07 €	12.000,07 €
Impostos de selo e outras (gestão/investido)		0,00 €	0,00 €
Impostos (gestão/investido)		0,00 €	0,00 €
Impostos de selo, não depreciáveis/investido (gestão/investido)		0,00 €	0,00 €
Perdas/produção de parte vital		6.401,00 €	6.295,51 €
Outros rendimentos e gastos		664.406,21 €	624.207,77 €
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de funcionamento e impostos</b>		<b>441.418,54 €</b>	<b>446.202,41 €</b>
Depreciações de depreciação e de amortização		86.043,89 €	87.245,80 €
Impostos de investimentos depreciáveis/investido (gestão/investido)		0,00 €	0,00 €
<b>Resultado operacional (antes de gastos de funcionamento e impostos)</b>		<b>355.374,65 €</b>	<b>358.956,61 €</b>
Perdas e rendimentos variáveis obtidos		6.295,51 €	6.295,51 €
Perdas e gastos variáveis suportados		-6.295,51 €	-6.295,51 €
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>355.374,65 €</b>	<b>358.956,61 €</b>
Impostos sobre o rendimento de parte vital		-1.331,07 €	-10.126,09 €
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>354.043,58 €</b>	<b>348.830,52 €</b>

Abrilho

Dr. António Carlos de Almeida

*Luís António de Almeida*  
*Jorge Lopes*

*Luís António Carlos de Almeida*  
 Dr. António Carlos de Almeida

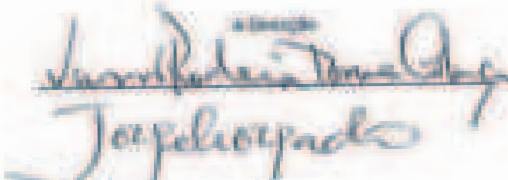


ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DÉCO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

PERÍODO FINCO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016

RUBRICA	TOTAL	PERÍODO	
		2016	2015
Receitas e serviços prestados		1.049.901,71 €	1.021.893,46 €
Carregos das receitas e dos serviços prestados		190,13 €	446.473,91 €
Resultado bruto		859.711,57 €	575.419,55 €
Carregos constitucionais		451.376,84 €	571.811,08 €
Carregos de distribuição		-251.879,91 €	-218.477,98 €
Carregos administrativos		-1.126.903,44 €	-668.377,28 €
Carregos de investigação e desenvolvimento		-174.140,94 €	-179.100,27 €
Carregos gerais		-1.005.132,88 €	-1.156.137,58 €
Resultado operacional (antes de gastos de desenvolvimento e impostos)		58.791,05 €	65.979,11 €
Carregos de desenvolvimento (patentes)		-98,42 €	-2.558,95 €
Resultado antes de impostos		58.692,63 €	63.420,16 €
Impostos sobre o rendimento da pessoa		-5.531,07 €	-88.176,00 €
Resultado líquido do período		53.161,56 €	-24.755,84 €

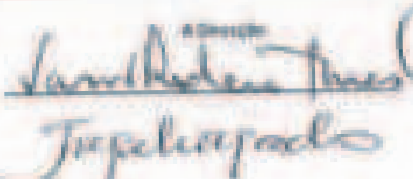

  
 José Carlos

O Contabilista Certificado nº 12585  
  
 Luís Miguel Gonçalves Rodrigues

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA  
PERÍODO FIMDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016

SUBSÍDIO	NOTAS	PERÍODO	
		2016	2015
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais - método direto</b>			
Recebimentos de clientes e clientes		2.757.243,85 €	2.524.779,26 €
Pagamentos e honorários		4.224.770,61 €	4.496.917,81 €
Pagamentos ao pessoal		1.057.640,78 €	1.034.827,85 €
<b>Caixa gerada pelas operações</b>		1.474,46 €	1.293,60 €
Pagamentos/investimentos de equipamentos e mobiliário		-3.272,64 €	1.007,40 €
Outros recebimentos/pagamentos		125.640,30 €	26.792,00 €
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)</b>		122.842,12 €	28.103,00 €
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Ativos não tangíveis		68.668,47 €	28.099,54 €
Ativos intangíveis		1.140.000 €	1.034.640 €
Investimentos financeiros			
Outros ativos			
<b>Recabamentos provenientes de:</b>			
Ativos não tangíveis			
Ativos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros ativos			
Subsídios governamentais			
Letras e cambiais em curso		4.196,00 €	12.694,21 €
Distribuição			
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)</b>		41.172,30 €	64.387,96 €
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>			
<b>Recabamentos provenientes de:</b>			
Financiamentos a prazo			
Reservação de fundos			
Colocação de prazos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Financiamentos a prazo		48.338,00 €	47.132,31 €
Letras e gastos cambiais			
Reservação			
Reservação de fundos		0,00 €	0,00 €
Outras operações de financiamento			
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)</b>		48.338,00 €	47.132,31 €
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>		113.752,42 €	4.118,27 €
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>		0,00 €	0,00 €
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>		204.913,79 €	200.795,52 €
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>		318.666,21 €	204.913,79 €

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO  
 DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ATIVIDADES DOS FUNDOS PATRONAIS em PERÍODO FISCAL 01-01-2018 a 31-12-2018

Descrição	Ativo	Passivo	Reserva	Reserva de Avaliação	Reserva de Imprevisão	Reserva de Provisão	Reserva de Reserva	Reserva de Reserva
<b>Ativo</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Passivo</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

*Assim, Rubem Dias Diniz*  
*Presidente*

*Assim, Rubem Dias Diniz*  
*Presidente*

**ASSOCIAÇÃO PORTAGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - BICO**  
**DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ATIVIDADES MENSURAIS PATRIMONIAIS NO PERÍODO DE 1.1.2015 ATÉ 31.12.2015**

Atividade	Atividade em 31.12.2015								Saldo em 1.1.2015	Saldo em 31.12.2015
	Saldo em 1.1.2015	Transferência	Património líquido	Transferência de patrimonios líquidos	Transferência de património líquido	Transferência de património líquido	Transferência de património líquido	Transferência de património líquido		
<b>ATIVO</b>										
Ativo não financeiro	1.311.134,24		1.311.134,24						1.311.134,24	
<b>PASSIVO</b>										
Passivo financeiro	2.142,00	2.142,00							2.142,00	
Passivo não financeiro	1.313.276,24		1.313.276,24						1.313.276,24	
<b>Total</b>										
<b>ATIVO</b>										
Ativo não financeiro	1.311.134,24		1.311.134,24						1.311.134,24	
<b>PASSIVO</b>										
Passivo financeiro	2.142,00	2.142,00							2.142,00	
Passivo não financeiro	1.311.134,24		1.311.134,24						1.311.134,24	
<b>Total</b>										
<b>ATIVO</b>										
Ativo não financeiro	1.311.134,24		1.311.134,24						1.311.134,24	
<b>PASSIVO</b>										
Passivo financeiro	2.142,00	2.142,00							2.142,00	
Passivo não financeiro	1.308.992,24		1.308.992,24						1.308.992,24	
<b>Total</b>										
<b>ATIVO</b>										
Ativo não financeiro	1.311.134,24		1.311.134,24						1.311.134,24	
<b>PASSIVO</b>										
Passivo financeiro	2.142,00	2.142,00							2.142,00	
Passivo não financeiro	1.308.992,24		1.308.992,24						1.308.992,24	
<b>Total</b>										
<b>ATIVO</b>										
Ativo não financeiro	1.311.134,24		1.311.134,24						1.311.134,24	
<b>PASSIVO</b>										
Passivo financeiro	2.142,00	2.142,00							2.142,00	
Passivo não financeiro	1.308.992,24		1.308.992,24						1.308.992,24	
<b>Total</b>										

*Luís Roberto Marques*  
*Jacques L... ..*

*[Handwritten signature]*  
 Presidente (de 1.1.2015 a 31.12.2015)

Assinado e  

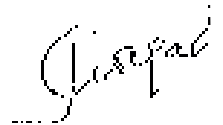

## ANEXO

### 1. Identificação da entidade

#### 1.1. INTRODUÇÃO

A ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR-DECO, N.º 500927603, é uma Associação constituída em 17-02-1974, tendo sede em Lisboa, na Rua de Artillaria Um, 28 - 4.º, 1250-140 Lisboa, e com Delegações Regionais em Vila Rica Castelo, Póvoa, Coimbra, Santarém, Évora e Faro, exercendo a actividade de Associação sem fins lucrativos para defesa dos direitos e das legítimas percepções dos consumidores em geral.

Encontra-se registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob a Matrícula nº... 500927603 e com o Fimção Associativa de 40.820,89 euros.



### 2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

#### 2.1. Enquadramento:

As demonstrações financeiras do exercício foram preparadas no quadro das disposições em vigor em Portugal, vertidas no Decreto-Lei nº 158/2009,

de 22 de Julho, alterado pelo Decreto-Lei nº 58/2015 de 2 de Junho, e de acordo com a estrutura conceptual (SC) e a Normalização Contabilística para as Entidades do Sector Não Lucrativo (ENL), de acordo com o Decreto-Lei nº 35-A/2011 de 30 de Março e a Portaria nº 135/2011 de 14 de Março e o Anexo nº 8234/2011, de 26 de Julho.

#### 2.2. Adopção pela primeira vez das NCRF-ENL divulgação transitória:

Em 31 de Dezembro de 2010, a preparação destas demonstrações financeiras foi efectuada de acordo com o SNC. O período de 2009, apresentado para efeitos comparativos, foi necessariamente de acordo com o SNC. Os ajustamentos de transição, com efeitos a 01 de Janeiro de 2009, foram efectuados de acordo com a NCRF 3 - Adopção pela primeira vez das normas contabilísticas e de relato financeiro e foram registados em resultados transiçoes, ou, se comparado, no resultado da Fundação associativa, conforme estabelecido nesta norma.

Em 2012 e 2015 foram regularizadas as normas da NCRF-ENL, não havendo necessidade de se procederem a quaisquer correções ou ajustamentos pelo que os valores constantes das demonstrações financeiras do período findo em 31 de Dezembro de 2011 foram comparáveis em todos os aspectos significativos com os valores do exercício de 2012.

#### 2.3. - Reconciliação do Fundo associativo

Não foi necessária proceder a qualquer ajustamento na reconciliação

### 3- Principais políticas contabilísticas

#### 3.1. - Bases de mensuração usadas na preparação das demonstrações financeiras

##### a) Activos Intangíveis

Os activos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações e das perdas por imparidade acumuladas. Os activos intangíveis apenas são reconhecidos se for provável que benefícios económicos futuros atribuíveis ao activo sejam para a Entidade, sejam controláveis e o seu custo possa ser valorado com fiabilidade.

Os activos sem uma definição não estão sujeitos a amortização, mas são objecto de testes de imparidade a cada ano.

As despesas de desenvolvimento são reconhecidas sempre que a Entidade demonstre capacidade para completar o seu desenvolvimento e incluir o seu uso e para o qual é provável que o activo criado venha a gerar benefícios futuros. As despesas de desenvolvimento que não cumprirem estes critérios são registadas como gastos do exercício em que são suportadas.

As amortizações de um activo intangível com vida útil finita são calculadas, após o data de início de utilização, de acordo com o modelo de consumo dos benefícios económicos. Quando o referido modelo não puder ser determinada, após o início de utilização dos bens, utiliza-se o método de linha recta em conformidade com período de vida útil estimado, tendo em consideração o valor residual.

##### b) Activos Fixos Tangíveis

Os activos fixos tangíveis adquiridos encontram-se registados ao seu custo de aquisição, deduzido das correspondentes depreciações e das perdas por imparidade acumuladas.

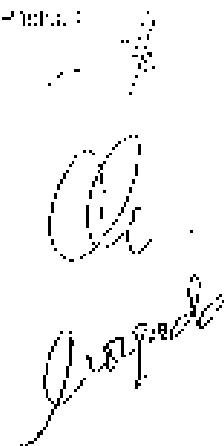
As depreciações destes activos são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método das cotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas médias de depreciação da Portaria 287/81, de 29 de Agosto para bens adquiridos antes de 01 de Janeiro de 1980, no Decreto Regulamentar 2/00 de 12 de Janeiro para bens adquiridos entre 01 de Janeiro de 1980 e 31 de Dezembro de 2004 e no Decreto Regulamentar 24/2009 de 14 de Setembro para bens adquiridos após 01 de Janeiro de 2010, que se consideram representarem satisfatoriamente a vida útil estimada dos bens.

##### c) Custos de Empréstimos Obtidos

Os custos de empréstimos obtidos são reconhecidos como um gasto no período em que são incorridos. De qualquer modo não foram celebradas novas operações de empréstimos que coligam a sua capitalização e integração nos custos de aquisição, construção ou produção de um novo activo.

##### d) Propriedades de Investimento

A Associação não possui activos fixos tangíveis classificados como propriedades de investimento destinadas a valorização do capital ou a obtenção de rendas.



**e) Investimentos em Associadas**

Os investimentos em entidades controladas e associadas (participações superiores a 20%) são registados, no método de equivalência patrimonial, sendo as participações inicialmente contabilizadas pelo custo de aquisição, o qual é acrescido ou reduzido para o valor correspondente à variação do Capital próprio dessas entidades, reportado à data de aquisição ou de primeira aplicação do método de equivalência patrimonial.

Quando a entidade associada apresentar Capital próprio negativo ou nulo o investimento é registado por valor nulo.

De acordo com o método de equivalência patrimonial, os investimentos são ajustados anualmente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos dessas entidades (incluindo a perda de ganhos) ou rendimentos perdidos.

**f) Inventárias**

As mercadorias são valorizadas ao custo médio de aquisição.

**g) Impostos sobre o Rendimento**

O imposto corrente sobre o rendimento é calculado com base nos resultados tributáveis da Associação de acordo com a regim fiscal em vigor.

O imposto diferido resulta das diferenças temporárias entre o montante das deudas e passivos para períodos de imposto contabilístico (quantia escriturada) e os respectivos montantes para efeitos de tributação (base fiscal).

Os impostos diferidos ativos e passivos são calculados utilizando as taxas de tributação em vigor ou anunciadas para vigorar à data esperável da reversão das diferenças temporárias.

Os ativos por impostos diferidos são reconhecidos apenas quando existem expectativas razoáveis de obtenção de lucros fiscais futuros suficientes para a sua utilização, ou nas situações em que existam diferenças temporárias tributáveis que compensem as diferenças temporárias dedutíveis no período da sua reversão.

No final de cada período é efectuado um recálculo desses impostos diferidos, sendo os mesmos reduzidos sempre que deixa de ser provável a sua utilização futura.

Os impostos diferidos são reconhecidos como gasto ou como rendimento da entidade, excepto se resultarem de valores registados directamente em Fundos, situação em que o imposto diferido é também registado no mesmo rubrica.



## **h) Instrumentos Financeiros**

### **Clientes e outras dívidas de terceiros**

As dívidas de clientes e de outros terceiros são registadas pelo seu valor nominal dado que não vence juros e a efectivação decorre e é considerada imaterial.

### **Fornecedores e outras dívidas a terceiros**

As dívidas a fornecedores ou a outros terceiros são registadas pelo seu valor nominal dado que não vence juros e a efectivação decorre e é considerada imaterial.

### **Participações**

As transacções são contabilizadas somente reconhecidas quando são geradas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e as correspondentes rendimentos e gastos são registados nas rubricas Clientes, Fornecedores, Outras contas a receber e a pagar e Diferimentos.

### **Caixa e Depósitos Bancários**

Os montantes incluídos na rubrica Caixa e seus equivalentes compreendem os valores em caixa e depósitos bancários, ambos imediatamente realizáveis e sem perda de valor. Os descontos bancários, a existirem, são apresentados no Balanço, no Passivo corrente, na rubrica de Financiamentos obtidos. Os saldos de Caixa em moeda estrangeira são avaliados à taxa de câmbio indicada pelo Banco de Portugal em 31 de Dezembro de 2018.

## **h) Benefícios dos Empregados**

A Associação atribui os seguintes benefícios aos empregados:

Benefícios em caso de doença, férias, salários, subsídio em almotaria, diárias, indultes, abonos para férias de caixa, contribuições para a segurança social e gratificações por desemprego.

Estes benefícios são contabilizados no mesmo período temporal em que o empregado presta o serviço.

Benefícios pós-emprego: contribuições para planos de segurança reforma.

A contabilidade dos gastos com as contribuições é efectuada no mesmo momento em que os empregados prestam serviços, não existindo outras responsabilidades para a Associação.

## **3.2. Outras políticas contabilísticas relevantes**

No preparação das Demonstrações financeiras a Direcção baseou-se na melhor compreensão e na experiência de eventos passados e/ou correntes, considerando determinadas pressupostos relativos a eventos futuros.

As Demonstrações financeiras foram preparadas numa perspectiva de entidade não tendo a Associação necessidade ou intenção de liquidar ou reduzir drasticamente e nivelar as suas operações.

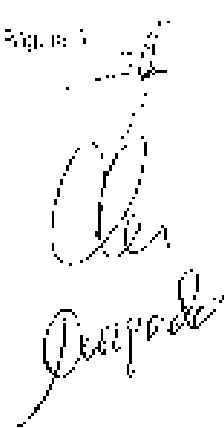
As estimativas são baseadas no melhor conhecimento existente em cada momento e nas acções que se planeiam realizar, sendo periodicamente revistas com base na informação disponível. As alterações nos factos e circunstâncias podem conduzir à revisão das estimativas, pelo que os resultados reais futuros poderão diferir daquelas estimativas.



## 4 - FLUXOS DE CAIXA

## 4.1 - Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários

Descrição	Código	Montante	Classificação
Caixa - Total		4.428,21	
Caixa - Moeda Local		107,51	
Caixa - Moeda Estrangeira		1.224,94	
Caixa - Moeda Europeia		228,25	
Caixa - Moeda Nacional		201,67	
Caixa - Moeda Local		25,25	
Caixa - Moeda Estrangeira		424,25	
Caixa - Moeda Europeia		0,00	
Caixa - Moeda Nacional		201,67	
<b>Total do Caixa</b>		<b>4.428,21</b>	
Banco - Caixa	001000010000000	1.224,94	
Banco - Caixa	002000010000000	25,25	
Banco - Caixa	003000010000000	201,67	
Banco - Caixa	004000010000000	228,25	
Banco - Caixa	005000010000000	201,67	
Banco - Caixa	006000010000000	201,67	
Banco - Caixa	007000010000000	201,67	
Banco - Caixa	008000010000000	201,67	
Banco - Caixa	009000010000000	201,67	
Banco - Caixa	010000010000000	201,67	
Banco - Caixa	011000010000000	201,67	
Banco - Caixa	012000010000000	201,67	
Banco - Caixa	013000010000000	201,67	
Banco - Caixa	014000010000000	201,67	
Banco - Caixa	015000010000000	201,67	
Banco - Caixa	016000010000000	201,67	
Banco - Caixa	017000010000000	201,67	
Banco - Caixa	018000010000000	201,67	
Banco - Caixa	019000010000000	201,67	
Banco - Caixa	020000010000000	201,67	
Banco - Caixa	021000010000000	201,67	
Banco - Caixa	022000010000000	201,67	
Banco - Caixa	023000010000000	201,67	
Banco - Caixa	024000010000000	201,67	
Banco - Caixa	025000010000000	201,67	
Banco - Caixa	026000010000000	201,67	
Banco - Caixa	027000010000000	201,67	
Banco - Caixa	028000010000000	201,67	
Banco - Caixa	029000010000000	201,67	
Banco - Caixa	030000010000000	201,67	
Banco - Caixa	031000010000000	201,67	
Banco - Caixa	032000010000000	201,67	
Banco - Caixa	033000010000000	201,67	
Banco - Caixa	034000010000000	201,67	
Banco - Caixa	035000010000000	201,67	
Banco - Caixa	036000010000000	201,67	
Banco - Caixa	037000010000000	201,67	
Banco - Caixa	038000010000000	201,67	
Banco - Caixa	039000010000000	201,67	
Banco - Caixa	040000010000000	201,67	
Banco - Caixa	041000010000000	201,67	
Banco - Caixa	042000010000000	201,67	
Banco - Caixa	043000010000000	201,67	
Banco - Caixa	044000010000000	201,67	
Banco - Caixa	045000010000000	201,67	
Banco - Caixa	046000010000000	201,67	
Banco - Caixa	047000010000000	201,67	
Banco - Caixa	048000010000000	201,67	
Banco - Caixa	049000010000000	201,67	
Banco - Caixa	050000010000000	201,67	
Banco - Caixa	051000010000000	201,67	
Banco - Caixa	052000010000000	201,67	
Banco - Caixa	053000010000000	201,67	
Banco - Caixa	054000010000000	201,67	
Banco - Caixa	055000010000000	201,67	
Banco - Caixa	056000010000000	201,67	
Banco - Caixa	057000010000000	201,67	
Banco - Caixa	058000010000000	201,67	
Banco - Caixa	059000010000000	201,67	
Banco - Caixa	060000010000000	201,67	
Banco - Caixa	061000010000000	201,67	
Banco - Caixa	062000010000000	201,67	
Banco - Caixa	063000010000000	201,67	
Banco - Caixa	064000010000000	201,67	
Banco - Caixa	065000010000000	201,67	
Banco - Caixa	066000010000000	201,67	
Banco - Caixa	067000010000000	201,67	
Banco - Caixa	068000010000000	201,67	
Banco - Caixa	069000010000000	201,67	
Banco - Caixa	070000010000000	201,67	
Banco - Caixa	071000010000000	201,67	
Banco - Caixa	072000010000000	201,67	
Banco - Caixa	073000010000000	201,67	
Banco - Caixa	074000010000000	201,67	
Banco - Caixa	075000010000000	201,67	
Banco - Caixa	076000010000000	201,67	
Banco - Caixa	077000010000000	201,67	
Banco - Caixa	078000010000000	201,67	
Banco - Caixa	079000010000000	201,67	
Banco - Caixa	080000010000000	201,67	
Banco - Caixa	081000010000000	201,67	
Banco - Caixa	082000010000000	201,67	
Banco - Caixa	083000010000000	201,67	
Banco - Caixa	084000010000000	201,67	
Banco - Caixa	085000010000000	201,67	
Banco - Caixa	086000010000000	201,67	
Banco - Caixa	087000010000000	201,67	
Banco - Caixa	088000010000000	201,67	
Banco - Caixa	089000010000000	201,67	
Banco - Caixa	090000010000000	201,67	
Banco - Caixa	091000010000000	201,67	
Banco - Caixa	092000010000000	201,67	
Banco - Caixa	093000010000000	201,67	
Banco - Caixa	094000010000000	201,67	
Banco - Caixa	095000010000000	201,67	
Banco - Caixa	096000010000000	201,67	
Banco - Caixa	097000010000000	201,67	
Banco - Caixa	098000010000000	201,67	
Banco - Caixa	099000010000000	201,67	
Banco - Caixa	100000010000000	201,67	
<b>Total do Banco</b>		<b>4.428,21</b>	



## 5 - POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ALTERAÇÕES NAS ESTIMATIVAS CONTABILÍSTICAS E ERROS:

5.1 - Aplicação inicial de disposição da NCRF-ESM, com efeitos no período corrente ou em qualquer período anterior, ou com possíveis efeitos em períodos futuros:

Nada a declarar.

## 6 - PARTES RELACIONADAS

6.1 - Natureza do relacionamento com as partes relacionadas:

Em 31 de Dezembro de 2014 e 2015, a Associação detinha as seguintes participações em entidades associadas:

Entidades Associadas	End	% de Participação	
		31-12-2014	31-12-2015
Associação de Futebol de Vila Verde, Lda	Av. Eng. Álvaro de Sá, 15 - 4750 - 150 Vila Verde	75%	75%

6.2 - Transacções e saldos pendentes:

- i) Quantia das transacções: ..... 0,00€  
 ii) Quantia dos saldos pendentes: ..... 0,00€

No decorrer dos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2014 e 2015, as saldos e as transacções efectuadas com partes relacionadas são as seguintes:

Empresas Associadas	Em 31-12-2014							
	Receitas		Activos Passos		Outros	Outros		
	Compras	Vendas	Compras	Vendas		Debitos	Créditos	
Associação de Futebol de Vila Verde	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00/0,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00/0,00</b>

Empresas Associadas	Em 31-12-2015							
	Receitas		Activos Passos		Outros	Outros		
	Compras	Vendas	Compras	Vendas		Debitos	Créditos	
Associação de Futebol de Vila Verde	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00/0,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00/0,00</b>

*J. P. Marques*

**7 - ACTIVOS INTANGÍVEIS**

Os activos não intangíveis adquiridos encontram-se registados ao seu custo de aquisição de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal, deduzido das amortizações e de perdas por imparidade.

As depreciações destes activos são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método das quotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas máximas definidas na Portaria 737/81, de 29 de Agosto para bens adquiridos antes de 01 de Janeiro de 1985, no Decreto Regulamentar 2/80 de 12 de Janeiro para bens adquiridos entre 01 de Janeiro de 1985 e 31 de Dezembro de 2005 e no Decreto Regulamentar 25/2005 de 14 de Setembro para bens adquiridos após 01 de Janeiro de 2010, que se consideram representarem satisfatoriamente a vida útil estimada dos bens.

O processo de depreciação inicia-se no começo do exercício em que o registado bem entrou em funcionamento e as taxas de depreciação correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

Programas de computador: 3 anos

Activos Não Intangíveis	31-12-2019	Adições	Amortizações	Activos em curso	Outras Alterações	31-12-2020
Landmark	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Propriedade intelectual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programas de computador	176.075,42	11.000,00	0,00	0,00	0,00	187.075,42
Propriedade industrial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros activos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Amortizações em Curso - Intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Activos Intangíveis</b>	<b>176.075,42</b>	<b>11.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>187.075,42</b>
Amortizações acumuladas	115.772,04	0,00	0,00	0,00	0,00	115.772,04
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Amortizações acumuladas</b>	<b>115.772,04</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>115.772,04</b>
<b>Activos Intangíveis líquidos</b>	<b>60.303,38</b>	<b>11.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>71.303,38</b>

FIGURA 8

**8 - ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS**

Os activos fixos tangíveis adquiridos encontram-se registados ao seu custo de aquisição de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal, deduzido das depreciações e de perdas por imparidade.

As depreciações destes activos são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método das quotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas máximas definidas na Portaria 737/81, de 29 de Agosto para bens adquiridos antes de 01 de Janeiro de 1985, no Decreto Regulamentar 2/90 de 12 de Janeiro para bens adquiridos entre 01 de Janeiro de 1985 e 31 de Dezembro de 2005 e no Decreto Regulamentar 75/2009 de 14 de Setembro para bens adquiridos após 01 de Janeiro de 2010, que se consideram representarem satisfatoriamente a vida útil estimada dos bens.

O processo de depreciação inicia-se no começo do exercício em que o respectivo bem entrou em funcionamento e as taxas de depreciação correspondem aos registos períodos de vida útil estimada:

- Edifícios e outras construções: 50 anos
- Equipamento básico: Entre 5 e 8 anos
- Equipamento Administrativo: Entre 3 e 8 anos
- Outros activos fixos tangíveis: Entre 4 e 8 anos

Activos Fixos Tangíveis	31-12-2022	Adições	Depreciações	Activos det. para venda	Outros Movimentos	31-12-2023
<b>Saldo</b>						
Terrenos em terrenos baldios	105.797,52	0,00	0,00	0,00	0,00	105.797,52
Edifícios e outras construções	2.123.887,42	0,00	0,00	0,00	0,00	2.123.887,42
Equipamento básico	88.288,28	11.275,00	417,02	0,00	0,00	99.146,26
Equipamento Administrativo / Mobilidade	255.767,58	2.893,38	0,00	0,00	0,00	258.660,96
Equipamento Administrativo (q. informática)	88.7425,75	0,00	0,00	0,00	0,00	88.7425,75
Equipamento Administrativo (q. Contabilidade)	34.888,58	477,43	0,00	0,00	0,00	35.366,01
Outros Activos Fixos Tangíveis	11.881,52	11,74	0,00	0,00	0,00	11.893,26
<b>Activos Tangíveis Bruto</b>	<b>3.775.288,05</b>	<b>14.657,11</b>	<b>417,02</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.790.528,14</b>
Depreciações acumuladas	880.178,81	11.284,31	417,02	0,00	0,00	891.880,14
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Depreciações acumuladas</b>	<b>880.178,81</b>	<b>11.284,31</b>	<b>417,02</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>891.880,14</b>
<b>Activos Tangíveis Líquidos</b>	<b>2.895.109,24</b>	<b>3.372,80</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.901.648,00</b>

**9 - INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS**

A informação financeira das associadas disponível à data do balanço resume-se como segue:

Entidade	Data do Balanço	% do Participação	Ativos	Passivos	Capital Próprio	Outros	Resultados
Associação Edifícios, Lda	31-12-2023	20%	18.238.142,00	14.286.462,44	3.951.679,56	18.238.142,00	70.288.814,40
Associação Edifícios, Lda	31-12-2022	20%	18.238.142,00	14.286.462,44	3.951.679,56	18.238.142,00	70.288.814,40

**10 - INVENTÁRIOS**

**10.1 - Políticas contábeis adotadas na mensuração dos inventários e fórmula de custo usado:**

As mercadorias são valorizadas ao custo médio de aquisição, incluindo as despesas incorridas até ao armazenamento, utilizando-se o custo médio ponderado como método de custos.

**10.2 - Quantia total escriturada de inventários e quantia escriturada em classificações apropriadas:**

Inventários	Em 31-12-2014			Em 31-12-2015		
	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida
Mercadorias	29.129,40	29.129,40	0,00	29.011,00	29.011,00	0,00
Materiais gerais, utensílios e móveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Materiais acabados e semiacabados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indústrias, despesas, viagens	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Preços e trabalhos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ajustamento por custo de compra	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>29.129,40</b>	<b>29.129,40</b>	<b>0,00</b>	<b>29.011,00</b>	<b>29.011,00</b>	<b>0,00</b>

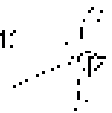
**10.3 - Quantia de inventários reconhecida como um gasto durante o período**

Mercadorias	Mercadorias
Saldo Inicial	29.129,40
Compras	0,00
Imparizações	1.000,00
Saldo Final	29.129,40
Gastos no Exercício	0,00

**10.4 - Quantia de ajustamento de inventários reconhecida como gasto durante o período**

Rubricas	Em 31-12-2014				
	Saldo Inicial	Aumentos	Decréscimos	Utilizações	Saldo Final
Mercadorias	29.129,40	0,00	148,51	0,00	29.011,00
	29.129,40	0,00	148,51	0,00	29.011,00

Rubricas	Em 31-12-2015				
	Saldo Inicial	Aumentos	Decréscimos	Utilizações	Saldo Final
Mercadorias	29.011,00	1.000,00	100,00	0,00	29.911,00
	29.011,00	1.000,00	100,00	0,00	29.911,00



**11 - ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DO BALANÇO**

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2016 foram aprovadas pela Direcção e autorizadas para emissão em 02 de Março de 2017, após de serem apresentadas à Assembleia Geral da Associação, marcada para a dia 26 de Abril de 2017.

Após a data do Balanço não houve qualquer facto de eventos ocorridos que afectem o valor dos activos e passivos nas demonstrações financeiras do período.

**12- IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO**

A Associação encontra-se sujeita parcialmente a Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas, nas operações não destinadas exclusivamente aos associados, nas operações que revestem carácter lucrativo (como por exemplo venda de livros e publicações) e todas as outras operações que estejam (parcialmente) sujeitas ao Imposto sobre o Valor Acrescentado. A entidade colectável aplicada em cada exercício está sujeita a uma taxa de 21,5%, estando totalmente isenta de taxa municipal de Demunio.

Nos termos em vigor do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas, a Associação encontra-se sujeita a tributação autónoma sobre um conjunto de encargos, nomeadamente despesas com aluguer de viaturas e com deslocações em viatura própria dos colaboradores, às taxas previstas no artº 80º do respectivo Código.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e conexão por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), excepto quando tenham havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidas benéficas fiscais, ou estejam em curso inspecções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alargados ou suspensos. Neste modo as declarações fiscais da Associação dos anos 2007 a 2011 poderão vir ainda a ser sujeitas a revisão.

A Direcção entende que as eventualis conexões resultantes da revisão/inspecções por parte das autoridades fiscais de certas declarações de rendimentos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2015 e de 2016.

**13 - INSTRUMENTOS FINANCEIROS****13.1 - Bases de mensuração e outras políticas contábeis utilizadas para a contabilização de instrumentos financeiros**

Os ativos e passivos financeiros foram mensurados ao custo ou custo amortizado menos perdas acumuladas.

**Clientes/Fornecedores/Outras contas a receber e a pagar/Pessoal**

Em 31 de Dezembro de 2010 e em 2011 a rubrica de Clientes/Fornecedores/Outras contas a receber e a pagar e Pessoal apresenta a seguinte decomposição:

Clientes/Fornecedores/Outras Contas	Em 31-12-2010			Em 31-12-2011		
	Carência	Não Carência	Total	Carência	Não Carência	Total
<b>Ativos:</b>						
Clientes	63.821,25	0,00	63.821,25	63.821,25	0,00	63.821,25
Fornecedores e Contratos	71.379,28	0,00	71.379,28	71.379,28	0,00	71.379,28
Fornecedores/Contratos/Reservas	204.082,71	0,00	204.082,71	204.082,71	0,00	204.082,71
Outras contas a receber	102.747,45	0,00	102.747,45	102.747,54	0,00	102.747,54
Perdas por impagidade	6.000,00	0,00	6.000,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total de Ativos</b>	<b>548.030,70</b>	<b>0,00</b>	<b>548.030,70</b>	<b>640.030,78</b>	<b>0,00</b>	<b>640.030,78</b>
<b>Passivos:</b>						
Fornecedores	12.746,25	0,00	12.746,25	12.746,25	0,00	12.746,25
Perdas por impagade (Pessoal)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fornecedores/Contratos/Reservas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras contas a pagar	173.000,00	0,00	173.000,00	149.000,00	0,00	149.000,00
<b>Total de Passivos</b>	<b>185.746,25</b>	<b>0,00</b>	<b>185.746,25</b>	<b>161.746,25</b>	<b>0,00</b>	<b>161.746,25</b>
<b>Total Líquido</b>	<b>362.284,45</b>	<b>0,00</b>	<b>362.284,45</b>	<b>478.284,53</b>	<b>0,00</b>	<b>478.284,53</b>

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten name]*

**Estado e outros entes públicos**

Em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a rubrica de Estado e outros entes públicos apresentava a seguinte decomposição:

Estado e outros entes públicos	Em 31-12-2016			Em 31-12-2015		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
<b>Ativos</b>						
Impostos sobre o rendimento	487,11	0,00	487,11	2.091,00	0,00	2.091,00
Retenções de impostos (tributáveis)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Impostos sobre o valor acrescentado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para a segurança social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para outros regimes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras retenções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total do Estado</b>	<b>487,11</b>	<b>0,00</b>	<b>487,11</b>	<b>2.091,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.091,00</b>
<b>Passivos</b>						
Impostos sobre o rendimento	5.511,07	0,00	5.511,07	20.176,00	0,00	20.176,00
Retenções de impostos (tributáveis)	19.854,57	0,00	19.854,57	21.568,75	0,00	21.568,75
Impostos sobre o valor acrescentado	0.487,77	0,00	0.487,77	871,91	0,00	871,91
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para a segurança social	16.800,04	0,00	16.800,04	16.179,87	0,00	16.179,87
Contribuições para outros regimes	1.011,04	0,00	1.011,04	1.700,00	0,00	1.700,00
Outras retenções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total do Estado</b>	<b>23.853,49</b>	<b>0,00</b>	<b>23.853,49</b>	<b>39.435,53</b>	<b>0,00</b>	<b>39.435,53</b>





### Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a rubrica de Diferimentos apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	Em 31-12-2016			Em 31-12-2015		
	Cheque	Mão Chegada	Total	Cheque	Mão Chegada	Total
<b>Ativos</b>						
Cheques emitidos - Seguros	88.213,11	0,00	88.213,11	6.416,00	0,00	6.416,00
Cheques emitidos - Outros serviços	800,00	0,00	800,00	800,00	0,00	800,00
Cheques emitidos - Clientes	1.301,75	0,00	1.301,75	1.171,00	0,00	1.171,00
Cheques emitidos - Outros Trabalho	0,00	0,00	0,00	2.100,00	0,00	2.100,00
Cheques emitidos - Outros gastos	0,00	0,00	0,00	500,00	0,00	500,00
<b>Total de Ativos</b>	<b>90.315,86</b>	<b>0,00</b>	<b>90.315,86</b>	<b>11.487,00</b>	<b>0,00</b>	<b>11.487,00</b>
<b>Passivos</b>						
Reservas e provisões - Outros	71.000,00	0,00	71.000,00	101.100,00	0,00	101.100,00
Outros Reservas e provisões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total de Passivos</b>	<b>71.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>71.000,00</b>	<b>101.100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>101.100,00</b>

### Caixa e Depósitos Bancários

Em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a rubrica de Caixa e Depósitos Bancários apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	Em 31-12-2016			Em 31-12-2015		
	Cheque	Mão Chegada	Total	Cheque	Mão Chegada	Total
<b>Ativos</b>						
Caixa	1.000,00	0,00	1.000,00	6.400,00	0,00	6.400,00
Reservas e provisões	719.000,00	0,00	719.000,00	280.170,40	0,00	280.170,40
Outros depósitos bancários	600.000,00	0,00	600.000,00	300.000,00	0,00	300.000,00
<b>Total de Ativos</b>	<b>1.319.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.319.000,00</b>	<b>646.570,40</b>	<b>0,00</b>	<b>646.570,40</b>
<b>Passivos</b>						
Caixa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Reservas e provisões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros depósitos bancários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total de Passivos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

### Financiamentos obtidos

Em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a rubrica de Financiamentos obtidos apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	Em 31-12-2016			Em 31-12-2015		
	Cheque	Mão Chegada	Total	Cheque	Mão Chegada	Total
Introdução de Capital	120.000,00	600.000,00	720.000,00	80.000,00	600.000,00	680.000,00
Operação de valores mobiliários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros fontes de Capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Empréstimos e financiamentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros financiamentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>120.000,00</b>	<b>600.000,00</b>	<b>720.000,00</b>	<b>80.000,00</b>	<b>600.000,00</b>	<b>680.000,00</b>

**Fundos**

Em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a rubrica de Fundos Patrimoniais apresenta a seguinte decomposição:

Descrição	Em	
	31-12-2016	31-12-2015
Fundo Reservas	45.875,70	45.875,70
Fundo Despesas pagas		
Outros instrumentos de fundos patrimoniais		
Fundo de reserva		
Reserva legal		
Fundo provisões		
Provisões para créditos	1.075.170,21	1.075.054,51
Provisões para outros patrimoniais	1.135.790,20	1.135.790,20
Fundo de amortização		
Outros provisões do fundo		
<b>Total</b>	<b>2.246.836,11</b>	<b>2.256.720,41</b>
Provisões liquidez de exercício	762.068,51	648.270,61
<b>Total</b>	<b>2.908.904,62</b>	<b>2.905.490,82</b>

**14 - BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS**

**14.1 - Benefícios pós-emprego**

Relativamente a planos de contribuição definida:

a) Quantia reconhecida como gasto:

Benefícios pós-emprego	Quantia reconhecida como gasto	
	em 31-12-2016	em 31-12-2015
Planos de pensões definidas	0,00	0,00

Lisboa, 31 de Março de 2017

A Direcção

O Encarregado Contábil nº 1258

*[Handwritten signatures and stamps]*



# CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

2016





## CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

### RELATÓRIO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

#### Objeto

Auditámos as demonstrações financeiras anexas da DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR, que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2016 (que evidencia um total de 4.909.633 euros e um total de fundos patrimoniais de 3.821.770 euros, incluindo um resultado líquido de 552.869 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração de resultados por funções, a demonstração das alterações dos fundos patrimoniais, a demonstração dos fluxos de caixa, relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas estão preparadas, em todos os aspetos materiais, de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro para Entidades do Setor não lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística.

#### BASES PARA A OPINIÃO

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos destas normas estão descritas na secção “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras” abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

#### Observação

A rubrica de Resultados Transitados reflete o registo da aplicação do Método de Equivalência Patrimonial sobre os resultados de 2015 da Participada Decoproteste, no montante negativo de 1.885.363 euros.

A nossa opinião não é modificada em relação a esta matéria.

## RESPONSABILIDADES DO ÓRGÃO DE GESTÃO E DO ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO PELAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística;
- elaboração do relatório de atividades nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devida a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

## RESPONSABILIDADES DO AUDITOR PELA AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devida a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver contiuo, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística;
- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, nos termos da Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística; e
- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de atividades com as demonstrações financeiras.

## RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

### SOBRE O RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Em nossa opinião, o relatório de atividades foi preparado de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas, não tendo sido identificadas incorreções materiais.

Lisboa, 10 de abril de 2017

OLIVEIRA, REIS & ASSOCIADOS, SROC, Lda.

Responsabilizada por

Joaquim Oliveira de Jesus, ROC nº 1056



# PARECER DO CONSELHO FISCAL



2016







## PARECER DO CONSELHO FISCAL

### Exercício de 2016

- 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 à data de 31/12/2016:
  - a. Relatório de atividades e contas.
  - b. Certificação legal das contas (ano de 2016) pelo RDC "Oliveira, Iren & Associados, SROC, Lda"
  - c. Demonstração individual de resultados por natureza e funções, demonstração individual dos fluxos de caixa e demonstração das alterações nos Fundos Patrimoniais.
  - d. Balanço individual, Balanço do Risco, Balanço Estatístico Geral e anexo descritivo.
- 4- A leitura atenta do Relatório de atividades e as análises à documentação financeira proporcionaram ao Conselho Fiscal uma base consolidada para emissão do seu parecer.
- 5- Assim, em nossa opinião, o Relatório e demonstrações financeiras apresentadas pela Direção, referentes ao exercício de 2016, 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 2016, 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 2016 apresentado pela Direção.
- 7- O Conselho fiscal congratula-se pela excelente colaboração, prontidão e assertividade da informação complementar prestada a este Conselho Fiscal.

LISBOA, 13 de ABRIL DE 2016

O CONSELHO FISCAL

Vitor Manuel Figueiredo Machado - Presidente	
Maria Celeste Franco Coimbra	
António José Amaral Gomes	



WWW.DECO.PROTESTE.PT



#### Sede

R. da Artilharia 1, n.º 79- 4.º  
1269-160 Lisboa  
Tel.: 213 710 200  
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  
E-mail: [deco.minho@deco.pt](mailto:deco.minho@deco.pt)

#### Delegação Regional do Norte

R. da Torrinha, n.º 228 H, 5.º  
4050-610 Porto  
Tel.: 223 391 960  
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  
E-mail: [deco.coimbra@deco.pt](mailto:deco.coimbra@deco.pt)

#### Delegação Regional de Santarém

Loteamento Quinta de S. Roque, Lt. 15 R/C  
2000-014 Santarém  
Tel.: 243 329 950  
E-mail: [deco.santarem@deco.pt](mailto:deco.santarem@deco.pt)

#### Delegação Regional de Évora

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