



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES & CONTAS



# 2017



 **DECO**





# ÍNDICE

## 5 MENSAGEM DO PRESIDENTE

### 6 QUEM SOMOS

#### A VOZ DO CONSUMIDOR

- 6 A missão
- 7 A equipa
- 8 Vida associativa

## 10 O QUE FAZEMOS

#### AS NOSSAS CONQUISTAS

### 12 INFORMAÇÃO COLETIVA

- 12 Publicações DECO Proteste
- 13 Workshops informativos
- 15 DECO na comunicação social
- 19 DECO Digital

### 21 INFORMAÇÃO INDIVIDUAL

## 23 O QUE FAZEMOS

#### O NOSSO LEGADO

### 23 EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

#### 23 DECOJOVEM

- 24 Concurso SiteStar
- 25 Concurso Green Chef
- 25 Semana do Jovem Consumidor
- 26 Mundo ON
- 26 Desafio Natal sem resíduos
- 27 Presenças em feiras

#### 28 DECO FORMA

- 28 Ações de formação certificada
- 29 Formação financeira para todos
- 29 Curso on-line (MOOC)
- 30 Outras ações de formação

## 31 O QUE FAZEMOS: REPRESENTAÇÃO AS NOSSAS LUTAS

### 31 REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

### 35 REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

- 35 Principais ações reivindicativas

### 39 REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

- 40 Cooperação com a Administração Pública
- 41 Cooperação com outras entidades
- 43 Protocolos de Colaboração
- 43 Participação nos centros de arbitragem

### 44 REPRESENTAÇÃO JUDICIAL

### 44 REPRESENTAÇÃO COLETIVA INTERNACIONAL

- 45 Ação Internacional
- 45 Eventos públicos
- 47 CONSUMARE

## 50 RELATÓRIO DAS CONTAS





Vasco Rodeia Torres Colaço

Presidente DECO

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

**Em final de mandato é tempo de fazer o balanço do último triénio na vida da nossa Associação, com enfoque especial para o ano a que se reporta este relatório.**

A prioridade, para este mandato, foi a de preparar a Associação para responder da melhor forma aos desafios colocados pelas rápidas transformações que a sociedade atravessa, devendo para tal a DECO alargar o seu âmbito de intervenção em novas áreas e setores, focar-se na resposta às necessidades e anseios dos consumidores, e assegurar a proteção dos seus direitos desde logo através de ações que promovam a intervenção e mobilização dos próprios consumidores. Procurámos ao longo deste mandato fazer valer a força da DECO como grande organização coletiva representando cerca de 400000 associados, mas simultaneamente capaz de responder às necessidades específicas e individuais de cada consumidor.

Foi com esse propósito que se alterou a estrutura organizativa, se renovaram alguns dos quadros superiores com especial enfoque para a nova Diretora Geral, se implementou um novo Sistema de Gestão de Desempenho, se investiu na qualificação e melhoria das condições de trabalho dos nossos trabalhadores e na criação de ferramentas inovadoras de apoio e acompanhamento aos nossos associados, sempre com o objetivo de se atingir padrões de excelência na qualidade e eficiência dos serviços prestados.

Foram ainda estabelecidos 8 eixos estratégicos que orientaram a ação da DECO ao longo deste mandato e que deram especial atenção ao mercado digital, a proteção do consumidor num contexto de liberalização e privatização de serviços, à proteção dos consumidores especialmente vulneráveis e ao reforço da intervenção da DECO na definição das políticas de defesa do consumidor a nível nacional e internacional. O reforço do nosso posicionamento a nível internacional manifesta-se de diferentes modos e desde logo pela crescente participação em órgãos e grupos de trabalho de instituições europeias, pela nossa ação

através da CONSUMARE com resultados encorajadores sobretudo neste último ano, e pelo apoio financeiro a organizações irmãs em situações específicas e pontuais. Este investimento e reconhecimento a nível internacional foi recompensado pela eleição em 2017, por unanimidade, da DECO para a Comissão Executiva do BEUC que é a federação das organizações europeias de defesa do consumidor.

À semelhança de anos anteriores, 2017 foi de intensa atividade demonstrando o lugar incontornável da DECO no contexto da defesa do consumidor. Apesar da recuperação económica e da melhoria do rendimento das famílias, o apoio prestado pela DECO aos consumidores economicamente vulneráveis continuou a ser muito significativo tendo sido apoiados 3660 consumidores em situação de vulnerabilidade económica e representadas mais de 2000 famílias em situação de endividamento excessivo ou sobreendividamento.

2017 foi também um ano em que se verificaram novas disrupções em áreas como o transporte aéreo. Após um cancelamento em massa de voos, inédito a nível europeu, a Ryanair, com a intervenção da DECO, não só reconheceu os direitos dos consumidores, como também procedeu ao pagamento de indemnizações por esta decisão, contabilizando um total de 35 mil euros.

Através da sua estrutura de informação e apoio ao consumidor a DECO conseguiu informar, de forma personalizada, mais de 400 mil consumidores e garantir que 80% dos casos apresentados pelos consumidores tivessem sido resolvidos de forma satisfatória, tendo gerado uma poupança final global de mais de um milhão de euros.

As alterações climáticas com consequências cada vez mais gravosas para as populações, justificam as ações e projetos que a DECO tem vindo a desenvolver junto das escolas através da sua rede DECOJovem, onde se alerta para a necessidade de adoção de comportamentos mais sustentáveis. Em 2017 foram envolvidas mais de 380 escolas nestes projetos.

2017 foi também um ano de consolidação das tendências de mudança relativamente ao perfil do consumidor. A inovação e o surgimento de novos modelos de negócios exigiram, por parte da DECO, um posicionamento claro em áreas como o consumo colaborativo, o alojamento local e o transporte individual em veículos descaracterizados. Com a nossa ação conseguimos centrar a discussão destas matérias nos consumidores, garantindo mais qualidade e proteção dos seus danos.

Todos estes resultados não teriam sido possíveis sem a mobilização e apoio dos associados e consumidores em geral, o reconhecimento por parte das entidades públicas e privadas, e, sobretudo, o esforço de todos os trabalhadores da DECO, e dos colegas de direção a quem agradeço o permanente apoio e solidariedade. São estas as forças que moveram a DECO durante este último triénio e que garantiram o cumprimento dos objetivos estratégicos a que esta Associação se propôs no início do mandato.



# QUEM SOMOS

A VOZ DO CONSUMIDOR

## 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.

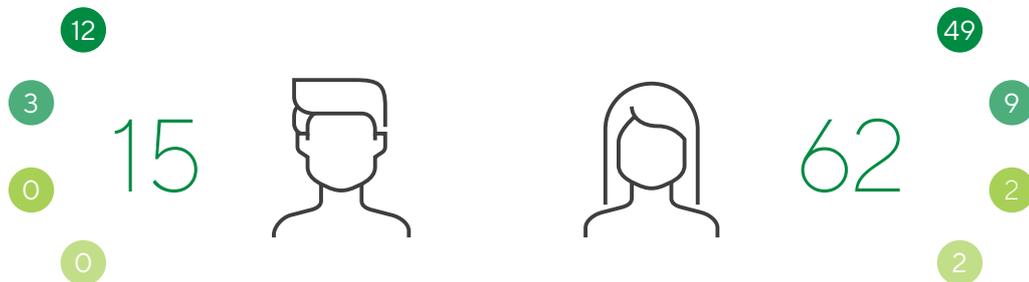
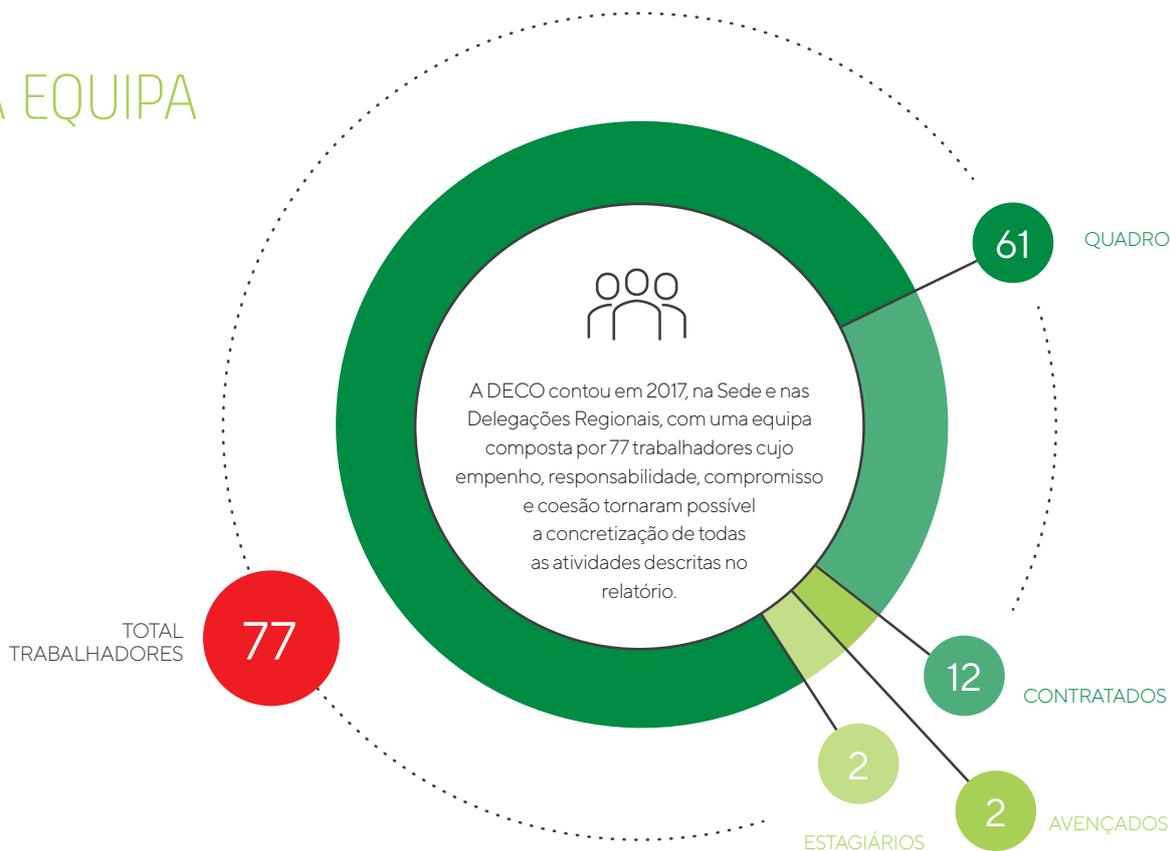


INFORMAR

EDUCAR  
& FORMAR

REPRESENTAR

# 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 é um órgão nacional que reúne com uma periodicidade mensal, definindo não só a estratégia da Associação bem como assumindo outras competências delegadas pela Assembleia Geral

A Comissão Executiva é um órgão social, eleito pela Direção Nacional que tem como função assegurar a gestão corrente da Associação e deliberar sobre matérias que lhe sejam delegadas. Esta Comissão reúne-se com uma periodicidade bimestral. O Conselho Fiscal é um órgão social, eleito pela Assembleia Geral que tem como função fiscalizar as contas e a atividade financeira da Associação.

### ELEIÇÕES DE CORPOS SOCIAIS

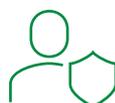
Em 2017, realizaram-se as eleições dos órgãos sociais das Delegações Regionais do Minho, Norte, Ribatejo e Oeste para o triénio 2017-2019.

## EIXOS

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.



Promoção de uma melhor qualidade de vida e envelhecimento ativo



Proteção dos consumidores economicamente desprotegidos



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



Promoção de um consumo sustentável e responsável de bens e serviços



Maior segurança e qualidade nos produtos e serviços



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



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

## 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 informação, educação e formação e representação daqueles, a nível regional. Estas estruturas informam e apoiam os consumidores da sua região, estimulando a mobilização das populações, potenciando o diálogo e colaboração com os agentes locais, promovendo a colaboração com os meios de comunicação social local e regional e desenvolvendo iniciativas que permitam a identificação e avaliação de questões regionais de consumo.

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

## CONSELHO DAS DELEGAÇÕES REGIONAIS

O Conselho das Delegações é um órgão consultivo da Direção e de coordenação regional que reúne, pelo menos, uma vez por ano. Competindo ao Conselho das Delegações entre outras, discutir iniciativas

da Associação. Em abril de 2017, reuniu-se o mesmo para apresentação e discussão do novo sistema de gestão de desempenho dos colaboradores, permitindo-se, através deste, não só a definição de regras mais adequadas como também melhorar as condições financeiras dos mesmos, em termos de progressão de carreiras.

## 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. Em 2017, foram redigidos e enviados **22 boletins internos - FLASHDECO**.

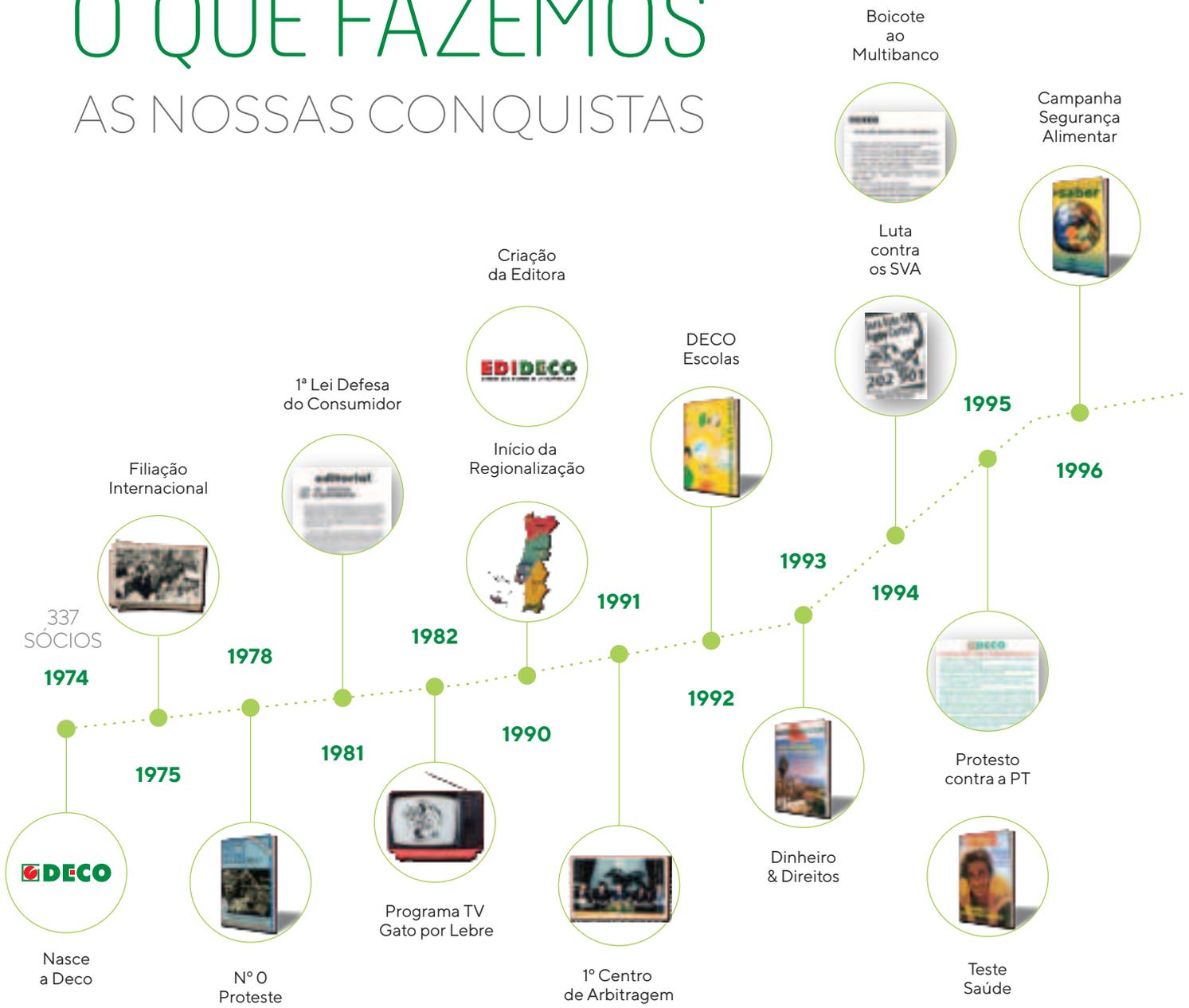
Diariamente foi elaborada a recolha digital dos recortes, sendo reenviada para a Direção Nacional, as Direções Regionais e para todos os colaboradores, a nível nacional. Privilegiou-se a via on-line, procurando uma maior economia de meios, rapidez e eficácia na comunicação interna.

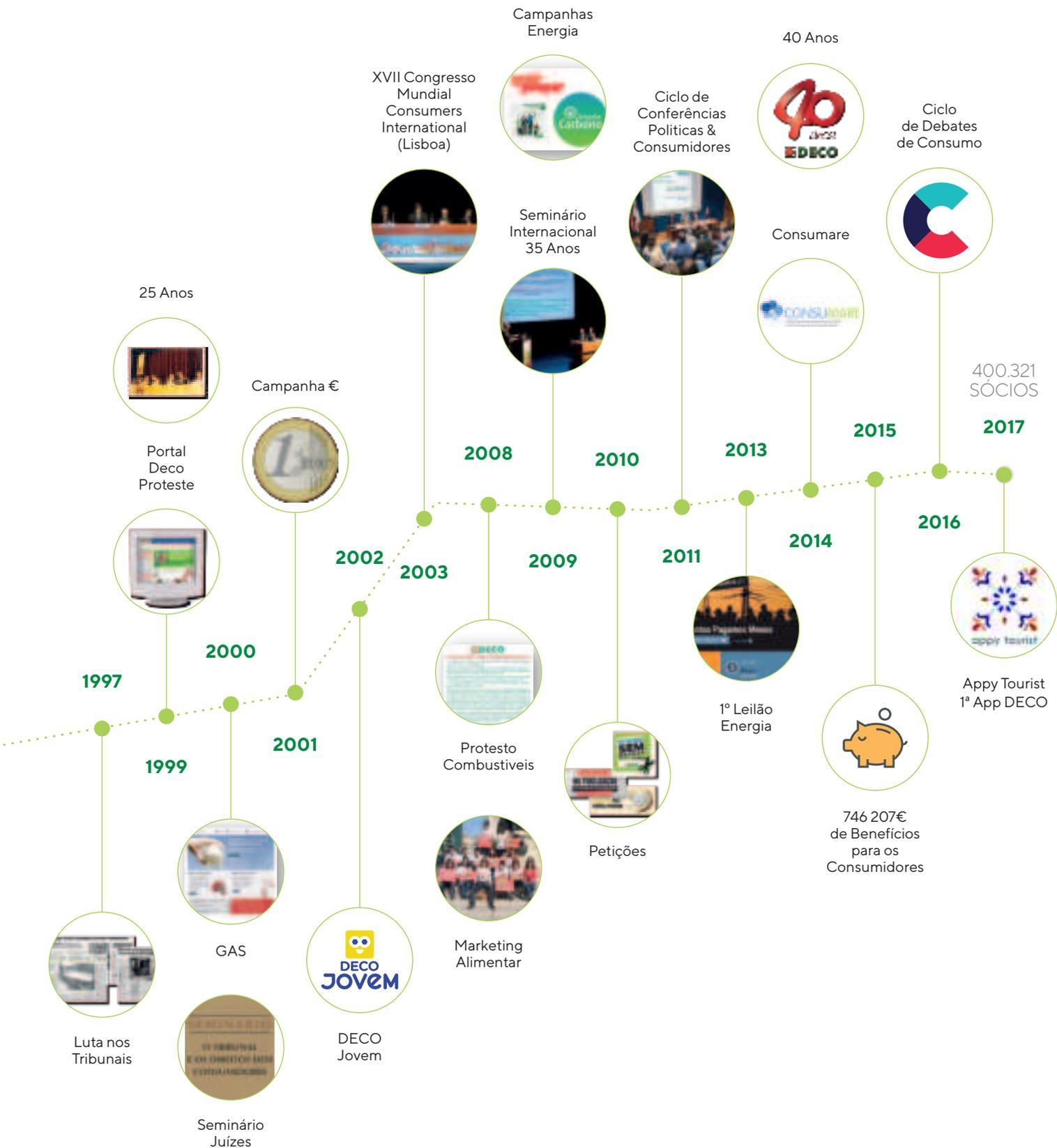




# O QUE FAZEMOS

## AS NOSSAS CONQUISTAS





# INFORMAÇÃO COLETIVA

## 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.



**Dinheiro & Direitos**



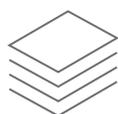
395.000



383.000



290.000



14.600

## EM DESTAQUE

### APPY TOURIST

A DECO, em parceria com o Município do Porto e a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, criou uma aplicação que permite o acesso rápido e fácil a informações essenciais sobre os direitos dos Consumidores turistas em áreas como o alojamento, os circuitos turísticos, os transportes, a diversão, as compras, os restaurantes, passando também pelas viagens compradas em agência e outros temas. A appy tourist contém ainda uma área de destaques sempre atualizados e acesso a um live chat especialmente dedicado aos turistas que visitam a cidade, com respostas rápidas e personalizadas.

Num ambiente cada vez mais digital, a appytourist é uma resposta única e inovadora no contexto da defesa do consumidor e do acolhimento turístico de uma cidade. A aplicação está disponível em português, inglês e francês e pode ser descarregada para sistema Android e IOS, sendo que até ao final de 2017 foram feitos 3042 downloads.



## WORKSHOPS INFORMATIVOS

### EM DESTAQUE



**Está emigrado? Deixe os problemas deste lado! Foi o tema do Workshop promovido pela DECO Minho, em parceria com a Junta de Freguesia de Alvarães, dirigido aos emigrantes que regressam no mês de Agosto ao nosso país e que se deparam com problemas de consumo.**

### DECO (IN)FORMA

Nestes workshops informativos a DECO informa, sensibiliza e orienta os comportamentos de consumo para escolhas acertadas e criteriosas de produtos e serviços, oferece dicas e conselhos úteis, esclarece dúvidas e alerta os consumidores para os principais problemas emergentes na área do consumo.

Os workshops DECO(IN)Forma dão continuidade à atividade de informação desenvolvida junto dos consumidores, reunindo os participantes em sessões informativas e de esclarecimento, em simultâneo em todo o país e com o envolvimento das delegações regionais. Foi dada continuidade à realização destas iniciativas, tirando partido de seis datas comemorativas que integrassem uma questão de consumo e definidas semanas comemorativas, para que as equipas regionais, em colaboração com os parceiros locais, mobilizassem os consumidores à sua participação.

Estes workshops são especialmente dirigidos às entidades parceiras da DECO, como sejam câmaras municipais e juntas de freguesia, tendo como objetivo reforçar as atividades da associação desenvolvidas no âmbito dos protocolos estabelecidos e potenciar o interesse dos parceiros para a realização de novos protocolos, tornando evidentes as vantagens destes para uma melhor e maior informação e sensibilização dos consumidores.

Assim, os dias comemorativos dos direitos dos consumidores, da terra, da energia, do idoso, da alimentação e da poupança foram as datas assinaladas pela DECO para a rea-

lização destes workshops informativos sobre cada um dos temas alvo de comemoração.

Nos workshops contámos com o envolvimento de mais de 250 entidades parceiras que manifestaram interesse e aceitaram o nosso convite para realizarem estas iniciativas junto da sua comunidade. De destacar as parcerias com 58 autarquias, 21 juntas de freguesia e 128 entidades de cariz social.



**257**  
workshops  
informativos



**5916**  
consumidores

# DECO {IN}FORMA

WORKSHOP

## OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES SENIORES



## EM DESTAQUE

### NOVOS PÚBLICOS

No âmbito da colaboração da DECO com os Serviços Sociais da GNR foi realizada uma ação de sensibilização sobre Finanças Pessoais “O essencial da Economia Pessoal”, no centro de Formação de Portalegre da Guarda Nacional Republicana que contou com a presença de mais de 300 formandos.

### DIA MUNDIAL DA POUPANÇA

Desde 2012 que se realiza o Dia da Formação Financeira. Neste evento, o Plano dinamiza diversas atividades de sensibilização da população para a importância da formação financeira, com a participação de todos os stakeholders, entre os quais, a DECO. Em 2017, a DECO participou no programa de atividades que teve lugar na Escola EB 2,3 de Fernando Pessoa, em Lisboa, com o quiz “Gerir e poupar”. Este quiz permitiu identificar o nível de literacia financeira dos participantes e, simultaneamente, receberem formação face à questão colocada.

### NOVOS TEMAS: “SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS” E SOBRE AS “BASES DE DADOS DO BANCO DE PORTUGAL”- FOLHETOS INFORMATIVOS

A DECO produziu folhetos sobre a conta de serviços mínimos bancários e o folheto sobre as bases de dados do Banco de Portugal (base de dados das contas, central de responsabilidades de crédito e restrição ao uso de cheques), que são distribuídos na sede e nas delegações regionais, bem como nos eventos em que participamos.



Há muito que a DECO defende uma informação nutricional na frente das embalagens, associada a um sistema de cores (como nos semáforos) que ajude os consumidores a fazer escolhas saudáveis permitindo reconhecer os teores de açúcares, gordura e sal presentes nos alimentos embalados.

A campanha “De Olho no Rótulo, pela sua saúde” lançada no dia Mundial da Alimentação – 16 de Outubro teve como objetivo aumentar as competências de literacia para a saúde do consumidor e fazer escolhas de consumo de alimentos mais saudáveis a partir de uma correta leitura do rótulo nutricional.

Para reforçar a informação junto dos consumidores foram produzidos 3 vídeos para os ajudar a tomarem opções mais saudáveis mostrando o papel de cada nutriente (gordura, açúcar e sal) na saúde daqueles e como manter o seu consumo na dose certa diária. Os vídeos foram disseminados no sítio da DECO.Proteste.pt e pelas redes sociais chegando a um total de 110 mil visualizações.

Esta campanha foi acompanhada pela realização de Workshops feitos à comunidade através dos nossos parceiros.



## DECO NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

### EM DESTAQUE

**MÊS DO CONSUMIDOR:  
PARA BOM CONSUMIDOR MEIA PALAVRA  
NÃO BASTA**



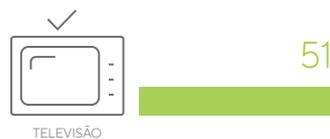
Foram efetuadas 4 comunicações, uma delas englobando 6 Notas Informativas regionais e 3 ações nacionais.

Foram recolhidas, no total, 377 notícias. Através das redes sociais, FB e Twitter, alcançaram-se 185.759 cidadãos. Esta foi a ação mais mediática do ano.



### CASO RYANAIR

O escândalo do cancelamento de voos pela companhia aérea Ryanair foi notícia de abertura dos meios no dia 18 de setembro. Após análise dos factos, a DECO decidiu avançar publicamente com uma posição e contactou-se a agência noticiosa, LUSA, incluindo o seu canal de rádio, a RTP, a TVI, a TSF, o Jornal Público, entre outros, para esclarecer, informar e alertar todos os consumidores envolvidos nesta questão sobre os seus direitos, pressionando também as entidades competentes a intervir no caso. Foram recolhidas 257 notícias recolhidas.



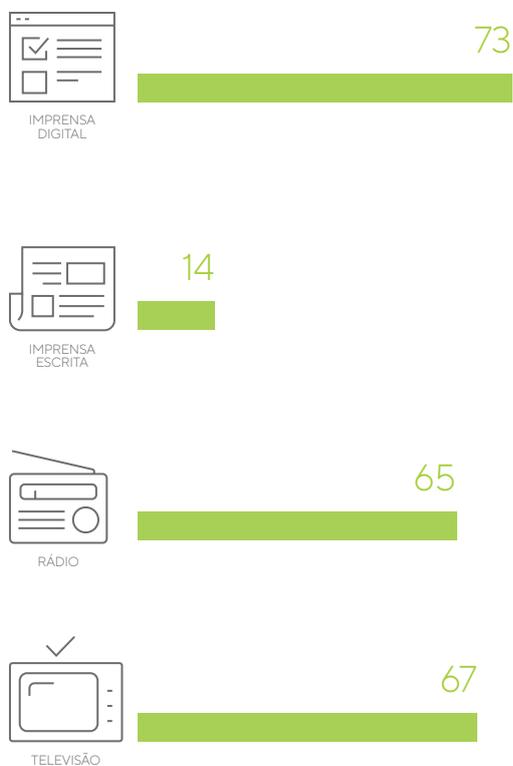
## DIA MUNDIAL DA POUPANÇA

Prosseguindo a estratégia anteriormente referidas, foram efetuadas as seguintes comunicações:  
Serviços mínimos bancários – ação exclusiva com LUSA.

Os jovens e o uso do dinheiro – ação exclusiva com Grupo Global Media.

Dia Mundial da Poupança – nota informativa com antecipação à LUSA e rádios nacionais.

Foram recolhidas, no total, **223 notícias**.



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.

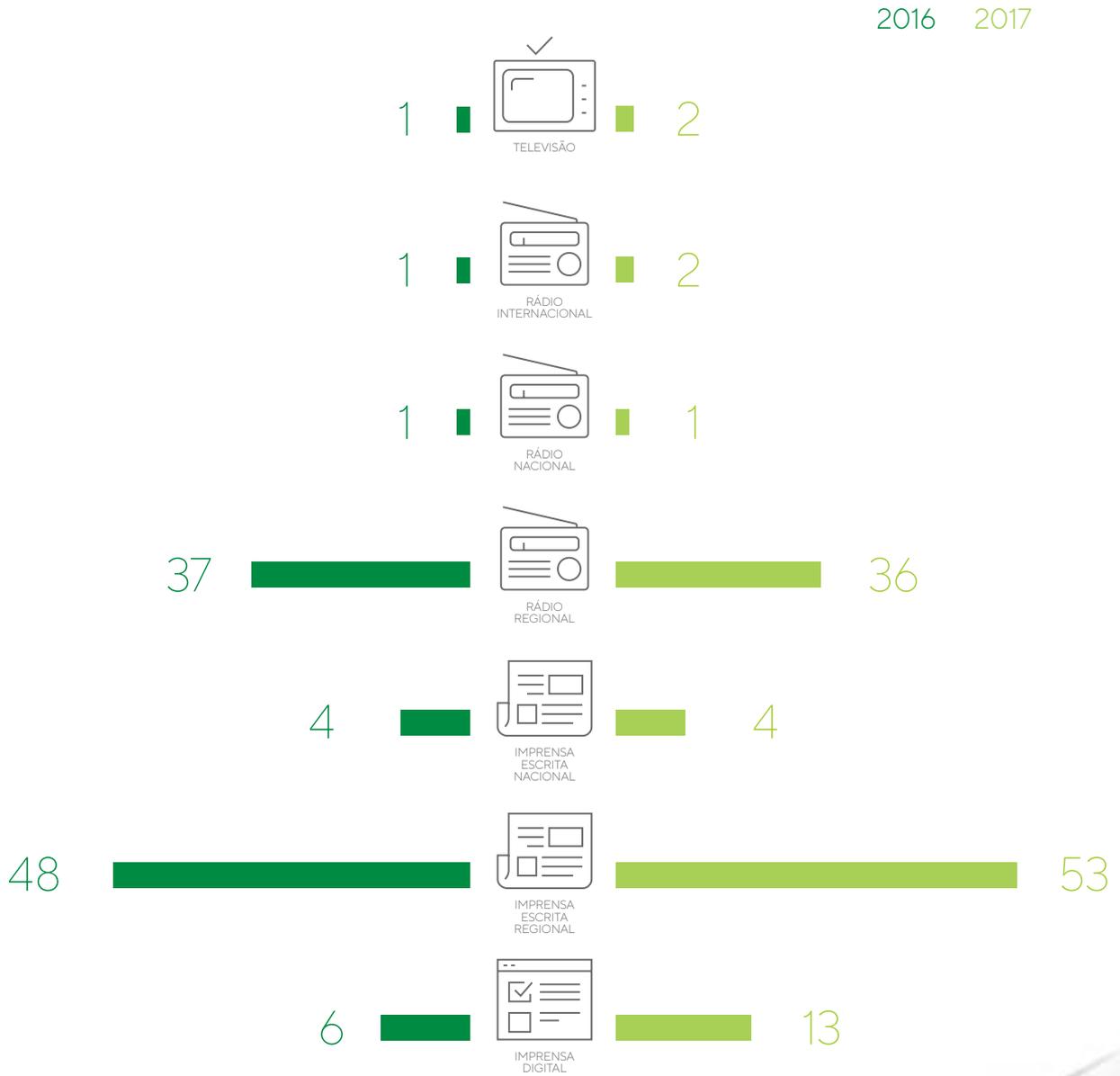


A colaboração sazonal assumida com a TVI +TVI 24 nos meses de Verão, Junho a Agosto, revelou-se um sucesso, tendo a DECO sido convidada a manter essa rubrica semanal, um espaço de 5 a 7 minutos, no programa Diário da Manhã.

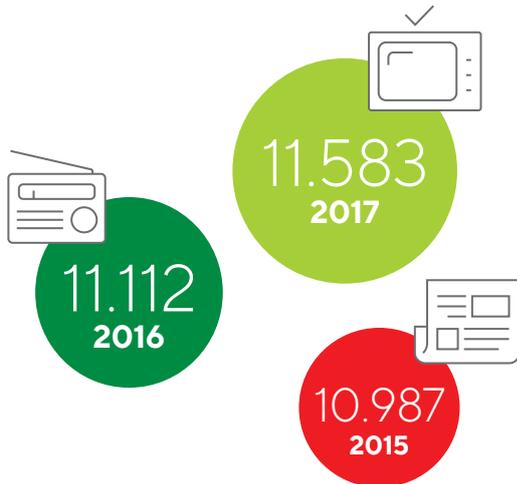
Ainda no âmbito das colaborações sazonais, destaca-se ainda o artigo publicado diariamente pela versão digital do jornal Público durante o mês de Dezembro. Esta proposta, prontamente aceite pelo jornal, testemunhou o esforço da comunicação externa da DECO em adaptar-se às alterações do cenário nacional.

A DECO também estabeleceu uma colaboração regular estabelecida com a RDP Internacional. Trata-se de um espaço semanal, intitulado Os Meus Direitos, de cerca 8 minutos, emitido para as comunidades portuguesas residentes na Europa e no continente americano. Este programa pode ser ouvido diretamente no sítio da RDP Internacional na internet.

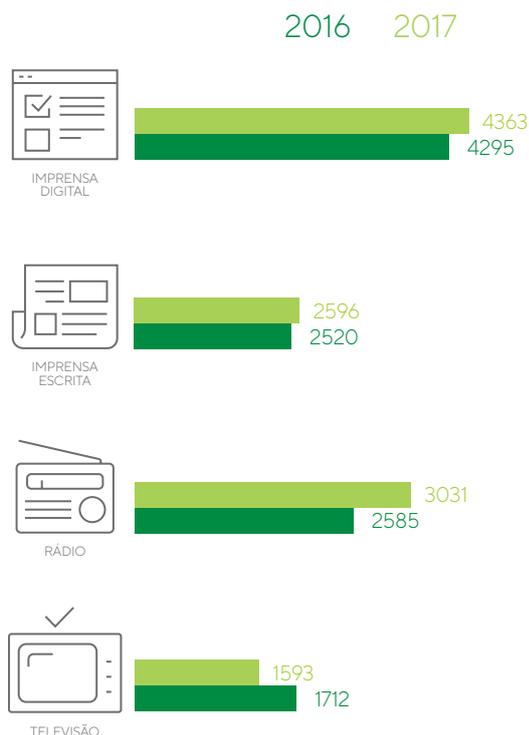
COMPARAÇÃO DO NÚMERO DE COLABORAÇÕES  
REGULARES NO FINAL DOS ANOS 2016 E 2017



**Em termos quantitativos, a cobertura mediática de 2017 foi de 11.583 recortes de imprensa, o que se traduz num crescimento dos resultados mediáticos em 4% face ao ano transato e de 5,4% relativamente a 2015.**



Comparando os totais parciais, por tipo de meio de comunicação, salienta-se a boa subida dos resultados radiofónicos, facto a que não será alheio ao crescimento de colaborações com rádios regionais e internacional, bem como a subida do número de artigos publicados na imprensa escrita, configurando uma maior aproximação a um tipo de meio que tem atravessado uma grave crise e que se encontrava em decréscimo.



A partilha de informação através redes sociais, a aproximação à imprensa digital e o impacto dos grandes temas da sociedade portuguesa, como as comunicações eletrónicas, os problemas da operadora aérea Ryanair, o caso Volkswagen, a energia e a precaridade das famílias marcaram o perfil deste ano.

Como principal iniciativa de comunicação há que destacar o Mês do Consumidor. O dia 15 de Março, efeméride mundial dos direitos do consumidor, tornou-se um momento muito curto para as informações que a Associação pretende oferecer aos consumidores portugueses. Assim, surgiu o conceito do mês do consumidor, alargando a comunicação a outros suportes, como sejam o vídeo e o “pendurante” produzido pela equipa nacional equipas regionais para desenvolverem as suas próprias ações de comunicação.

Esta noção de que a DECO tem uma expertise única e um vasto manancial de informação e conhecendo o impacto do dia mundial da poupança na agenda dos meios nacionais, decidiu-se alargar o conceito da própria poupança, ultrapassando, também, o dia exato da sua comemoração e oferecendo a vários meios a oportunidade de explorar em regime de exclusividade trabalhos mais inovadores. A comunicação deixou de estar concentrada apenas no dia 31 de outubro e foi disseminada entre os dias 23 e 31 desse mês.

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 234 primeiras páginas / capas ao longo do ano e 71 aberturas de noticiários de rádio e televisão.

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.

## A DECO DIGITAL

[WWW.DECO.PROTESTE.PT](http://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.

965.000  
mês



DECO.PROTESTE.PT

1.961.976  
mês



MÉDIA ALCANCE

111.778  
total



VISUALIZAÇÕES

 326.648

TOTAL SEGUIDORES  
REDES SOCIAIS



## WWW.DECOJOVEM.PT

O sítio da DECOJovem continua a ser o meio de comunicação mais utilizado para divulgação das atividades, campanhas, concursos, desafios e notícias relacionadas com a educação do consumidor junto da comunidade educativa. O sítio DECOJovem foi visitado 41.353 vezes, por 30.776 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 7.874 vezes por 4.327 utilizadores.

Nas redes sociais, a DECOJovem divulgou as suas iniciativas, tendo o Facebook obtido 3.610 gostos. Outras redes como o Instagram, o Twitter e o Youtube começaram em 2017 agora a dar os primeiros passos.



30.776  
utilizadores

41.353  
visitas



13.094  
visitas

9.690  
utilizadores

35  
notícias publicadas

## WWW.DECOFORMA.PT

O sítio da DECO Forma foi o meio mais utilizado para divulgação das atividades formativas que, neste ano, começou a crescer, tendo recebido 13.094 visitas de 9.690 utilizadores.

Em 2017, produziram-se 35 artigos de divulgação de iniciativas desenvolvidas pela sede e pelas delegações regionais procurando assim dar uma maior expressão à formação e ações informativas realizadas pela DECO.

## WWW.GASDECO.NET

O portal do GAS continuou a ganhar espaço e foi, em 2017, 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, especialmente das famílias mais 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 para mediação do GAS/DECO.

Em 2017 aumentou-se o número de artigos/informações publicados, assim como se diversificaram os temas abordados. Em termos de visualização de páginas atingiu-se 246.000, o que representa um incremento de 65.000 visualizações, face a 2016.



246.000  
visualizações

+65.000  
face a 2016

## INFORMAÇÃO INDIVIDUAL

### EM DESTAQUE

#### TAXA DE OCUPAÇÃO DE SUBSOLO

Com a aprovação da Lei do Orçamento de Estado para 2017, estabeleceu-se que a taxa de ocupação de subsolo é paga pelas empresas operadoras das infraestruturas, não podendo ser refletida na fatura dos consumidores.

Esta medida foi naturalmente aplaudida pela DECO, uma vez que implicava uma redução na fatura do gás. No entanto, considerou a Associação que seria necessário um especial acompanhamento e sensibilização da execução da medida, de forma a evitar-se uma repercussão indireta desta taxa para os consumidores. Nesse sentido, e atento o impacto desta medida, a DECO alertou todos os consumidores para esta situação e prestou individualmente informação aos que a contactaram alertando-os para esta problemática e informando-os ainda que a DECO iria desenvolver todas as diligências necessárias para que se cumprisse com o estabelecido na Lei do Orçamento de Estado.

#### ÁREA RECENTE DE INTERVENÇÃO: A ORIENTAÇÃO ECONÓMICA: O CONSUMIDOR ECONOMICAMENTE VULNERÁVEL

Durante o ano de 2017, a DECO, respondendo a solicitações crescentes de consumidores, manteve a estratégia de aconselhamento e orientação económica aos consumidores economicamente mais desprotegidos, no que respeita a informação sobre o acesso aos apoios sociais, ao recurso aos produtos de créditos e aos serviços públicos essenciais. No âmbito desta área, a DECO prestou informação personalizada sobre orientação económica a 3660 consumidores.

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 delegações regionais no Minho, Norte, Centro, Ribatejo e Oeste, Alentejo e Algarve, permitindo uma ação generalizada e concertada a nível nacional, garantindo o acesso de todos os cidadãos, independentemente da condição de associado, a uma informação individual, 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 2017 a DECO prestou informação a cerca de 404.584 consumidores sobre os seus direitos e eventuais conflitos de consumo.

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 individualizada em situações de sobre-endividamento e de orientação económica, de forma acessível, sigilosa e direcionada a todos, estando disponível na sede, em Lisboa e nas seis delegações regionais, do Minho, Norte, Centro, Ribatejo & Oeste, Alentejo e Algarve.

Os pedidos de informação dos consumidores podem chegar através do atendimento pessoal (sede e delegações), do atendimento telefónico (centralizado na sede e delegação norte) ou por email, carta ou através do portal do GAS/GPF [www.gasdeco.net](http://www.gasdeco.net).

ANO	N.º DE PEDIDOS
2008	6.724
2009	13.194
2010	11.960
2011	20.023
2012	23.183
2013	29.214
2014	29.000
2015	29.056
2016	29.530
2017	29.000

### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DE PROTEÇÃO FINANCEIRA: NET PROMOTER SCORE



DETRATIVOS

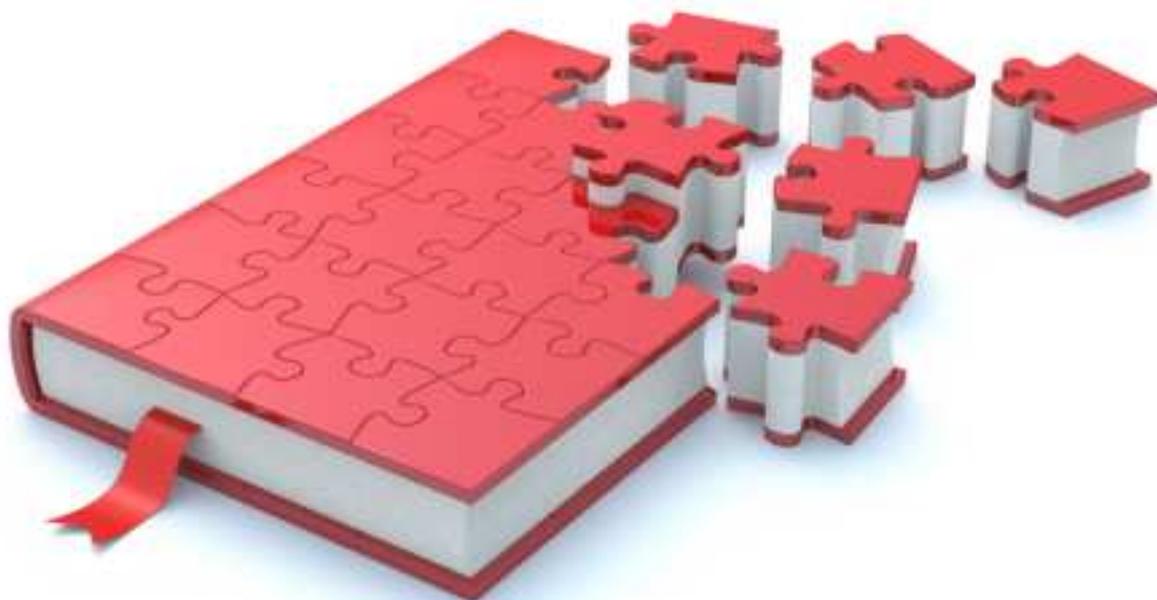
NEUTROS

PROMOTORES

<b>DETRATIVOS</b>	<b>0,58%</b>
<b>NEUTROS</b>	<b>9,5%</b>
<b>PROMOTORES</b>	<b>89,92%</b>



Zona de Excelência - NPS entre 75 e 100 • Zona de Qualidade - NPS entre 50 e 74 • Zona de Aperfeiçoamento - NPS entre 0 e 49 • Zona Crítica - NPS entre -100 e -1



# O QUE FAZEMOS

## O NOSSO LEGADO

### EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO



### EM DESTAQUE

#### O MUNDO ON

O Mundo ON é o projeto de educação ambiental do consumidor lançado em 2017 e que incentiva os jovens, enquanto consumidores a adotar comportamentos de consumo mais sustentáveis, a reduzir os consumos, a efetuar escolhas mais responsáveis e fazer um uso mais eficiente dos recursos naturais.



A DECOJovem é o programa de educação do consumidor dirigido às escolas e agrupamento de escolas, públicas ou privadas, dos diferentes níveis de ensino (desde o ensino básico ao ensino secundário e profissional) interessadas na formação de futuros cidadãos e consumidores conscientes e responsáveis que podem, a qualquer altura, aderir à rede de escolas DECOJovem.

Em 2017, aderiram ao programa, 386 novas escolas e agrupamentos, contando até ao final do ano com 2.782 escolas DECOJovem. Registaram-se na DECOJovem 411 novos utilizadores, perfazendo um total de 1.050 professores utilizadores a colaborarem ativamente nas diversas atividades e iniciativas. Neste ano, mais de 35 mil jovens estiveram envolvidos com as diversas atividades da DECOJovem pelo que se verifica um crescente entusiasmo da comunidade educativa com os diversos temas que propomos para trabalho



## ATIVIDADES DECOJOVEM

A 4ª edição do SiteStar.pt, iniciativa que promove a construção de websites em domínio. PT, contou com a inscrição de **303 equipas** e com o envolvimento de **909 alunos e 100 professores**. Foram selecionadas **100 equipas** para construir sites para a divulgação de atividades e projetos de ciência, voluntariado, artes e desporto e jornais digitais em que os alunos das escolas DECOJovem se encontrassem envolvidos. Com este projeto, desenvolvido com o apoio da DNS.PT procurámos desenvolver as competências de literacia digital dos jovens e estimular a sua capacidade de participação no mundo digital enquanto criadores de conteúdos que conhecem as regras e usam o domínio de Portugal. PT. Para melhorar os conhecimentos de literacia digital dos jovens envolvidos nesta iniciativa foram realizados 50 workshops SiteStar.pt 4, envolvendo 1464 alunos e 77 professores nas áreas de atuação da Sede e Delegações Regionais da DECO.



As equipas nomeadas foram convidadas para a entrega de prémios dos vencedores que teve lugar no dia 5 de julho na Casa do Futuro – Fundação Portuguesa das Comunicações, em Lisboa. Foram selecionadas três equipas que tiveram como prémio uma Viagem a Berlim, com estadia incluída para 3 noites e entrada na IFA Berlim 2017. Uma

4.ª categoria sobre os jornais digitais houve a entrega de 3 prémios a escolas que se traduziu em equipamentos, num montante total de € 950,00, escolhidos pelas próprias escolas.

As equipas vencedoras foram, ainda, convidadas a participar na cerimónia de entrega dos Prémios Navegantes XXI, concorrendo di-

retamente à Categoria Melhor Site Escola, Powered by SiteStar.pt.

A Equipa Amigos de 4 Patas, da Escola Profissional de Fafe foi a vencedora do Prémio Navegantes XXI, na categoria Melhor Site Escola, Powered by SiteStar.pt.



O **Green Chef 3** convidou os alunos com a ajuda dos professores a produziram vídeos com receitas culinárias, com o objetivo de sensibilizar a comunidade escolar e consequentemente as suas famílias, para o combate ao desperdício alimentar e para a adoção de comportamentos alimentares mais sustentáveis, enquanto consumidores.

Ao todo recebemos **131 vídeos culinários** com sobras e aproveitamento de refeições que preencheram a galeria do sítio da DECOJovem produzidos por **393 alunos** com o acompanhamento de **90 professores**. Os elementos das 3 equipas vencedoras de cada um dos escalões a concurso receberam um tablet. Para a avaliação destes trabalhos contamos com a participação de um representante da Direção Geral de Educação e da Agência Portuguesa do Ambiente.

Ainda no âmbito desta iniciativa aplicou-se um questionário sobre o combate ao desperdício alimentar que foi respondido por **231 inquiridos**, envolvidos com o concurso. Esta foi uma excelente oportunidade para toda a comunidade educativa refletir sobre os seus comportamentos e atitudes em relação aos produtos alimentares e à prevenção de resíduos.

Por exemplo, sobre o destino que se dá às sobras alimentares, 41% afirmaram que nunca deitam para o caixote do lixo, fazendo o reaproveitamento das mesmas para uma próxima refeição.

### SEMANA DO JOVEM CONSUMIDOR #SJC17

No Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores, a Consumers International elegeu o tema “Construir um Mundo Digital Melhor” que a DECOJovem promoveu nas diferentes atividades da Semana do Jovem Consumidor entre 13 e 17 de março nas escolas DECOJovem.

O **Peddy-Paper**, com um roadmap interativo, incentivou os alunos a exploraram a temática enquanto procuraram as respostas no recinto escolar. Nesta edição a ênfase foi dada à literacia digital e aos direitos digitais dos jovens consumidores. Ao todo envolveram-se **1.724 alunos nesta divertida atividade em mais de 20 escolas de todo o país.**

No âmbito da temática “Confiar num mundo digital melhor!” foram preparados 5 debates: 5 MINUTOS Com SUMO da edição de 2017 sobre os direitos digitais dos consumidores. Esta é uma das atividades que recolhe maior entusiasmo das escolas DECOJovem nesta semana com a participação de mais de 6 mil jovens a debater os temas mais prementes do consumo

Realizaram-se ainda **26 Consumer.TALKS** - ações de informação sobre a presença dos jovens na Internet, nomeadamente nas áreas da segurança e privacidade online, redes sociais, downloads ilegais, direitos de autor, comércio online, dirigidas a 1.018 alunos

A DECOJovem lançou ainda um desafio às escolas para que os alunos construíssem um cartaz digital com uma mensagem de confiança no mundo digital ou com uma mensagem de alerta para os utilizadores da Internet..



#### PEDDY-PAPER

431  
equipas

1.724  
alunos

20  
escolas



#### DEBATES 5 MINUTOS COM SUMO

6.138  
equipas



#### CONSUMER TALKS

26  
ações

1.018  
alunos



#### DESAFIO

54  
cartazes

54  
alunos

# mundon

O **Mundo ON** é o projeto que incentiva os jovens enquanto consumidores a adotar comportamentos de consumo mais sustentáveis, a reduzir os consumos, a efetuar escolhas mais responsáveis e fazer um uso mais eficiente dos recursos naturais.

O Mundo ON é um projeto de educação ambiental do consumidor dirigido a alunos e professores do 2º e 3º ciclos do Ensino Básico com o objetivo de promover comportamentos de consumo mais sustentáveis, uma nova “literacia ambiental que permita a aquisição dos conhecimentos, competências, valores e atitudes mais amigas do ambiente na construção de “uma cidadania ativa, consciente e ambientalmente culta”.

O Mundo ON disponibiliza um conjunto de recursos técnico-pedagógicos com formatos atrativos para os professores desenvolverem atividades de educação ambiental com os alunos. São **25 fichas didáticas** sobre consumo sustentável (energia, mobilidade, compras, resíduos e água) para utilização na sala de aula.

Este projeto contribuiu igualmente para capacitar os professores com informação e conhecimento, para que possam formar os alunos para a prática de um consumo mais sustentável, sensibilizá-los para a importância de reduzir os consumos e efetuar escolhas de compra mais responsáveis.

Neste sentido, promoveu uma ação de formação para **105 professores** em educação ambiental do consumidor, com a realização de 6 ações de formação de curta duração sobre o tema do consumo sustentável. Nestas ações foram explorados os recursos do projeto Mundo ON criados para o desenvolvimento de atividades de educação ambiental do consumidor em sala de aula.

Estas ações contaram com os formadores da ASPEA e a parceria da Ordem dos Biólogos para a divulgação e acreditação da ação.

O Projeto apoiado pelo Fundo Ambiental procurou inovar com o recurso à linguagem emoji tendo sido produzido um vídeo de sensibilização como forma de transmissão da mensagem de sustentabilidade, com a inclusão de um conjunto de banners alusivos a boas práticas em cada uma das áreas do consumo sustentável.

A Semana Europeia de Prevenção de Resíduos 2017 (SEPR 17) é uma iniciativa destinada a promover a implementação de ações de consciencialização sobre a gestão sustentável de recursos e resíduos, durante uma única semana, em toda a Europa e em que, desde a 1.ª edição, a DECO tem vindo a colaborar.



Escola Básica D. Pedro IV, Mindelo – Vila do Conde.  
Autor: Afonso Soares da Costa Resende, 3.º CEB

Na 9.ª edição da SEPR, a DECOJovem participou com a implementação da segunda edição do **desafio Natal Sem Resíduos**, com o objetivo de sensibilizar os consumidores para a necessidade de mudar de uma atitude descartável para uma maior apreciação dos produtos e dos recursos utilizados.

Os alunos e professores DECOJovem submeteram 135 fotografias de enfeites e presentes de Natal, criados a partir de material reciclado.



As **Consumer.TALKS** são ações sobre temas de educação do consumidor, dirigidas a alunos, realizadas durante uma semana que assinala uma efeméride importante para a educação do jovem consumidor. As ações são realizadas pelas equipas regionais da DECO e anualmente temos registado um crescente entusiasmo nos pedidos que nos são dirigidos pela comunidade educativa. Este ano assinalou-se as seguintes semanas comemorativas:

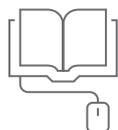
- **Semana dos Direitos Digitais do Consumidor** (fevereiro e março)
- **Semana da Sustentabilidade** *Água, um bem essencial!* (abril)
- **Semana da Poupança de Energia** (maio)
- **Semana da Alimentação** (outubro) - com a campanha *De olho no rótulo, pela sua saúde!*
- **Semana das Finanças Pessoais** (outubro e novembro)

Para além das semanas comemorativas, ao longo do ano, foram realizadas 432 Consumer.TALKS, em escolas DECOJovem, de todo o país.



**CONSUMER TALKS**

432  
total  
15.518  
alunos  
708  
professores



**DIREITOS DIGITAIS**

26  
ações  
1.018  
alunos



**SUSTENTABILIDADE**

32  
ações  
1.276  
alunos



**ENERGIA**

26  
ações  
859  
alunos



**ALIMENTAÇÃO**

62  
ações  
2.963  
alunos



**POUPANÇA FINANÇAS PESSOAIS**

33  
ações  
1.524  
alunos

A DECOJovem marcou ainda presença nas importantes feiras de educação, formação, juventude e emprego: a Qualifica, no Porto e assegurada pela DECO Norte e a Futurália, em Lisboa.

Com o lema *A preparar consumidores para o futuro!* a DECO informou os jovens consumidores, professores e famílias sobre os direitos e deveres do consumidor, através do jogo interativo: *És um Smart Consumer?* Esta iniciativa envolveu mais de 9 mil jovens a responder a questões prementes de consumo.



Jogo Interativo *És um Smart Consumer?*, na Futurália.



## EM DESTAQUE

### O ESSENCIAL DA ECONOMIA PESSOAL

**Cursos On-Line (MOOC) sobre a Economia Pessoal** constituído por 5 módulos distintos, exercícios e instrumentos de avaliação é uma nova modalidade formativa que permite a qualquer consumidor aceder a conteúdos com qualidade, relevantes e certificados. O MOOC tem como objetivo melhorar os conhecimentos e a compreensão de conceitos financeiros por parte dos consumidores e deste modo melhorar o seu bem-estar financeiro.

A **DECO FORMA** tem como objetivo contribuir para a qualificação dos profissionais na área dos direitos dos consumidores, permitindo a aquisição de novas competências, a sua melhoria e aprofundamento, de modo a garantir os direitos e interesses dos consumidores, no desempenho da sua atividade profissional.

A DECO FORMA desenvolve, também, workshops informativos sobre diversas áreas do consumo para capacitar os consumidores com conhecimentos que lhes permitam a tomada de decisões de escolha e de compra inteligentes e sustentáveis.



## AÇÕES DE FORMAÇÃO CERTIFICADA

### AÇÃO DIREITOS DOS CONSUMIDORES: CAPACITAR PARA INFORMAR

A formação Direitos dos Consumidores 2017, realizada no Porto e em Lisboa, conseguiu alcançar profissionais que prestam (in)formação aos consumidores em todo o país, reconhecendo-se assim a importância da capacitação nesta área do direito do consumo.

Neste percurso formativo estiveram envolvidos **35 profissionais** que pretendiam adquirir ou atualizar conhecimentos para transmitir uma informação atual e precisa aos seus consumidores.

Estes técnicos envolveram-se tendo como objetivo reforçar o poder dos consumidores através da (in)formação, acreditando que cidadãos mais esclarecidos e reivindicativos potenciam o crescimento de uma economia mais competitiva e de uma sociedade mais inclusiva e sustentável.

#### AÇÃO I

07 e 08 de junho  
16 formandos  
DECO NORTE

#### AÇÃO II

26 e 27 de junho  
19 formandos  
DECO





## FORMAÇÃO FINANCEIRA PARA TODOS

A DECO desenvolveu este projeto formativo com o objetivo de contribuir para melhorar os conhecimentos e competências financeiras dos consumidores de forma a estes tomarem decisões financeiras informadas e sustentáveis que contribuam para o bem-estar financeiros dos indivíduos, das famílias e do mercado em geral.

Este projeto formativo assentou em duas modalidades de formação distintas mas complementares entre si: formação de formadores presencial e formação on-line com a realização de MOOC.

Na modalidade de formação presencial, no total, foram realizadas 4 ações de Formação Financeira para TODOS:

**Ação I e II** - dirigidas aos eleitos e técnicos das juntas de freguesias, que contaram com a participação total de 29 formandos

**Ação III** - destinada a dirigentes e técnicos de associações de estudantes universitários e estruturas juvenis, que contou com a participação de 17 formandos

**Ação IV** - dirigida a técnicos e colaboradores de associações de PME, que contou com a participação de 19 formados.

Cada ação de formação decorreu durante um dia e teve a duração de 7 horas e foi certificada pela DGERT. Para a realização das ações, contamos com as parcerias de diversas entidades diretamente relacionadas com o público que pretendemos alcançar: ANAFRE - Associação Nacional de Freguesias, para a ação de formação para colaboradores das juntas de freguesia, Federação Académica de Lisboa e Conselho Nacional de Juventude, para a ação de formação dirigida a estruturas juvenis e a AERLIS, para a ação de formação dirigida a colaboradores de PME. As ações conta-



## FORMAÇÃO FINANCEIRA PARA TODOS

4  
ações de formação

65  
formandos

1.820  
horas de formação

ram com o apoio financeiro do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores e a Colaboração do Banco de Portugal.

**O curso on-line (MOOC) - O essencial sobre economia pessoal** é constituído por 5 módulos distintos e um conjunto de 8 vídeos com uma duração média de 5 minutos que permitem aos consumidores adquirir os conhecimentos financeiros essenciais e a compreensão de conceitos financeiros que permitam a gestão financeira familiar e assegurar o bem-estar financeiro:

MÓDULOS DE FORMAÇÃO ON-LINE:

**Módulo 1** - A importância de bem gerir o dinheiro (2 vídeos de 5 minutos)

**Módulo 2** - A poupança e o investimento: uma prioridade (2 vídeos de 5 minutos)

**Módulo 3** - O crédito: decisões financeiras conscientes (2 vídeos de 5 minutos)

**Módulo 4** - Quando as contas se complicam: O que fazer?

**Módulo 5** - As finanças pessoais em cada ciclo de vida.

Para o desenvolvimento dos conteúdos formativos foi estabelecida uma importante parceria com a Nova School of Business and Economics, através da Professora Doutora Susana Peralta, professora associada da referida instituição. Desta parceria resultou também o envolvimento de alunos do curso de mestrado de economia no desenvolvimento dos referidos conteúdos. O curso ficará alojado numa plataforma on-line MOODLE inserido na DECO Forma

## OUTRAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

Ao longo do ano, a DECO Forma realizou vários workshops informativos desenhados à medida para os colaboradores de empresas e organismos públicos e no âmbito da sua responsabilidade social. Foram 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 DECO Forma aceitou o desafio da Vitória Seguros para dinamizar um workshop “De Olho no Rótulo” destinado aos seus colaboradores sobre como fazer escolhas alimentares saudáveis através de uma correta interpretação dos rótulos alimentares.

A DECO ALENTEJO dinamizou um ciclo de workshops para os colaboradores da GESAMB – empresa responsável pela gestão ambiental e de resíduos do distrito de Évora para de sustentabilidade e do desenvolvimento equilibrado e harmonioso da sociedade.

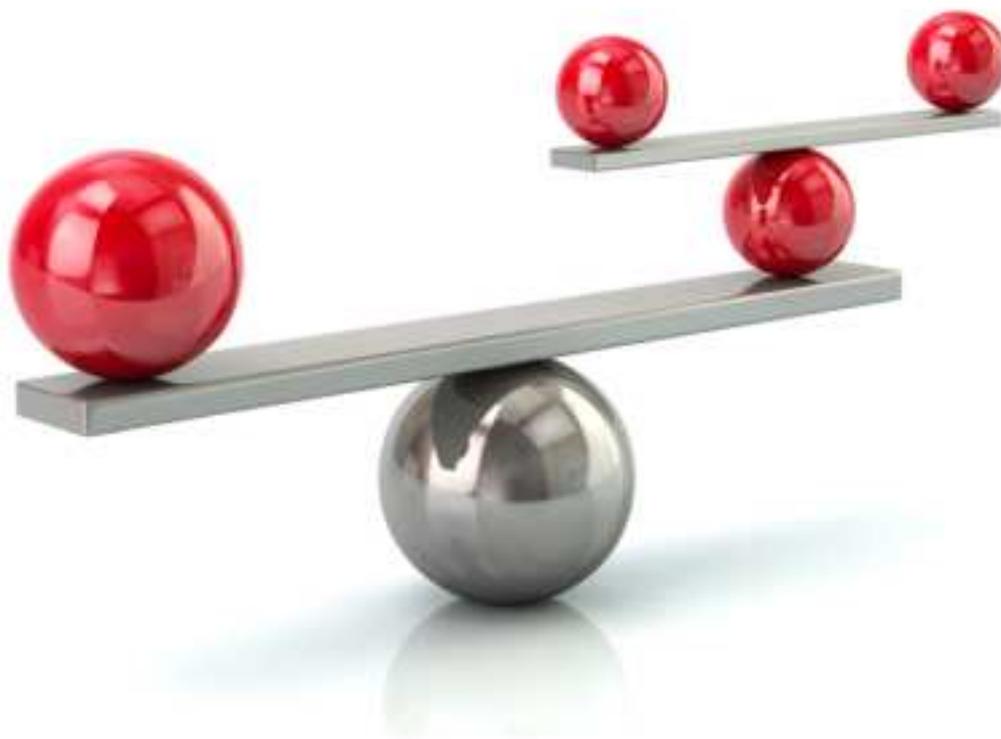
A DECO ALENTEJO dinamizou ainda um ciclo de Conversas à Mesa: no comércio local, o consumidor é especial com que contou com a presença expressiva de comerciantes da região. Durante 4 encontros houve troca de informação técnica e pertinente para potenciar o comércio local em Évora e discutidos temas como a afixação de preços, os saldos e promoções;

a qualidade dos bens e serviços; Comércio on-line e mecanismos alternativos de resolução de litígios de consumo.

A DECO NORTE, em parceria com a Escola de Direito do Porto da Universidade Católica Portuguesa, realizou, entre fevereiro e julho de 2017, duas 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.

A DECO NORTE, em parceria com a Escola de Direito do Porto da Universidade Católica Portuguesa, organizou o Debate “A Nova Lei das Comunicações Eletrónicas” com um rico painel de convidados. A sessão teve grande afluência de participantes, cerca de 60, entre alunos, professores, advogados e quadros de diversas empresas. Inserida no Seminário Direito do Consumo, esta conferência pretendeu valorizar esta aposta formativa da DECO.





# O QUE FAZEMOS

## AS NOSSAS LUTAS

### REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

#### EM DESTAQUE

##### O CASO ESPECIAL: RYANAIR

No transporte aéreo, o caso RYANAIR merece especial referência. Em Setembro, milhares de passageiros viram o seu voo cancelado. Para esclarecer, informar e alertar todos os consumidores envolvidos nesta questão sobre os seus direitos, a DECO pressionou as entidades competentes a intervir no caso.

Representando os consumidores junto desta operadora, a DECO conseguiu que recebessem a devida indemnização, num total de 35 mil euros.

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.

17,379 Consumidores solicitaram o apoio e intervenção da Associação para a resolução de conflitos de consumo.

Devido à intervenção da DECO, 80% 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 1.025.601,31 €.

Os temas mais reclamados em 2017 foram:

### TELECOMUNICAÇÕES

O aumento ilegal dos preços é um claro exemplo de desrespeito dos interesses e direitos dos consumidores. Por isso, a DECO lançou a ação Telecomunicações: basta de abusos!, na qual ajudámos 1542 consumidores a exercerem o seu direito de cancelamento do contrato sem pagamento de qualquer indemnização ou compensação.

A oferta de serviços não solicitados, e pagos pelo consumidor, além de ser uma prática comercial desleal, representa mais um exemplo da postura das operadoras. A DECO denunciou estas práticas ilegais, que levaram o regulador a determinar a suspensão de campanhas promocionais que não respeitaram os direitos dos consumidores.

### COMPRA E VENDA

A falta de entrega ou atraso dos produtos, a recusa de cancelamento da compra dentro do período de reflexão e a ausência de reembolso nas vendas pela internet continuam a ser muito reclamadas pelos consumidores.

### ENERGIA E ÁGUA

Falta de envio de faturação, dupla faturação, cobrança de consumos prescritos e os problemas decorrentes da mudança de comercializador e das vendas porta a porta configuram as práticas reiteradas das empresas.

### SERVIÇOS FINANCEIROS

O crédito e os seguros associados ao crédito continuam a motivar denúncias dos consumidores. As comissões bancárias, cada vez em maior número e de valores mais elevados, levaram a DECO a reiterar a reivindicação de se eliminarem as comissões sem serviço.

### EM 2017 OS PORTUGUESES RECLAMARAM MAIS DE TRANSPORTES

Os transportes públicos coletivos duplicaram o número de reclamações recebidas pela DECO. **Quase três mil Portugueses denunciaram**, inclusivamente na nossa plataforma [queixasdostransportes.pt](http://queixasdostransportes.pt), os atrasos, cancelamentos, supressão e alteração de percursos e horários dos transportes em todo o País.

Para além disso, em 2017, a DECO, tendo em vista uma melhor resolução dos processos de mediação e prevenção de conflitos de consumo, realizou **297 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 **70 audiências de julgamento nos diferentes mecanismos de resolução alternativa de litígios, Centros de Arbitragem e Comissões Arbitrais.**

### PROCESSOS MEDIAÇÃO: DURAÇÃO

No âmbito dos processos de mediação e 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 **2 meses e meio.**

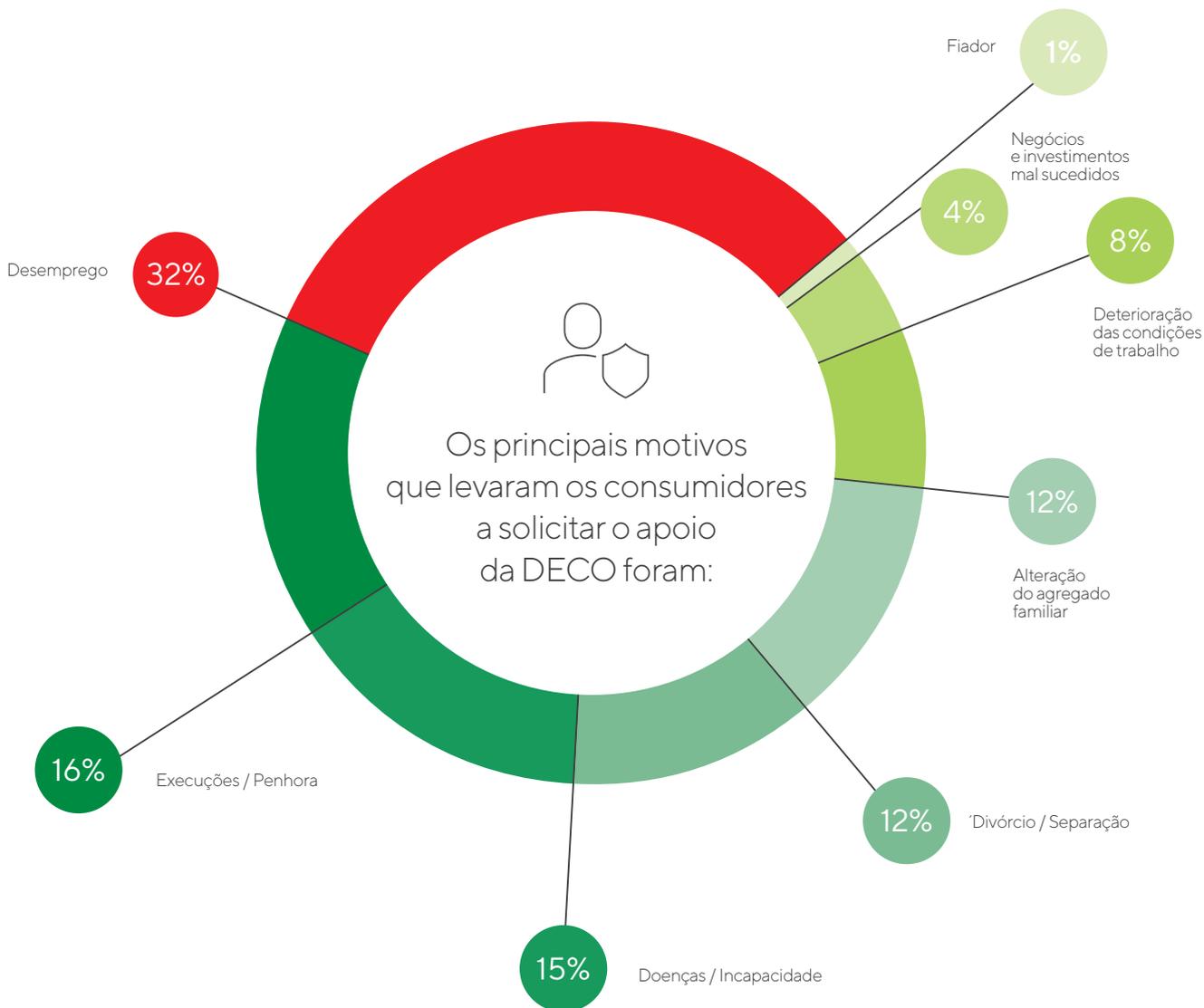
A DECO apoia, também, os consumidores em situação de endividamento excessivo ou sobre endividamento na resolução destas situações, através do contacto com os diferentes credores.

No âmbito destes processos, a DECO analisa a situação financeira familiar do consumidor, traça o seu perfil e promove ajuda tendente à reestruturação das dívidas, visando reduzir as despesas, bem como promover a renegociação dos 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, ou retirando-as da mesma.

**No ano de 2017, a DECO apoiou 2.422 famílias que se encontravam naquelas situações.**

ANO	N.º DE PEDIDOS
2008	2.034
2009	2.812
2010	2.838
2011	4.292
2012	5.407
2013	4.034
2014	2.768
2015	2.712
2016	2.715
2017	2.422



Causa de Sobre-endividamento (%), apresentadas por processo, durante 2017.

O desemprego continuou a ser a principal causa das dificuldades financeiras das famílias, seguida da diminuição de rendimentos ocorrida em virtude da penhora de rendimentos.

Continuou a registar-se um aumento do crédito em incumprimento. Apesar da vigência de um diploma destinado ao apoio a consumidores em risco de incumprimento ou em incumprimento efetivo, o incumprimento permaneceu elevado em 2017.

Os dados referentes ao incumprimento não são, contudo, 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 70,8% dos seus rendimentos totais dos agregados apoiados se destina ao pagamento de prestações mensais de crédito.



70,8%  
TAXA DE ESFORÇO  
MÉDIA

Em 2017 e em regra, em cada processo de mediação, em média, cada família apresenta 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 55% destes créditos se encontrava em incumprimento. A DECO interveio na negociação de mais de **12.110 créditos**.

## Montante Médio de Créditos em Negociação



80.800€

CRÉDITO À HABITAÇÃO



14.965€

CRÉDITO AUTOMÓVEL



9.527€

CRÉDITO PESSOAL



4.400€

CARTÃO DE CRÉDITO

## PROCESSOS: DURAÇÃO E DESFECHO

No âmbito dos processos de reestruturação das dívidas, de acordo com a análise dos dados do CRM - Customer Relationship Management, o período decorrido entre o início do processo até ao seu arquivamento foi, em média, de **62 dias** em 2017.

Em 2017, o principal motivo de arquivamento dos processos de apoio às famílias sobre endividadas é, à semelhança do registado em 2017, o encerramento por renegociação do pagamento de todos os créditos e renegociação de alguns créditos (70%).

Mais uma vez, no âmbito dos inquéritos desenvolvidos, após o encerramento destes processos, apurou-se que 75% das famílias consideraram que o desfecho dos mesmos correspondeu às suas expectativas.



# REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

## EM DESTAQUE

### AS PRINCIPAIS AÇÕES REIVINDICATIVAS



CAMPANHA

#### VENDAS PORTA A PORTA

Durante o primeiro trimestre de 2017, a DECO lançou uma campanha mobilizadora que visava alertar e mobilizar os consumidores para os problemas decorrentes das vendas ao domicílio, não só informando os consumidores sobre os seus direitos, mas também, alertando as entidades públicas e privadas para os riscos destas práticas junto dos consumidores, nomeadamente, os segmentos mais vulneráveis.



2.500  
pendurantes

1  
vídeo

41.883  
visualizações  
no facebook



10  
partilhas  
de meios  
de comunicação

108.878  
consumidores  
mobilizados



TRANSPORTE AÉREO

#### FALHA NO AEROPORTO DE LISBOA

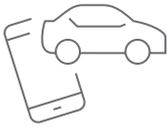
Em maio, uma avaria inédita no sistema de abastecimento de combustível do Aeroporto de Lisboa, motivou uma reação imediata da DECO, aconselhando os consumidores, e exigindo a intervenção e fiscalização por parte das entidades competentes. A DECO denunciou a falta de assistência aos passageiros, falhas graves na informação aos mesmos e a ausência completa de um plano de contingência adequado, tendo exigido que os consumidores fossem compensados pelos seus prejuízos uma vez que tinham sido alheios a esta falha.

Estas falhas foram denunciadas à Autoridade Nacional para a Aviação Civil, tendo a Associação reunido diversas vezes com o Regulador para a análise de eventuais soluções para os consumidores.

### Avaria no aeroporto de Lisboa: DECO ajuda-o a receber indemnização

Se foi um dos passageiros afetados por esta avaria saiba que pode ter a receber entre 250 e 600 euros. A DECO ajuda-o a obter este direito de forma gratuita.

## AS PRINCIPAIS AÇÕES REIVINDICATIVAS



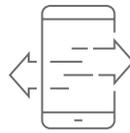
TRANSPORTE INDIVIDUAL  
EM VEÍCULOS  
DESCARACTERIZADOS

PLATAFORMAS  
DE MOBILIDADE

A Associação acompanhou e participou na discussão no âmbito da criação de uma regulamentação para a atividade desenvolvida pelas plataformas eletrónicas de mobilidade, tendo emitido parecer sobre as diversas propostas apresentadas pelo Governo e pelos Grupos Parlamentares do Bloco de Esquerda e do PSD. Também realizou um conjunto de reuniões sobre esta temática, nomeadamente com o próprio Bloco de Esquerda, tendo em vista a apresentação das suas preocupações.

### Regras para a Uber: PS introduz norma para situações de litígio

A Deco queria que a regulamentação das actividades de transporte em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica incluisse obrigações de qualidade de serviço e mecanismos eficientes de resolução de litígios.



COMUNICAÇÕES  
ELETRÓNICAS

DENÚNCIA À ANACOM  
DA CAMPANHA DA MEO

A Associação denunciou à Autoridade Nacional das Comunicações (ANACOM) o que considerou ser uma campanha ilegal da empresa MEO, na qual esta oferecia aos seus clientes dois gigabytes adicionais de internet até 31 de agosto, data após a qual pretendia cobrar por esse plafond de internet extra, caso os clientes não cancelassem o serviço.

A ANACOM deu razão à DECO e determinou a cessação imediata da campanha obrigando a empresa a adotar as medidas necessárias para corrigir a situação.

### MEO Deco denuncia ao regulador campanha da Meo que considera ilegal

Meo oferece Internet aos clientes em Agosto, mas obriga a pagar após essa data se não rescindirem.

FICHA DE INFORMAÇÃO  
SIMPLIFICADA

Numa ação inédita, a ANACOM convidou a DECO e a APRITEL – Associação do Setor das Telecomunicações para integrar um grupo de trabalho que visava alterar e atualizar o conteúdo definido pelo regulador para as informações pré-contratuais obrigatórias. Neste grupo de trabalho, que contou com 4 reuniões entre os seus membros, a ação da DECO foi essencial para garantir maior transparência nas informações prestadas aos consumidores, nomeadamente, sobre preços, serviços e período de fidelização.

FRAUDE ATRAVÉS  
DAS COMUNICAÇÕES  
ELETRÓNICAS

Em virtude de reclamações recebidas pela Associação sobre chamadas internacionais provenientes de números desconhecidos que visavam extorquir dinheiro aos consumidores, a mesma denunciou publicamente esta prática, aconselhando os consumidores e remetendo para o Ministério Público para processo-crime, ao abrigo do Protocolo celebrado com esta entidade.

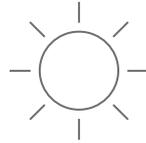
A DECO também procedeu à denúncia junto da ANACOM de práticas de Wap Billing, i.e, as situações em que os consumidores de serviços de comunicações móveis, ao navegarem na internet, e ao acederem a determinadas páginas, são surpreendidos pela subscrição automática de conteúdos que não solicitaram ou adquiriram, sendo posteriormente confrontados com a respetiva faturação pelo seu operador móvel. Após a reivindicação da DECO no sentido de proteger os consumidores, exigindo-lhes o consentimento expresso e a proteção legal na Lei das Comunicações Eletrónicas, a entidade reguladora emitiu uma recomendação dirigida às empresas de comunicações no sentido de estas apenas poderem cobrar conteúdos e serviços subscritos na internet, depois de autorizados prévia e expressamente pelos consumidores, através de uma declaração em suporte duradouro. A ANACOM recomendou ainda ao Governo a alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas, para incluir estes serviços na sua regulação.

**WAP Billing. Sem dar por nada, já está a pagar na fatura de comunicações**

Técnica de vendas por internet (ada por si de telemóvel) em telemóvel e já saiu para a vários consumidores

### AUMENTO DOS PREÇOS NAS COMUNICAÇÕES SEM AVISO PRÉVIO

A DECO denunciou junto da ANA-COM e da comunicação social um aumento de preços ilegal efetuado pelas operadoras, na medida em que os consumidores não tinham sido informados desse aumento e do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer encargo. A Autoridade Nacional pronunciou-se em julho, obrigando as operadoras a enviar uma comunicação por escrito aos clientes, informando-os desse aumento, bem como do seu direito de rescisão sem encargos. A Associação, apesar de congratular a intervenção rápida da reguladora, considerou a mesma insuficiente ao não ter ordenado o reembolso dos valores cobrados referentes ao aumento de preços até à data dessa informação por escrito.



TURISMO

### ALOJAMENTO LOCAL

A eclosão do alojamento local nas grandes cidades nos últimos anos, com impacto profundo nos utilizadores destes serviços e na qualidade e acesso à habitação levou a DECO a analisar o impacto jurídico e social deste novo modelo de negócio, apresentando um conjunto de reivindicações junto dos grupos parlamentares e da Secretaria de Estado do Turismo para melhorar este serviço junto dos utilizadores e, ao mesmo tempo, promover o direito ao acesso a uma habitação acessível.



### FAÇA GREVE AO SEU CARRO - ESTES TRANSPORTES NÃO NOS SERVEM

O projeto da DECO Algarve focado nas fragilidades dos transportes públicos coletivos da região terminou a sua 1ª etapa.

Nesta ação, cujo principal intuito consistiu em compreender as causas do acentuado declínio da utilização dos transportes e mobilizar os consumidores para esta problemática, realizámos 5 percursos, entre Tavira e Sagres, e envolvemos 7 entidades institucionais.

Os principais problemas detetados na região prendem-se com a ausência de uma estratégia de concertação intermodal e entre ligações de uma mesma operadora, a desadequação dos tarifários, a insuficiente e débil informação disponibilizada e assimetrias regionais.

Este projeto mobilizou e melhorou a capacidade de intervenção dos consumidores, que nos apresentaram mais reclamações e sugestões, e acentuou o papel ativo e influente dos representantes e autoridades locais no setor.



## AS PRINCIPAIS AÇÕES REIVINDICATIVAS



### SERVIÇOS FINANCEIROS

#### REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE DOS INTERMEDIÁRIOS DE CRÉDITO

Durante vários anos, a DECO efetuou inúmeras denúncias relativas à atividade dos intermediários de crédito, através da comunicação social, ao Banco de Portugal, à Direção Geral do Consumidor (publicidade) e ao Ministério Público. Também emitiu o seu parecer, no âmbito da proposta, que para aquele efeito, esteve em consulta pública.

O regime jurídico sobre a atividade de intermediário de crédito e a prestação de serviços de consultoria, relativamente a contratos de crédito foi publicado ainda em 2017, acolhendo as reivindicações da DECO.

#### TRANSPOSIÇÃO DA DIRETIVA DO CRÉDITO HIPOTECÁRIO-AVALIAÇÃO DA SOLVABILIDADE DOS CONSUMIDORES

A DECO, mais uma vez, denunciou, publicamente, o facto de Portugal estar em incumprimento no que concerne à transposição da diretiva do crédito à habitação.

A DECO alertou frequentemente sobre a importância da concessão de crédito responsável, em geral e em particular no crédito à habitação, tendo emitido parecer sobre a proposta de legislação que transpõe parcialmente a diretiva, bem como sobre o Projeto de Aviso do Banco de Portugal, acerca do dever de avaliação da solvabilidade dos clientes bancários no âmbito da atividade de concessão de crédito. Também foi objeto do nosso parecer o Projeto de Recomendação do Banco de Portugal, no âmbito dos novos contratos de crédito celebrados com os consumidores.

### INSOLVÊNCIA DE PESSOAS SINGULARES

A DECO participou na Plataforma de Reflexão sobre o Endividamento das Famílias e Consumidores, da responsabilidade do Ministério da Justiça.

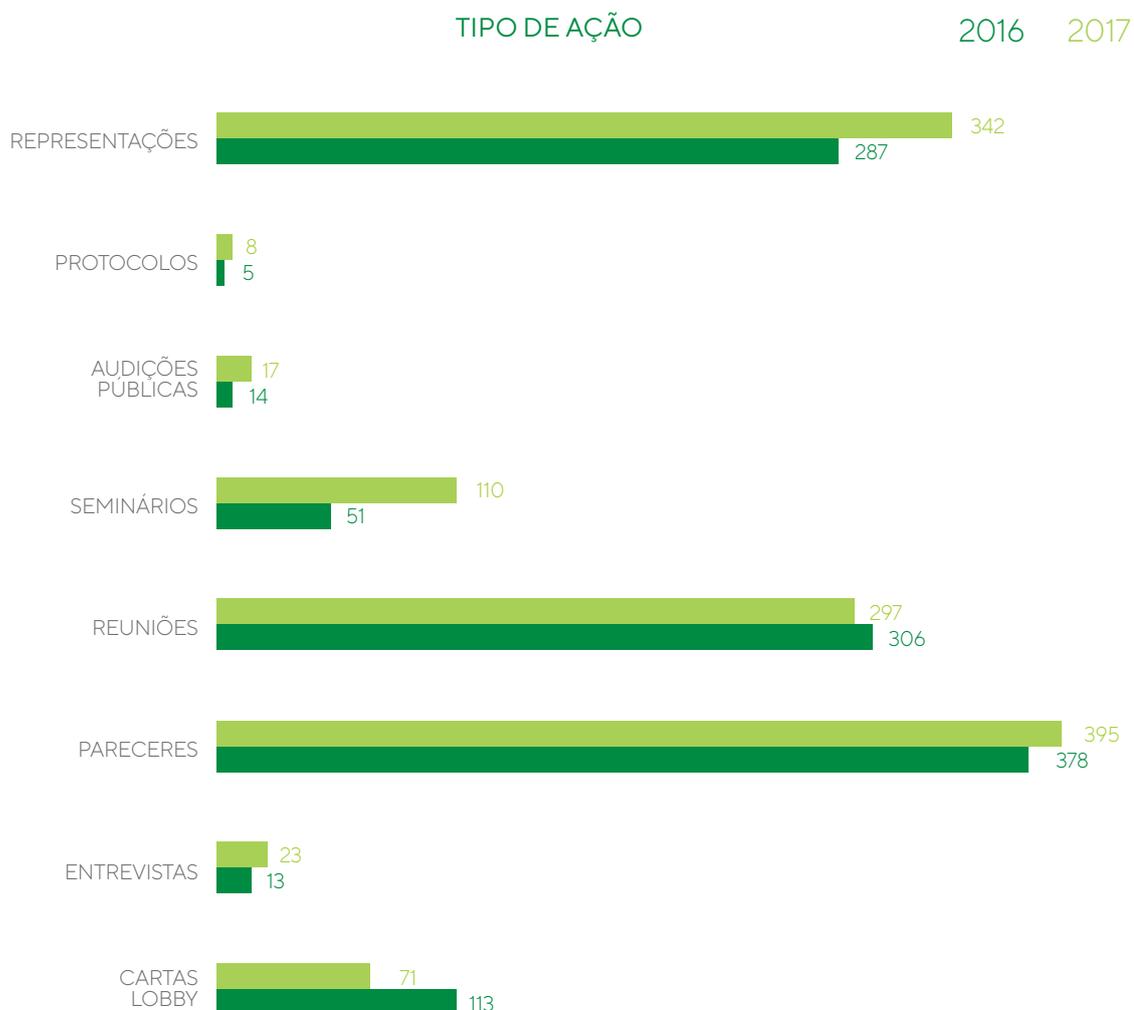
Decorrentes das reivindicações da DECO foi aprovado o Plano de Pagamento Judicial para Pessoas Singulares. Este plano funciona como uma proposta de recuperação do devedor insolvente, no interesse dos seus credores. É um modelo que assenta na redução financeira do devedor, uma vez que é um mecanismo judicial que permite a recuperação das pessoas sobre endividadas.



## REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

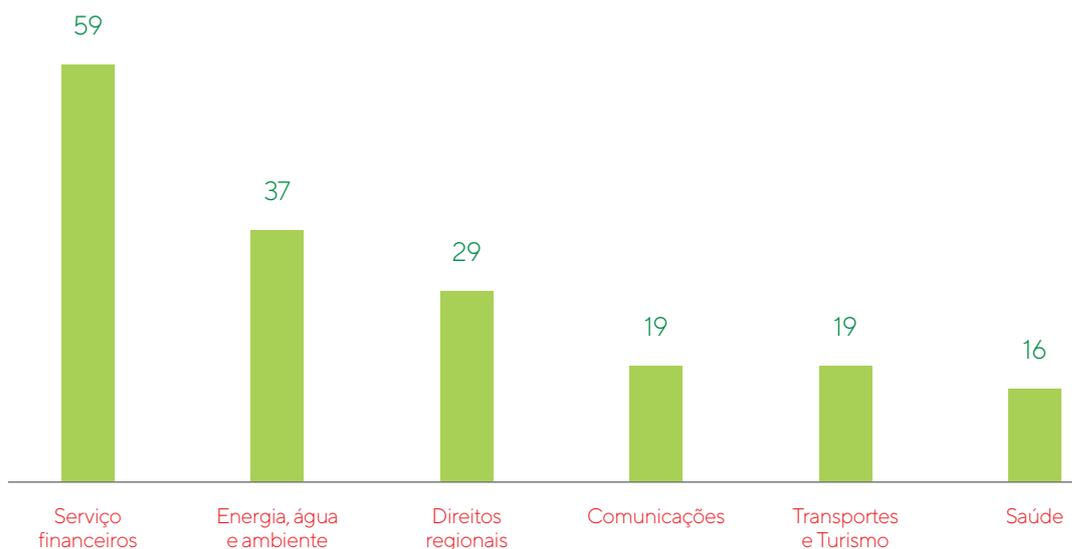
A DECO representa os consumidores em diversos organismos, fóruns nacionais e internacionais, procurando dinamizar medidas que permitam simultaneamente alterar normas e sensibilizar os consumidores para os problemas e desafios e promover esta alteração junto dos decisores políticos e económicos.

Em 2017 a DECO aumentou o número de pareceres elaborados para 395, reforçando, assim o seu poder proactivo junto do poder político. Foram, também, utilizadas outras ferramentas para a ação reivindicativa e representativa da Associação, tendo sido enviadas 71 cartas e realizadas 23 entrevistas a stakeholders. A DECO também participou em 14 Audições Públicas.



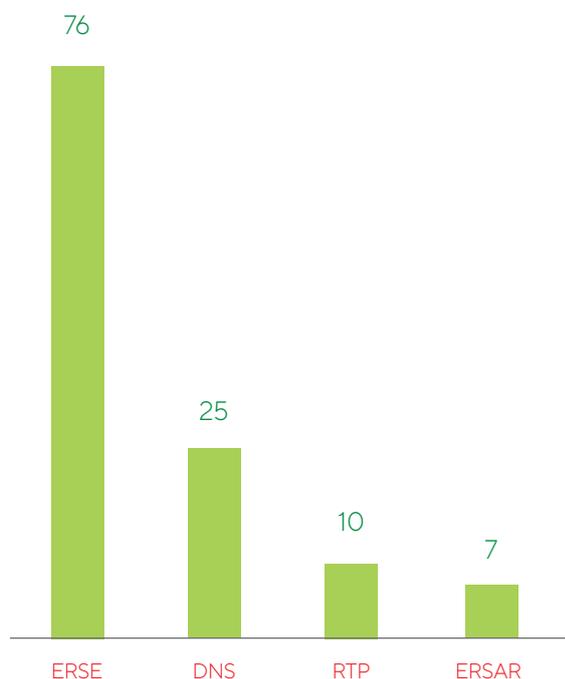
As iniciativas reivindicativas tiveram como temas prioritários, designadamente, os Serviços Financeiros, a Energia, Água e Ambiente e os direitos regionais dos consumidores, tendo sido reforçado o nosso poder reivindicativo junto das autoridades locais.

### ENTIDADES VS TEMAS



A representação dos consumidores nas diversas entidades públicas e privadas assumiu, em 2017, uma prioridade para a DECO, destacando-se, o trabalho desenvolvido nos Conselhos Consultivos das Entidades Reguladoras nacionais.

### CONSELHOS CONSULTIVOS



### COOPERAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Durante o ano de 2017, a DECO continuou, mais uma vez, a estreitar as relações institucionais com a Administração Pública, tendo tido **123 reuniões**. Destacamos as mais importantes:

#### ENTIDADES REGULADORAS E FISCALIZADORAS

**ANACOM**; **ANAC** - Autoridade Nacional da Aviação Civil; **ASAE** - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica; **Autoridade da Concorrência**; **Banco de Portugal**; **ERSAR** - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos; **ERSE** - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos; **ICAP** - Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade.

#### GOVERNO E PARTIDOS POLÍTICOS

**Comissão de Orçamento, Finanças e Modernização Administrativa**; **Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar**; **Comissão Parlamentar de Agricultura e Mar**; **Comissão Parlamentar de Orçamento, Finanças e Modernização Administrativa**; **Conselho Económico e Social**; **Conselho Nacional da Juventude**; **ENEAS** - Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo; **Direção Geral de Educação**;

**Direção Geral do Consumidor; ERTE** – Equipa de Recursos e Tecnologias Educativas da Direção Geral de Educação; **GNR** – Guarda Nacional Republicana; **Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda; Grupo Parlamentar do Partido Socialista** – Deputado Eurico Dias; **IEFP** – Instituto de Emprego e Formação Profissional; **Ministério da Agricultura; Ministério do Ambiente; Secretária de Estado da Justiça; Secretário de Estado do Turismo; Secretário de Estado Adjunto e da Saúde; Secretário de Estado Adjunto e do Comércio; Secretário de Estado da Energia; Secretário de Estado das Comunidades Portuguesas.**

### ENTIDADES REGIONAIS

**Banco de Portugal** – Évora; **Bibliotecas Municipais; Câmaras Municipais; Centros de Saúde Estremoz, Montemor e Évora; CLDS Mesão Frio; CLDS Oliveira de Frades; Contrato Local de Desenvolvimento Social de Lamego; Direção Regional da Cultura do Algarve; GNR** de Barroselas; **Juntas de Freguesia; Ministério Público** – Comarca de Lisboa; **SMTUC** – Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra.

### ENTIDADES INTERNACIONAIS

**Centro Europeu do Consumidor; CESE** – Comité Económico e Social Europeu; **Comissão Europeia; Comissão Europeia** – DG Connect.

## COOPERAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES

### ENTIDADES NACIONAIS

**ACAP** – Associação Automóvel Portugal; **ACEPI** – Associação da Economia Digital; **ANECRA** – Associação Nacional das Empresas do Comércio e da Reparação Automóvel; **ANFAJE** – Associação Nacional de Fabricantes de Janelas Eficientes; **APAV** – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima; **APAVT; APED** – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição; **APEMIP** – Associação dos Profissionais e Empresas de Mediação Imobiliária de Portugal; **APIFARMA; APRITEL; APS** – Associação Portuguesa de Seguradores; **CENTROMARCA** – Associação Portuguesa de Empresas de Produtos de Marca; **CCP** – Confederação de Comércio e Serviços de Portugal; **CIP; Federação Portuguesa de Psicoterapia; Fórum Consumo; GCI; Google Portugal; Icontrends** – Startup Portuguesa; **Ordem dos Farmacêuticos; UGC; ZERO** – Associação Sistema Terrestre Sustentável.

### ENTIDADES REGIONAIS

**ACRA** – Associação de Consumidores da Região dos Açores; **AEP** – Associação Empresarial de Portugal – Porto; **AIMinho** – Associação Empresarial do Minho; **ANAFRE** – Delegação do Algarve; **ANE** – Associação Nacional das Empresárias – Porto; **Associação Comercial de Abrantes; Associação Comercial do Distrital de Évora; ACIAB** – Associação Comercial e Industrial de Arcos de Valdevez e Ponte da Barca; **Associação de Comerciantes de Braga; AEVC** – Associação Empresarial de Viana do Castelo; **CAME** – Centro de Acolhimento PME's Montemor; **Cáritas Diocesana de Évora; Fundação ADFP** – Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional de Miranda do Corvo; **Fundação Algarvia para o Desenvolvimento; Fundação Eugénio de Almeida** – Évora; **Gaiurb, EM; ICNF** – Mata Nacional do Choupal; **NERE** – Núcleo Empresarial da Região Alentejo; Núcleo de Santarém da **NERSANT** – Associação Empresarial; **Região do Turismo do Algarve; Rodoviária do Tejo e do Oeste; Sindicato dos Trabalhadores dos Impostos** – Porto.

### ENTIDADES INTERNACIONAIS

**ADECO** – Associação para a Defesa do Consumidor de Cabo Verde

### ACADEMIA

**Associação de Estudantes da Faculdade de Direito da Universidade do Porto; Centro de Investigação e Intervenção Social; CICS.NOVA** – Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa; **Business-E; ECOS** – Cooperativa de Educação; **Cooperação e Desenvolvimento; Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo; Escola de Hotelaria e Turismo do Porto; Exploratório de Coimbra; Faculdade de Farmácia da Universidade Coimbra; Faculdade de Psicologia; Faculdade de Psicologia de Lisboa; FCT** – Fundação para a Ciência e Tecnologia; **Federação Académica de Lisboa; Fórum Estudante; Instituto Politécnico de Santarém; ISCAL** – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa; **ISCTE** – Instituto Universitário de Lisboa; **Laboratório de Gestão e Projetos Faculdade de Economia da Universidade do Porto; Liceu Camões; Nova School of Business and Economics; SA Formação** – Porto; **Serviços de Ação Social da Universidade do Porto; UALG** – Universidade do Algarve; **Universidade do Minho.**

## A DECO REPRESENTA OS CONSUMIDORES NAS SEGUINTE ENTIDADES

**ADENE; ADENE - CERTAGRI; AdePorto** - Agência de Energia do Porto; Conselho Consultivo para as Terapêuticas não Convencionais; Agência Portuguesa do Ambiente - **PNUEA**; Agência Portuguesa do Ambiente - **PPRU**; Águas do Porto; Aliança para os **ODS** - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável; Associação Bandeira Azul da Europa; Banco de Portugal - Fórum para a Supervisão Comportamental; Câmara Municipal da Trofa; Câmara Municipal de Odivelas; Centro Nacional de TeleSaúde; Coligação para o Crescimento Verde - Plenário; Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Temático Mobilidade e Transportes; Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Temático Cidades e Territórios; Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Temático Clima e Energia; Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Temático Resíduos; Comissão de Acompanhamento do Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (**PO SEUR**); Comissão de Acompanhamento do Projeto "Os Próximos 30 Anos: Sobre o Futuro dos Serviços de Águas" - **APDA; CCDR** - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve; Comissão Social da Freguesia de Benfica; Comissão para o Acompanhamento dos Auxiliares de Justiça; Comissão de Segurança Alimentar; Conselho Consultivo da Juventude; Conselho Consultivo da **U-OLMC** - Unidade de Operador Logístico de Mudança de Comercializador; Conselho Consultivo do eSIS - Ecosistema de Informação em Saúde; Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca de Évora; Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa; Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca do Porto; Conselho Económico e Social - **CDROT**; Conselho Económico e Social - **CEPES**; Conselho Económico e Social - Plenário; Conselho Nacional de Consumo; Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Análise Legislativa; Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Publicidade; Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Regulação Económica; Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Segurança de Bens e Serviços; Conselho Nacional de Supervisores Financeiros - **PNFF - 1**; Conselho Nacional de Supervisores Financeiros - **PNFF - 2**; Conselho Nacional do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável - Plenário; Conselho Nacional para os Combustíveis; Conselho Superior de Estatística - Plenário; Conselho Superior de Estatística - Secção Eventual de Acompanhamento dos Censos 2021; Conselho Superior de Estatística - Secção Permanente de Estatísticas Sociais; Con-



selho Superior de Estatística - Secção Permanente do Segredo Estatístico; Direção Geral de Energia e Geologia; Direção Geral de Saúde - Aliança Intersectorial para a Prevenção dos Antibióticos; **DNS.PT** - Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Assembleia Geral; **DNS.PT** - Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Conselho Consultivo; **DNS.PT** - Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Conselho Diretivo; **DNS.PT** - Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Conselho Fiscal; Entidade Reguladora da Saúde; **ERSAR** - Conselho Consultivo; **ERSAR** - Conselho Tarifário; **ERSE** - Conselho Consultivo - Plenário; **ERSE** - Conselho Consultivo - Secção do Gás Natural; **ERSE** - Conselho Consultivo - Secção do Sector Elétrico; **ERSE** - Conselho Tarifário - Plenário; **ERSE** - Conselho Tarifário - Secção do Sector do Gás Natural; **ERSE** - Conselho Tarifário - Secção do Sector Elétrico; **ERSE** - Conselho Tarifário - Secção do Sector Elétrico; **FAGAR** - Faro, Gestão de Águas e Resíduos, **EM; INFARMED** - Conselho Consultivo; **INFARMED** - Conselho Nacional de Publicidade de Medicamentos; **INFARMED** - Portal **RAM; INOVA** - Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede, **EEM; INSA** - Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge; **INSA** - Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge; Lisboa e-nova - Assembleia Geral; Lisboa e-nova - Conselho Fiscal; Mercado Municipal D. Pedro V; Rede Social de Caminha; Rede Social de Coimbra; Rede Social de Évora; Rede Social de Lisboa - Plataforma para a Área do Envelhecimento; Rede Social de Lisboa - Plenário; Rede Social do Porto; **RTP** - Rádio e Televisão de Portugal; Távira Verde; Trofáguas - Serviços Ambientais, **EM**; Turismo de Portugal - Comissão Arbitral; Turismo de Portugal - Fundo de Garantia; Vimágua - Empresa de Água e Saneamento de Guimarães e Vizela, **EM**

## PROTOCOLOS DE COLABORAÇÃO

A aproximação das Delegações Regionais às Câmaras Municipais permitiu também em 2017 a celebração de novos Protocolos de Colaboração tendo em vista a prestação de informação e apoio aos municípios das diferentes áreas de competência territorial de todas as delegações, bem como o apoio ao sobre endividado e a realização de sessões de esclarecimento dirigidas às escolas e à comunidade em geral.

No final de 2017 registaram-se **55 protocolos** existentes com diversas autarquias e juntas de freguesia. Foram ainda celebrados os seguintes novos protocolos:

## PROTOCOLOS DE COLABORAÇÃO

55

### NOVOS PROTOCOLOS

- Câmara Municipal de Alfândega da Fé
- Câmara Municipal de Castelo de Paiva
- Câmara Municipal de Macedo dos Cavaleiros
- Câmara Municipal do Sabugal
- Junta de Freguesia de Fragoso
- Junta de Freguesia de Loures
- Junta de Freguesia de Palme

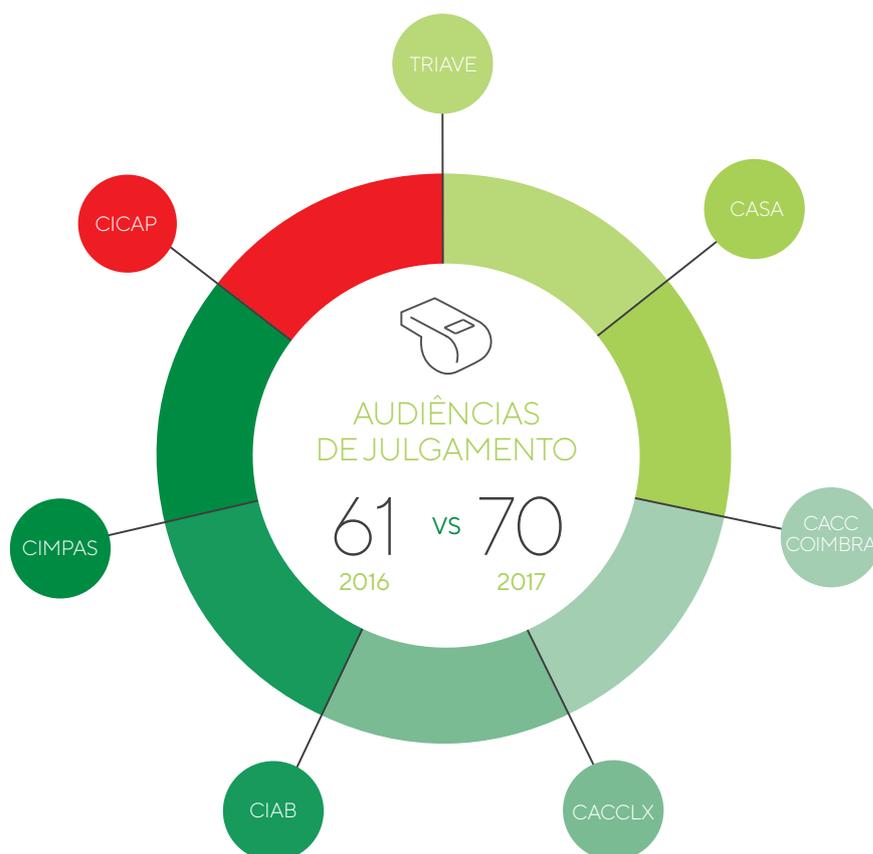
## OUTRAS COLABORAÇÕES

A DECO manteve o seu **Protocolo de Colaboração com Movimento para a Cidadania Sénior – CIDSENIOR**, tendo prestado informação para o desenvolvimento de estudos ou atividades sobre matérias relacionadas com a proteção dos consumidores séniores no desenvolvimento económico e social português.

## 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. A DECO representou os consumidores em 70 audiências de julgamento

Centros de Arbitragem em que a DECO participa:



## 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.

Encontram-se 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), a ação contra a ANA-COM e a ação contra a Volkswagen e a SEAT.

## REPRESENTAÇÃO COLETIVA INTERNACIONAL

### EM DESTAQUE

#### DIREITOS CONTRATUAIS DOS CONSUMIDORES - REFIT

No quadro do programa de análise da legislação europeia, a DECO manteve a participação no grupo de stakeholders, representantes da indústria, do comércio e dos consumidores, que envolveu Associações de Consumidores da Bélgica, do Luxemburgo, França e Reino Unido, tendo em vista analisar as principais Diretivas relativas aos consumidores, tendo sido realizadas 7 reuniões.

A DECO foi ainda escolhida para integrar o subgrupo, entretanto criado, para debater melhores formas de apresentação e informação de Termos e Condições Contratuais.

Em Maio, a DECO acompanhou os resultados deste programa de análise às principais Diretivas com impacto para os consumidores, tendo as suas preocupações sido evidenciadas nas conclusões deste estudo. A necessidade de uma melhor implementação da legislação, de forma transversal, foi reconhecida, estando a ser equacionadas alterações na legislação comunitária focadas na necessidade de assegurar uma adequada reparação dos direitos dos consumidores.

## FINANCIAL SERVICES USER GROUP (FSUG)

Desde julho de 2017 que a DECO está representada no Financial Services User Group da Comissão Europeia, conduzido e acompanhado pela DG FISMA e pela DG JUST. Este grupo tem como objetivo aconselhar a Comissão Europeia na preparação e implementação de legislação ou iniciativas que afetem os utilizadores dos serviços financeiros, identificar proactivamente os temas chave que afetem os utilizadores de serviços financeiros e colaborar com representantes de utilizadores de serviços financeiros e organismos representativos ao nível da UE e nacional.

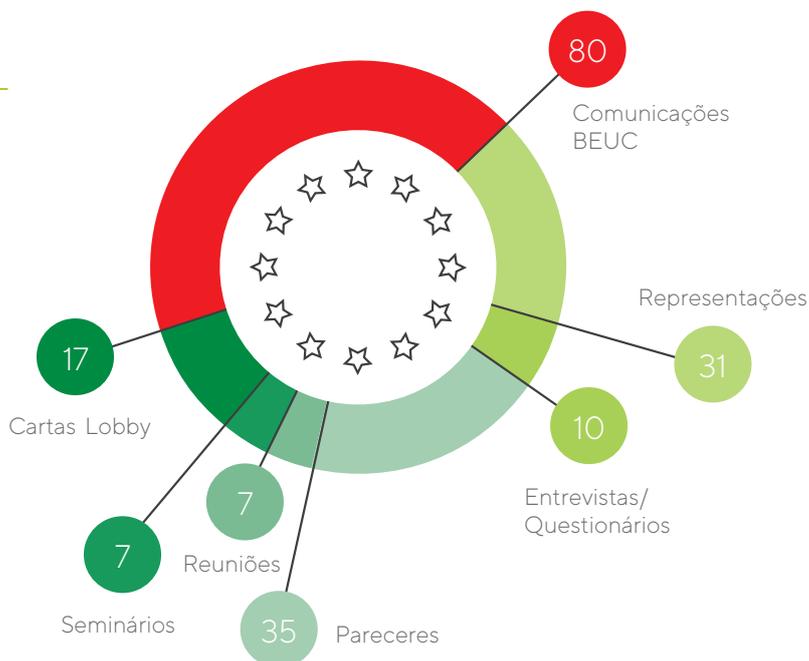
A DECO apresentou um conjunto de temas, os quais mereceram uma grande aceitação por parte dos outros membros do grupo e da Comissão Europeia. Foram definidos subgrupos que irão desenvolver a investigação e o estudo destes temas tendo em vista apresentar uma orientação para a Comissão. Os temas em que a DECO estará mais ativa incluem:

- Os efeitos de exclusão resultantes da digitalização dos serviços financeiros;
- - O potencial para a inoperância dos sistemas de resolução alternativa de litígios;
- O baixo nível de qualidade da informação prestada aos consumidores;
- A necessidade de criação de incentivos à mudança (switch) para os serviços financeiros.



## AÇÃO INTERNACIONAL

Em 2017, a DECO continuou a aprofundar 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, bem como a sua nomeação para o órgão executivo desta organização europeia, permitindo-se à DECO reforçar o seu papel como stakeholder privilegiado nos processos de negociação europeus.



A ação reivindicativa da DECO, a nível internacional, incidiu sobre diversos temas, designadamente, os Serviços Financeiros, a Energia e Ambiente e os Transportes e Turismo.

### AÇÃO INTERNACIONAL TEMAS



## EVENTOS PÚBLICOS

Em 2017 a DECO representou os consumidores em diferentes eventos públicos nacionais e internacionais, intervindo em 59 seminários e conferências e assistido a mais de 68, dos quais se destacam os seguintes:

**Intervenção na Apresentação da Nova Polpa de Tomate - Baixo Teor de Sal** subordinada ao tema “A reformulação dos alimentos e o seu impacto. A DECO interveio em 59 seminários e conferências e assistiu a mais 68;

**Conferência MIBEL** - Discussão das questões mais relevantes, para os consumidores, no quadro da concretização do Mercado Ibérico da Eletricidade, ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos;

**Intervenção no Painel “A Perspetiva dos Especialistas”** na Conferência Parlamentar “Mercado Único Digital e Conteúdos Criativos - Reforma dos Direitos de Autor”, da **Comissão Parlamentar de Cultura, Comunicação, Juventude e Desporto**;

**Intervenção no Paineil “Geração e AutoConsumo”** na Conferência Debate GAPEER – Desafios da Gestão Ativa da Procura de Energia: Eficiência e Resposta, Universidade da Beira Interior

**Intervenção no 1º Aniversário da Aliança ODS Portugal** sobre o alinhamento da DECO com a Agenda 2030 da ONU e com os ODS e dar a conhecer alguns projetos ou atividades levados a cabo em 2016 neste âmbito o tema, Aliança Objetivos de Desenvolvimento Sustentável Portugal

**Sessão plenária, no International Youth Marketing and Media Forum 2017**, para discussão da proposta de Código de Boas Práticas em Marketing e Comunicação Escolar, Agência Escola IADE – Universidade Europeia

**Intervenção no Seminário Clean Energy for all Europeans?**, BEUC – Energy Team

**II Seminar “Training of National Judges in EU Competition Law”**, Faculty of Law of the University of Valencia

**Intervenção no 9th Citizens’ Energy Forum “Engaged Energy Consumers”** subordinada ao tema “Empoderamento dos consumidores para uma melhor escolha no mercado de energia”, Forum de Energia

**Intervenção no Seminário “Novas Tendências na Alimentação - inovação, saúde e bem-estar ao serviço do consumidor”**, no âmbito da Food & Nutrition Awards 2017, subordinada ao tema Inovação Alimentar e Estilos de Vida Saudável, Secretário de Estado Adjunto e da Saúde

**Conselhos Raianos - Sessão “Acessibilidade e Coesão Territorial”**, Plataforma RIONOR

**Intervenção na Audição Pública sobre a Proposta de Revisão de Regulamentos de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural** – Período Regulatório 2018 – 2021, ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

**Intervenção relativa à importância da educação para a saúde na área cosmetológica**, na ótica do consumidor, durante o lançamento da Plataforma do projeto de educação para a saúde da utilização de produtos cosméticos, Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto

**Intervenção na Conferência do XIII Dia do Táxi subordinada ao tema da mudança do modelo atual de enquadramento face à evolução tecnológica**, AN-TRAL

**Intervenção na Conferência “Como Aumentar a Confiança dos Consumidores no Comércio Online”**, DNS.PT

**Mesa-Redonda sobre “Garantias de Peças e Reparações Automóvel”**, AP Comunicação

**Intervenção no Workshop “A Revisão do Quadro Regulamentar das Comunicações Eletrónicas”**, ANACOM

**Intervenção na Conferência “Energia Limpa para Todos os Europeus”** dedicada ao tema “Os Consumidores e a Energia”, ADENE

**Intervenção na reunião da Comissão especializada de Relações com a Indústria** subordinada ao tema “Comunicar com impacto e dar poder aos consumidores no mercado do Século XXI”, Centromarca



**Intervenção no Workshop “A Revisão do Quadro Regulamentar das Comunicações Eletrónicas”, ANACOM**

**Intervenção nas Jornadas sobre o Regulamento Europeu de Dados Pessoais** subordinada ao tema Proteção dos dados pessoais dos consumidores: Novos desafios, BAD- Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

**Intervenção na Iniciativa Portuguesa sobre a Governação da Internet** subordinada ao tema “Confiança na internet e GDPR”, ANACOM, APDSI, DNS.PT, FCT, IAPMEI e ISOC Portugal

**Intervenção na Cerimónia de comemoração do Dia Mundial da Alimentação** - Juntos contra o sal, Secretaria de Estado Adjunto e da Saúde

**Intervenção na Conferência “Rotulagem Nutricional: Os cidadãos e a informação sobre nutrição”,** Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto

**Intervenção no Workshop on Provision of Energy Efficiency Informations to Consumers** - Itália

**Intervenção na 6ª Edição das Jornadas de Empregabilidade,** Gabinete de Saídas Profissionais da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa

**Intervenção na Conferência “The Digital Single Market and Portugal’s Digital Transformation”** subordinada ao tema “O Mercado das Telecomunicações: perceber a vertente da procura, Comissão Europeia - DG CNECT

**Participação no debate do Ciclo de Conferências ACAP** - “Consumidor do Futuro - quem é, o que procura?” Salão Automóvel 2017, ACAP

**Intervenção subordinada ao tema “Certificado Energético dos Edifícios”** no Encontro “Aceleração da Eficiência Energética na Habitação Particular”, ADENE

**Intervenção na Mesa Redonda “A pobreza extrema e a exclusão social são uma violação dos direitos humanos!”**, EAPN Viana do Castelo - Rede Europeia Anti Pobreza

## CONSUMARE

A CONSUMARE é a Organização Internacional das Associações de Consumidores de países, territórios e regiões administrativas de língua oficial portuguesa, fundada em Maio de 2014.

A sua Sede social funciona em Lisboa, nas instalações da DECO, que tem disponibilizado os meios materiais necessários ao desenvolvimento do respetivo plano de atividades.



### 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 e integra na Vice-Presidência a PROTESTE – Associação do Brasil e a ADECO – Associação de Cabo Verde.

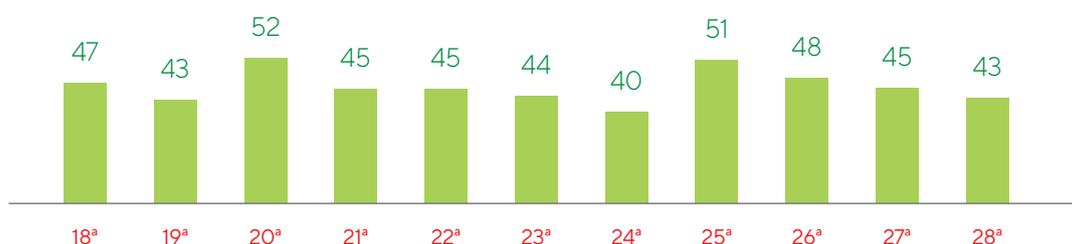
## ATIVIDADES REALIZADAS

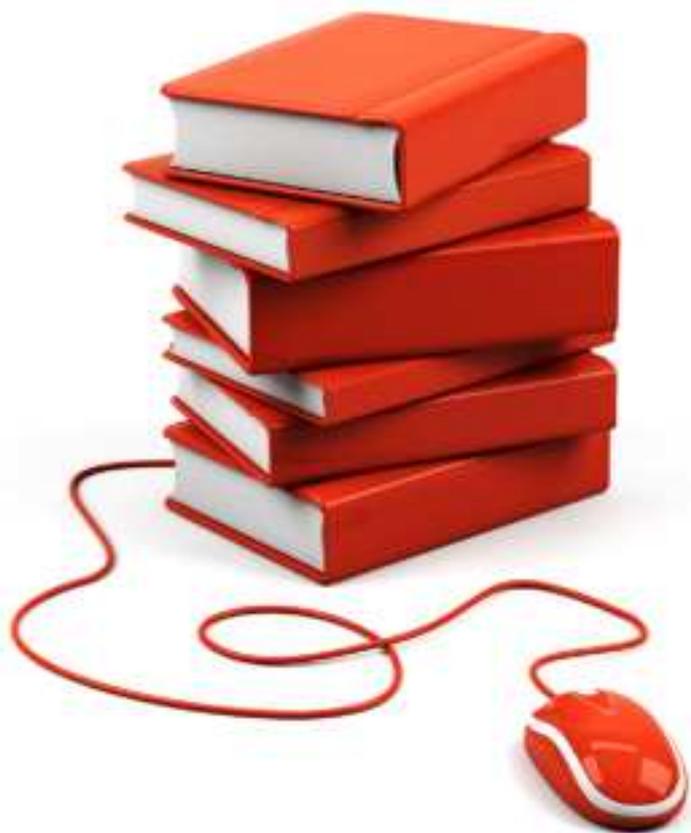
### Formação E-learning

Realizaram-se ao longo do ano 11 Ações de Formação E-Learning, dinamizadas por 11 formadores, 7 técnicos da DECO, 1 técnico da ADECO, Associação de Cabo Verde e 1 dirigente da Proteste Brasil (que orientou 3 sessões de formação), acerca dos seguintes temas:

AÇÕES DE FORMAÇÃO EM FORMATO E-LEARNING	FORMADOR
DIREITOS DOS CONSUMIDORES NA ERA DIGITAL	DECO
EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR: ORGANIZAÇÃO DE CAMPANHAS	DECO
PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS	Proteste
O PAPEL DAS ASSOCIAÇÕES DE CONSUMIDORES NA PROMOÇÃO DO DIREITO À SAÚDE:	ADECO
O CASO DE CABO VERDE	ADECO
INQUÉRITOS AOS CONSUMIDORES: METODOLOGIA	DECO
SEGURANÇA INFANTIL	DECO
DIREITO DE AUTOR/ DIREITO DO CONSUMIDOR	Proteste
ÁGUA - USO RACIONAL	DECO
HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR	DECO
DIREITOS DOS PASSAGEIROS AÉREOS	Proteste
RECICLAGEM: MOBILIZAR OS CONSUMIDORES	DECO

### MÉDIA DE PARTICIPANTES NAS FORMAÇÕES E-LEARNING - 2017





## CANDIDATURAS

Ao longo do ano foram submetidas 3 candidaturas a projectos apoiados por entidades oficiais, nomeadamente ao Camões – Instituto da Cooperação e da Língua, duas candidaturas, uma delas em parceria com o Instituto Marquês Valle Flor, e à Direção Geral do Consumidor.

## SÍTIO INSTITUCIONAL E INFORMAÇÃO GERAL

O ano 2017 ficou marcado por alterações introduzidas no nosso sítio na Internet, tanto a nível do seu grafismo, tornando-o mais perceptível e mais atual, como a nível do seu conteúdo, reformulado e atualizado.

Esta remodelação pretendeu incentivar os membros a visitar regularmente o nosso sítio na Internet, procurando 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.

## CONTACTOS INSTITUCIONAIS

A Direção da CONSUMARE tem realizado inúmeros contactos institucionais, destacando-se as reuniões com o Secretário de Estado Adjunto do Comércio, Governo de Portugal e a Direção Geral do Consumidor.

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.

## 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 e temas 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 2018. Realizaram-se ainda 2 reuniões de Direção.

## 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.

Os contactos com o grupo fundador da Associação de Defesa do Consumidor em Timor Leste intensificaram-se e a Associação, denominada Tane Consumidor, alcançou no final deste ano o reconhecimento oficial de associação privada de utilidade pública.

O Presidente da Direção recebeu o Embaixador da Comissão Europeia em Timor que pretendia conhecer melhor a nossa organização e reafirmar a sua disponibilidade e interesse em apoiar a constituição oficial da Associação de Consumidores de Timor Leste.



# RELATÓRIO DAS CONTAS

## APRESENTAÇÃO DAS CONTAS

No ano de 2017, 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 2017 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 2017 um Resultado Líquido do Exercício no valor de 548.347,03 €, o que em comparação com o Resultado Líquido do Exercício de 2016, de 552.868,57 €, corresponde a uma diminuição de 4.521,54 €. Resultado Líquido do Exercício que incorpora o reconhecimento contabilístico de 25% dos resultados da participada Decoproteste, o que em 2017 correspondeu a um valor positivo de 544.532,54 €.

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.

Nessa conformidade, o resultado positivo da Associação durante o ano de 2017 foi integralmente aplicado nos seus capitais próprios e na diminuição do Passivo que passou de 1.087.863,47 € em 2016, para 716.904,60 € em 2017, 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 do Resultado Líquido do Período inclui o impacto positivo associado à percentagem de participação sobre os resultados positivos da participada Decoproteste relativos ao exercício de 2017, no valor de 544.532,54 € e a conta de Ajustamentos e Ativos Financeiros inclui o impacto negativo associado à percentagem sobre os ajustamentos em ativos financeiros da Decoproteste de 2017, no valor de 2.298,88 €, decorrente da aplicação do método de equivalência patrimonial (MEP) para a referida participação financeira. Assim os Capitais Próprios passaram de 3.821.769,68 € em 2016 para 4.367.816,83 € em 2017.

## DESPESAS DO EXERCÍCIO

As Despesas do Exercício de 2017 foram afetadas por duas circunstâncias bastante expressivas.

A alteração do acordo com a Euroconsumers que determinou a supressão dos pagamentos relativos ao acesso aos estudos e testes disponibilizados por aquela entidade e que a DECO utiliza para efeito da prossecução da sua atividade informativa. O fim deste pagamento representou uma poupança de 615.000,00€.

O apoio da DECO ao desenvolvimento do movimento consumerista em particular nos países de língua oficial portuguesa que constitui uma linha de intervenção estratégica muito relevante na nossa atividade. A Proteste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor de que a DECO é associada fundadora e que constitui a maior associação de defesa dos consumidores da América do Sul, encontra-se atualmente num processo de reconversão do seu modelo de informação, essencial para a sustentabilidade financeira da sua atividade. Nesse enquadramento deliberou a DECO fazer a doação de meio milhão de euros para apoiar o desenvolvimento do processo de digitalização da informação e dos serviços prestados pela Proteste.

Já quanto às Despesas Correntes do Exercício verificou-se um pequeno aumento do conjunto de todas as Despesas Correntes, fruto da consolidação do controlo das despesas que tem vindo a ser observado.

Saliente-se a que mais expressivamente contribuiu para esse efeito, a relativa a taxas e impostos, atendendo essencialmente aos pagamentos do IVA decorrentes da diminuição da percentagem dedutível que, em 2017, se cifrou em 7,91% em função da aplicação do método pró-rata.

Em sentido contrário, verificou-se uma diminuição significativa das despesas com rendas e alugueres, atendendo ao uso e futura aquisição de instalações próprias da Delegação Regional do Ribatejo e Oeste.

<b>DESPESAS CORRENTES RELEVANTES</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>DIFERENÇA</b>
ÁGUA E ELETRICIDADE	24.414,28 €	22.728,36 €	1.685,92 €
MATERIAL DE ESCRITÓRIO	7.806,13 €	6.063,60 €	1.742,53 €
COMUNICAÇÕES (TELEFONE E CORREIO)	44.197,20 €	39.926,91 €	4.270,29 €
RENDAS E ALUGUERES (EXCETO VIATURAS)	12.726,50 €	32.128,31 €	-19.401,81 €
SEGUROS (EXCETO TRABALHO)	7.722,53 €	7.830,64 €	-108,11 €
DESLOCAÇÕES (INCLUINDO ALUGUER DE VIATURAS)	123.033,96 €	116.768,40 €	6.265,56 €
MATERIAL E SERVIÇOS DE LIMPEZA	21.800,09 €	17.715,33 €	4.084,76 €
REPARAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA	26.760,00 €	27.139,31 €	-379,31 €
CONTABILIDADE E AUDITORIA	26.759,07 €	23.700,00 €	3.059,07 €
TAXAS E IMPOSTOS	85.734,89 €	76.122,64 €	9.612,25 €
CUSTOS E PERDAS FINANCEIRAS	1.072,70 €	4.594,24 €	-3.521,54 €
<b>TOTAL DESPESAS CORRENTES RELEVANTES</b>	<b>382.027,35 €</b>	<b>374.717,74 €</b>	<b>7.309,61 €</b>

## VENDAS, EXISTÊNCIAS E AJUSTAMENTOS

O funcionamento de um programa específico de faturação, tanto na Sede como nas Delegações Regionais, continua 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 mes-

mo modo que a soma dos inventários efetuados em cada local corresponde ao total da conta de Existências da Associação.

De referir, à semelhança de outros anos, que a alteração da política de vendas da Decoproteste, fez com que em stock permaneçam apenas materiais, cuja venda, a ser efetuada, será abaixo do preço do custo, servindo exclusivamente como forma de promoção da Associação e das suas atividades, sendo muitos dados como oferta a Escolas e outras Instituições, não revertendo qualquer lucro para a DECO.

VENDAS E EXISTÊNCIAS	2017	2016	DIFERENÇA
EXISTÊNCIAS INICIAIS	29.188,40 €	28.032,05 €	1.156,35 €
TOTAL DAS VENDAS	37,80 €	1.765,32 €	-1.727,52 €
CUSTO DOS MATERIAIS VENDIDOS	19,74 €	932,13 €	-912,39 €
EXISTÊNCIAS FINAIS	29.168,66 €	29.188,40 €	-19,74 €
AJUSTAMENTO PARA DEPRECIAÇÃO DE EXISTÊNCIAS	29.168,66 €	29.188,40 €	-19,74 €



## 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.

A variação mais significativa encontra-se registada na rubrica “Terrenos e edifícios” e respeita às obras realizadas nas novas instalações da Delegação Regional do Ribatejo e Oeste.

Saliente-se ainda a variação na rubrica “Equipamento informático”, respeitante a aquisições, repartidas pela Sede e por todas as Delegações Regionais, de hardware mais recente e adaptado às necessidades dos serviços, de acordo com o plano de substituição e modernização do parque informático em vigor.

ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)	2017	2016	DIFERENÇA
TERRENOS E EDIFÍCIOS	3.302.566,26 €	3.246.784,96 €	55.781,30 €
MOBILIÁRIO	165.110,93 €	157.622,97 €	7.487,96 €
EQUIPAMENTO INFORMÁTICO	186.702,47 €	172.831,97 €	13.870,50 €
PROGRAMAS DE COMPUTADOR	155.295,79 €	151.619,47 €	3.676,32 €
EQUIPAMENTO DE COMUNICAÇÃO	39.978,69 €	35.076,13 €	4.902,56 €
EQUIPAMENTO BÁSICO	102.012,29 €	100.280,96 €	1.731,33 €
EQUIPAMENTO DIVERSO	34.319,38 €	31.075,66 €	3.243,72 €
<b>TOTAL ATIVOS FIXOS</b>	<b>3.985.985,81 €</b>	<b>3.895.292,12 €</b>	<b>90.693,69 €</b>

## CUSTOS COM O PESSOAL

No ano de 2017 registaram-se variações importantes relativamente à rubrica do Pessoal e no total das despesas daí decorrentes, muito embora, no âmbito geral, o incremento de custos daí resultante tenha sido muito ténue. Na generalidade observou-se uma ligeira e transitória diminuição do número de trabalhadores do Quadro de Pessoal, uma vez que, foi expressivo o número daqueles que, por razões várias, deixaram de integrar os quadros da DECO.

Assim, as principais variações dos custos refletem a contratação de novos recursos, designadamente em substituição de antigos colaboradores e as indemnizações e compensações pagas a estes últimos, assim como os subsídios de férias já vencidos e os proporcionais dos subsídios de férias e de Natal.

De salientar ainda o aumento dos custos com o subsídio de refeição em resultado da atualização do respetivo valor e dos encargos com avenças consideradas necessárias para uma eficaz resposta a solicitações várias.

CUSTOS COM PESSOAL	2017	2016	DIFERENÇA
VENCIMENTOS	1.070.233,32 €	1.064.512,65 €	5.720,67 €
SUBSÍDIOS DE REFEIÇÃO	133.783,35 €	116.127,49 €	17.655,86 €
SUBSÍDIOS DE NATAL E FÉRIAS	170.712,68 €	158.392,28 €	12.320,40 €
ABONOS PARA FALHAS	1.503,41 €	1.389,11 €	114,30 €
HORAS EXTRAORDINÁRIAS	0,00 €	0,00 €	0,00 €
PRÉMIOS E GRATIFICAÇÕES DIVERSAS	26.511,83 €	21.652,56 €	4.859,27 €
ENCARGOS SOCIAIS	287.380,60 €	288.913,13 €	-1.532,53 €
SEGURO ACIDENTES TRABALHO	5.639,45 €	5.437,86 €	201,59 €
MEDICINA NO TRABALHO	863,29 €	6.076,94 €	-5.213,65 €
INDEMNIZAÇÕES E COMPENSAÇÕES	5.979,91 €	46.696,68 €	-40.716,77 €
OUTROS CUSTOS COM PESSOAL	58.813,12 €	54.360,36 €	4.452,76 €
<b>TOTAL CUSTOS PESSOAL QUADRO</b>	<b>1.761.420,96 €</b>	<b>1.763.559,06 €</b>	<b>-2.138,10 €</b>
ESTÁGIOS PAGOS PELO IEFP	-9.973,37 €	-10.780,55 €	807,18 €
<b>CUSTOS LÍQUIDOS PESSOAL QUADRO</b>	<b>1.751.447,59 €</b>	<b>1.752.778,51 €</b>	<b>-1.330,92 €</b>
AVENÇAS E HONORÁRIOS	44.063,50 €	35.564,02 €	8.499,48 €
<b>TOTAL CUSTOS COM PESSOAL</b>	<b>1.795.511,09 €</b>	<b>1.788.342,53 €</b>	<b>7.168,56 €</b>

## AS CONTAS DE PROVEITOS

As contas de Proveitos registaram alterações significativas em comparação com o ano anterior, designadamente quanto às quotizações dos associados, verificando-se uma diminuição de 323.885,05 €.

Quanto aos projetos, refira-se, uma vez mais, que se adotou 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, o que determina que os recebimentos aca-

bem por não corresponder às receitas dos projetos, uma vez que, estas apenas são consideradas no mesmo período em que ocorrem as respetivas despesas. Nessa conformidade, registou-se um decréscimo das receitas totais referentes a projetos, sendo que, em 2017 encerraram-se os projetos *Concurso Site Star IV*, *Mundo-ON*, *Chef Fish* e *O Essencial sobre a Economia Pessoal*.

Já as receitas referentes aos Protocolos com Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia tiveram um acréscimo em relação ao ano de 2016, fruto essencialmente da prossecução da ação das Delegações Regionais que têm conseguido celebrar novos protocolos e reativar protocolos antigos.

QUOTAS DE ASSOCIADOS	2017	2016	DIFERENÇA
QUOTAS DE ASSOCIADOS	3.321.646,35 €	3.645.531,40 €	-323.885,05 €
<b>TOTAL QUOTAS DE ASSOCIADOS</b>	<b>3.321.646,35 €</b>	<b>3.645.531,40 €</b>	<b>-323.885,05 €</b>

OUTRAS RECEITAS	2017	2016	DIFERENÇA
PROJETOS NACIONAIS	72.612,73 €	89.400,34 €	-16.787,61 €
PROJETOS COMUNITÁRIOS	7.931,31 €	9.945,26 €	-2.013,95 €
AÇÕES DE FORMAÇÃO	9.641,63 €	10.385,21 €	-743,58 €
PROTOCOLOS COM CÂMARAS MUNICIPAIS	167.622,30 €	151.690,75 €	15.931,55 €
<b>TOTAL OUTRAS RECEITAS</b>	<b>257.807,97 €</b>	<b>261.421,56 €</b>	<b>-3.613,59 €</b>

## PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

O Resultado Líquido do Exercício é de 548.347,03 €. Propõe-se a transferência para Resultados Transitados no montante de 548.347,03 €.

## 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 2018

A Direção

*João Pedro Rodrigues*  
*João Manuel Fernandes*





# RELATÓRIO DAS CONTAS

DEMONSTRAÇÕES  
FINANCEIRAS

## BALANÇO INDIVIDUAL

31 DE DEZEMBRO DE 2017

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2017	2016
<b>ACTIVO</b>			
Activo não corrente:			
Activos fixos tangíveis	8	2 695 703,51 €	2 708 878,68 €
Propriedades de investimento		0,00 €	0,00 €
Goodwill		0,00 €	0,00 €
Activos intangíveis	7	15 102,77 €	16 567,97 €
Activos biológicos		0,00 €	0,00 €
Participações financeiras - método de equivalência patrimonial	9	1 086 752,45 €	544 519,79 €
Participações financeiras - outros métodos		0,00 €	0,00 €
Fundadores/Beneméritos/Associados		0,00 €	0,00 €
Outros activos financeiros		3 160,82 €	733,74 €
Activos por impostos diferidos		0,00 €	0,00 €
		<b>3 800 719,55 €</b>	<b>3 270 700,18 €</b>
Activo corrente:			
Inventários	10	0,00 €	0,00 €
Activos biológicos			
Clientes	13.2	44 015,19 €	47 993,37 €
Adiantamentos a fornecedores	13.2	75 625,18 €	71 595,00 €
Estado e outros entes públicos	13.3	2 207,62 €	697,51 €
Fundadores/Beneméritos/Associados	13.2	202 094,32 €	204 009,35 €
Outras contas a receber	13.2	193 996,01 €	206 890,14 €
Diferimentos	13.4	23 356,93 €	20 906,86 €
Activos financeiros detidos para negociação			
Outros activos financeiros			
Activos não correntes detidos para venda			
Caixa e depósitos bancários	13.5	732 550,02 €	1 086 840,74 €
		<b>1 273 845,27 €</b>	<b>1 638 932,97 €</b>
<b>Total do Activo</b>		<b>5 074 564,82 €</b>	<b>4 909 633,15 €</b>

**BALANÇO INDIVIDUAL**

31 DE DEZEMBRO DE 2017

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2017	2016
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos Patrimoniais:</b>			
Fundos	13.7	49 879,79 €	49 879,79 €
Excedentes Técnicos			
Reservas legais			
Outras reservas			
Resultados transitados	13.7	2 632 188,90 €	2 079 320,33 €
Ajustamentos em activos financeiros	13.7	1 137 401,11 €	1 139 700,99 €
Outras variações nos fundos patrimoniais			
		3 819 469,80 €	3 268 901,11 €
Resultado líquido do período	13.7	548 347,03 €	552 868,57 €
<b>TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>4 367 816,83 €</b>	<b>3 821 769,68 €</b>
<b>Passivo :</b>			
<b>Passivo não corrente:</b>			
Provisões			
Financiamentos obtidos	13.6	84 065,40 €	100 957,00 €
Passivos por impostos Diferidos		0,00 €	0,00 €
Outras contas a pagar			
		84 065,40 €	100 957,00 €
<b>Passivo corrente:</b>			
Fornecedores	13.2	49 707,33 €	39 736,23 €
Estado e outros entes publicos	13.3	173 060,16 €	69 656,49 €
Fundadores/Beneméritos/Associados		0,00 €	0,00 €
Financiamentos obtidos	13.6	16 849,10 €	528 804,31 €
Outras contas a pagar	13.2	286 245,32 €	273 105,81 €
Diferimentos	13.4	96 820,68 €	75 603,63 €
Outros passivos financeiros		0,00 €	0,00 €
		622 682,59 €	986 906,47 €
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>706 747,99 €</b>	<b>1 087 863,47 €</b>
<b>Total do Capital Próprio e do Passivo</b>		<b>5 074 564,82 €</b>	<b>4 909 633,15 €</b>

Página 2 de 2

A Direcção

*Luís Manuel Rodrigues*  
*Jorge Cardoso*

O Contabilista Certificado nº 12589

*Luís Manuel Rodrigues*  
 Luís Manuel Henriques Rodrigues

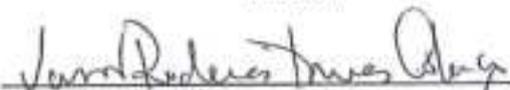
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZA

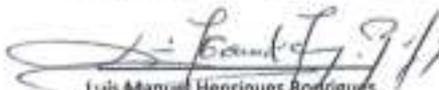
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2017	2016
Vendas e serviços prestados		218 655,47 €	204 332,35 €
Quotizações de Associados		3 321 646,35 €	3 645 531,40 €
Subsídios à exploração e Projectos		90 517,41 €	110 126,15 €
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias e associadas	6 e 9	544 532,54 €	324 591,55 €
Variação nos inventários da produção		0,00 €	0,00 €
Trabalhos para a própria entidade		0,00 €	0,00 €
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10	-19,74 €	-932,13 €
Fornecimentos e serviços externos	15	-547 450,69 €	-1 225 527,38 €
Gastos com o pessoal		-1 761 390,96 €	-1 763 559,06 €
Ajustamento de inventários (perdas/reversões)	10	19,74 €	-1 156,35 €
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00 €	12 026,67 €
Provisões (aumentos/reduções)		0,00 €	0,00 €
Imparidade de investim. não depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
Aumentos/reduções de justo valor		0,00 €	0,00 €
Outros rendimentos e ganhos		8 780,72 €	4 411,05 €
Outros gastos e perdas	15	-1 141 702,45 €	-664 405,31 €
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamentos e impostos</b>		<b>733 588,39 €</b>	<b>645 438,94 €</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	7 e 8	-72 660,89 €	-86 642,89 €
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>660 927,50 €</b>	<b>558 796,05 €</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		539,90 €	4 199,83 €
Juros e gastos similares suportados		-1 072,70 €	-4 594,24 €
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>660 394,70 €</b>	<b>558 401,64 €</b>
Imposto sobre o rendimento do período	13.3	-112 047,67 €	-5 533,07 €
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>548 347,03 €</b>	<b>552 868,57 €</b>

A Direcção

  
José Carlos Lopes

O Contabilista Certificado nº 12589

  
Luís Manuel Henriques Rodrigues

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2017	2016
Vendas e serviços prestados		3 540 301,82 €	3 849 863,75 €
Custos das vendas e dos serviços prestados		-19,74 €	-932,13 €
Resultado bruto		3 540 282,08 €	3 848 931,62 €
Outros rendimentos		643 850,41 €	451 273,84 €
Gastos de distribuição		-274 809,99 €	-291 829,93 €
Gastos administrativos		-1 064 007,91 €	-1 129 905,64 €
Gastos de investigação e desenvolvimento		-352 320,50 €	-374 140,94 €
Outros gastos		-1 832 066,59 €	-1 945 532,89 €
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		660 927,50 €	558 796,05 €
Gastos de financiamento (líquidos)		-532,80 €	-394,41 €
Resultados antes de impostos		660 394,70 €	558 401,64 €
Imposto sobre o rendimento do período		-112 047,67 €	-5 533,07 €
Resultado líquido do período		548 347,03 €	552 868,57 €

A Direcção

*Luís Manuel Henriques Rodrigues*  
*João Carlos*

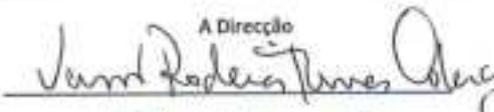
O Contabilista Certificado nº 12589

*Luís Manuel Henriques Rodrigues*  
 Luís Manuel Henriques Rodrigues

## ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA  
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2017	2016
<b>Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo</b>			
Recebimentos de clientes e utentes		2 534 060,02 €	2 757 242,85 €
Pagamentos a fornecedores		-1 245 205,60 €	-1 324 770,82 €
Pagamentos ao pessoal		-1 054 180,14 €	-1 057 845,25 €
<b>Caixa gerada pelas operações</b>		<b>234 674,28 €</b>	<b>374 626,78 €</b>
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-4 621,69 €	-7 273,94 €
Outros recebimentos/pagamentos		-150 296,44 €	-124 340,19 €
<b>Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)</b>		<b>79 756,15 €</b>	<b>243 012,65 €</b>
<b>Fluxos de caixa das actividades de investimento</b>			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Activos fixos tangíveis		87 017,37 €	18 668,47 €
Activos intangíveis		3 676,32 €	12 604,06 €
Investimentos financeiros			
Outros activos			
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
Activos fixos tangíveis			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Subsídios ao investimento			
Juros e rendimentos similares		4 106,25 €	4 199,83 €
Dividendos			
<b>Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)</b>		<b>94 799,94 €</b>	<b>35 472,36 €</b>
<b>Fluxos de caixa das actividades de financiamento</b>			
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
Financiamentos obtidos			
Realização de fundos			
Cobertura de prejuízos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Financiamentos obtidos		-528 846,81 €	-88 558,06 €
Juros e gastos similares			
Dividendos			
Reduções de fundos			
Outras operações de financiamento		0,00 €	0,00 €
<b>Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)</b>		<b>-528 846,81 €</b>	<b>-88 558,06 €</b>
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>		<b>-354 290,72 €</b>	<b>189 926,95 €</b>
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>		<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>		<b>1 086 840,74 €</b>	<b>896 913,79 €</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>		<b>732 550,02 €</b>	<b>1 086 840,74 €</b>

A Direcção  
  
 José Augusto

O Contabilista Certificado nº 12589  
  
 Luís Manuel Henriques Rodrigues

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO FINDO EM 31-12-2017

Descrição	NOTAS	Fundo	Excedentes técnicos	Reservas	Reservas Técnicas	Ajustamentos em ativos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações dos fundos patrimoniais	Acumulado líquido da período	Total dos Fundos Patrimoniais
<b>POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO</b>		48 879,79 €	0,00 €	0,00 €	- 2 079 320,19 €	1 137 200,95 €	0,00 €	0,00 €	552 868,57 €	3 821 799,68 €
<b>ALTERAÇÕES NO PERÍODO</b>										
Prmissão adopção de novo referencial contabilístico										0,00 €
Alteração de políticas contabilísticas										0,00 €
Diferenças concessão demonstrações financeiras										0,00 €
Realização excedente de revalorização activos fixos										0,00 €
Excedentes de revalorização de activos fixos					0,00 €					0,00 €
Ajustamentos por impostos diferidos					552 868,57 €	- 2 298,88 €				- 2 298,88 €
Outras alterações revalorizadas nos fundos patrimoniais		0,00 €	0,00 €	0,00 €	552 868,57 €	- 2 298,88 €	0,00 €	0,00 €	- 552 868,57 €	- 2 298,88 €
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>										
<b>RESULTADO EXTENSIVO</b>										
<b>OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO</b>										
Fundos		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Subsídios, doações e legados										0,00 €
Outras operações										0,00 €
<b>POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO</b>		48 879,79 €	0,00 €	0,00 €	- 2 022 188,90 €	1 137 401,11 €	0,00 €	0,00 €	548 347,03 €	4 397 816,83 €

Adreção

*Luís Manuel Henriques Rodrigues*  
*José Lapado*

O Contabilista Certificado nº 12589

*Luís Manuel Henriques Rodrigues*  
 Luís Manuel Henriques Rodrigues

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO FINDO EM 31-12-2016

DESCRIÇÃO	NOTAS	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe							Total dos Fundos Patrimoniais	
		Fundos	Excedentes técnicos	Acção-Vote	Reservas Transitórias	Ajustamentos de activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações dos fundos patrimoniais		Resultado líquido do período
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO		48 879,79 €			3 626 004,97 €	1 139 700,99 €			338 678,65 €	5 154 264,40 €
<b>ALTERAÇÕES NO PERÍODO</b>										
Primeira adopção de novo referencial contabilístico										0,00 €
Alterações de políticas contabilísticas										0,00 €
Diferenças convencionais demonstrações financeiras										0,00 €
Realização essencial de revalorização activos financeiros										0,00 €
Excedentes de revalorização de activos financeiros										0,00 €
Ajustamentos por impostos diferidos						0,00 €				0,00 €
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais		0,00 €	0,00 €	0,00 €	-1 546 884,64 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-338 678,65 €	-1 885 563,29 €
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>										552 866,57 €
<b>RESULTADO EXTENDIDO</b>										214 389,92 €
<b>OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO</b>										
Fundos		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Subsídios, doações e legados										0,00 €
Outras operações										0,00 €
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO		48 879,79 €	0,00 €	0,00 €	2 079 220,33 €	1 139 700,99 €	0,00 €	0,00 €	552 866,57 €	3 821 769,68 €

A Direcção

*Luís Manuel Henriques Alves*  
*Jorge Louçã*

O Contabilista Certificado nº8 125589

*Luís Manuel Henriques Rodrigues*

**ANEXO****1 - Identificação da entidade****INTRODUÇÃO**

A ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR-DECO, NIF 500927693, é uma Associação constituída em 12-02-1974, tendo Sede em Lisboa, na Rua de Artilharia Um, 70 - 4º, 1269-160 Lisboa, e com Delegações Regionais em Viana do Castelo, Porto, Coimbra, Santarém, Évora e Faro, exercendo a atividade de Associação sem fins lucrativos pela defesa dos direitos e dos legítimos interesses dos consumidores em geral.

Encontra-se registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob a Matricula nº 500927693 e com o Fundo Associativo de 49.879,89 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 13 de julho, alterado pelo Decreto Lei nº 98/2015 de 2 de junho, e de acordo com a Estrutura Conceptual (EC) e a Normalização Contabilística para as Entidades do Sector Não Lucrativo - ESNL de acordo com o Decreto-Lei nº 36-A/2011 de 09 de março e a Portarias nºs 105/2011 de 14 de março e o Aviso nº 8254/2015, de 29 de julho.

**2.2. Adoção pela primeira vez das NCRF-ESNL divulgação transitória:**

Em 31 de dezembro de 2010, a preparação destas demonstrações financeiras foi efetuada de acordo com o SNC. O período de 2009, apresentado para efeitos comparativos, foi reexpresso de forma a estar de acordo com o SNC. Os ajustamentos de transição, com efeitos a 01 de janeiro de 2009, foram efetuados de acordo com a NCRF 3 - Adoção pela primeira vez das normas contabilísticas e de relato financeiro e foram registados em resultados transitados, ou, se apropriado, noutro item do Fundo associativo, conforme estabelece esta norma.

Em 2012 e 2016 foram regularizadas as normas da NCRF-ESNL 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 aspetos significativos com os valores do exercício de 2012.

**2.3. - Reconciliação do Fundo associativo**

Não foi necessário proceder a qualquer ajustamento ou reconciliação



### 3 - Principais políticas contabilísticas

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

##### a) Ativos Intangíveis

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

Os ativos sem vida útil definida não estão sujeitos a amortização, mas são objeto de testes de imparidade anuais.

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

As amortizações de um ativo intangível com vida útil finita são calculadas, após a 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) Ativos Fixos Tangíveis

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

As depreciações destes ativos 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 1 de Janeiro de 1989, no Decreto Regulamentar 2/90 de 12 de janeiro para bens adquiridos entre 1 de janeiro de 1989 e 31 de dezembro de 2009 e no Decreto Regulamentar 25/2009 de 14 de setembro para bens adquiridos após 1 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 celebrados novos contratos de empréstimos que exigissem a sua capitalização e integração nos custos de aquisição, construção ou produção de um novo ativo.

  
**d) Propriedades de Investimento**

A Associação não possui ativos fixos tangíveis classificados como propriedades de investimento destinados a valorização do capital ou à obtenção de rendas.

**e) Investimentos em Associadas**

Os investimentos em entidades conjuntamente controladas e associadas (participações superiores a 20%) são registados pelo método de equivalência patrimonial, sendo as participações inicialmente contabilizadas pelo custo de aquisição, o qual é acrescido ou reduzido para o valor correspondente à proporção do Capital próprio dessas entidades, reportados à data de aquisição ou de primeira aplicação do método de equivalência patrimonial.

Quando a entidade associada apresenta 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 dessa entidades por contrapartida de ganhos ou perdas do período.

**f) Inventários**

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 as regras fiscais em vigor.

O imposto diferido resulta das diferenças temporárias entre o montante dos ativos e passivos para efeitos de relato contabilístico (quantia escriturada) e os respetivos 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 expectável 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 efetuado um recálculo desses impostos diferidos, sendo os mesmos reduzidos sempre que deixe de ser provável a sua utilização futura.

Os impostos diferidos são reconhecidos como gasto ou rendimento do exercício, exceto se resultarem de valores registados diretamente em Fundos, situação em que o imposto diferido é também relevado na mesma rubrica.

#### **h) Instrumentos Financeiros**

##### **Cientes e outras dívidas de terceiros**

As dívidas de clientes e de outros terceiros são registadas pelo seu valor nominal dado que não vencem juros e o efeito do desconto é considerado imaterial.

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

As dívidas a fornecedores ou a outros terceiros são registadas pelo seu valor nominal dado que não vencem juros e o efeito do desconto é considerado imaterial.

##### **Periodizações**

As transações são contabilisticamente reconhecidas quando são geradas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os 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 correspondem aos valores em caixa e depósitos bancários, ambos imediatamente realizáveis e sem perda de valor. Os descobertos bancários, a existirem, são apresentados no Balanço, no Passivo corrente, na rubrica de Financiamentos obtidos.

#### **i) Benefícios dos Empregados**

A Associação atribui os seguintes benefícios aos empregados:

Benefícios a curto prazo: ordenados, salários, subsídio de alimentação, diuturnidades, abonos para falhas de caixa, contribuições para a segurança social e gratificações por desempenho.

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

Benefícios pós emprego: contribuições para planos de poupança reforma.

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

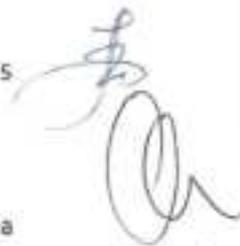


**3.2. Outras políticas contabilísticas relevantes**

Na preparação das Demonstrações financeiras a Direção baseou-se no melhor conhecimento e na experiência de eventos passados e/ou correntes, considerando determinadas pressupostos relativos a eventos futuros.

As Demonstrações financeiras foram preparadas numa perspetiva de continuidade não tendo a Associação necessidade ou intenção de liquidar ou reduzir drasticamente o nível das suas operações.

As estimativas são baseadas no melhor conhecimento existente em cada momento e nas ações 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 inscritas na rubrica de caixa e em depósitos bancários

Descrição	Conta	Montante	Observações
Caixa - Sede		2 371,33	
Caixa - D.R. Viana Castelo		2,76	
Caixa - D.R. Norte		395,46	
Caixa - D.R. Coimbra		205,83	
Caixa - D.R. Santarém		40,19	
Caixa - D.R. Évora		106,01	
Caixa - D.R. Faro		279,58	
Caixa - Libras Esterlinas		0,00	
Caixa - Reais Brasil		0,00	
<b>Total de Caixa</b>		<b>2 401,16</b>	
B.P.I. - Coimbra	5-5114621.000.001	6 439,85	
B.P.I. - Évora	6-6755043.000.001	119 183,67	
B.P.I. - Faro	8-5110574.000.001	59 365,05	
B.P.I. - Lisboa	9-5029985.000.001	288 605,02	
B.P.I. - Porto	0-5104795.000.001	91 845,41	
B.P.I. - Santarém	5-2563685.000.001	14 206,99	
B.P.I. - Viana do Castelo	0-5117885.000.001	8 827,27	
Banco BIC	60454231.10.001	0,00	
Banco BIC - Dep. Prazo	60454231.10.001	0,00	
Banco Popular - Dep Prazo	0027670000707	0,00	
Banco Popular - Lisboa	0020600031123	38 286,27	
Abanca - Lisboa	00413027101.35	14 690,59	
BNP Paribas - Lisboa	001090703040169	48 917,60	
Milenium - Dep. Prazo	108184586	0,00	
Milenium - Lisboa	108184586	33 735,11	
Milenium - Lisboa	580194597	5 045,96	
Milenium - Porto	3480248999	0,07	
<b>Total de Depós. Bancários</b>		<b>729 148,86</b>	

## 5 – Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

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

Nada a assinalar.

## 6 – Partes relacionadas

### 6.1. - Natureza do relacionamento com as partes relacionadas

Em 31 de dezembro de 2017 e 2016, a Associação detinha as seguintes participações em entidades associadas:

Entidades Associadas	Sede	% de Participação	
		31/12/2017	31/12/2016
DECOPROTESTE - Editores, Lda	Av. Eng.º Arantes de Oliveira, 11 - 1.º B - 1900-221 Lisboa	25%	25%

### 6.2. - Transações e saldos pendentes

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

No decurso dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016, os saldos e as transações efetuadas com partes relacionadas são os seguintes:

Em: 31-12-2017							
Empresas Associadas	Inventários		Ativos Fixos		Outras Contas	Serviços	
	Compras	Vendas	Compras	Vendas		Obtidos	Prestados
DecoProteste-Editores	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>

Em: 31-12-2016							
Empresas Associadas	Inventários		Ativos Fixos		Outras Contas	Serviços	
	Compras	Vendas	Compras	Vendas		Obtidos	Prestados
DecoProteste-Editores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25 055,02
<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>25 055,02</b>

Em Dezembro de 2017 foi recebida da Decoproteste a importância de 615.000,00€ referente a anulação parcial de encargos de faturação do Grupo.



## 7 – Ativos intangíveis

Os ativos fixos 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 ativos 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 1 de janeiro de 1989, no Decreto Regulamentar 2/90 de 12 de janeiro para bens adquiridos entre 1 de janeiro de 1989 e 31 de dezembro de 2009 e no Decreto Regulamentar 25/2009 de 14 de setembro para bens adquiridos após 1 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 respetivo bem entrou em funcionamento e as taxas de depreciação correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada: Programas de computador: 3 anos.

Ativos Fixos Intangíveis	31/12/2015	Adições	Alienações	Ativos det. para venda	Outras Alterações	31/12/2017
Descrição						
Goodwill	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Projetos de desenvolvimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programas de computador	151 639,47	3 676,32	0,00	0,00	0,00	155 295,79
Propriedade industrial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros ativos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em Curso - A. Intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Ativos intangível bruto</b>	<b>151 639,47</b>	<b>3 676,32</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>155 295,79</b>
Amortizações acumuladas	135 051,50	5 141,52	0,00	0,00	0,00	140 193,02
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Amortizações acumuladas</b>	<b>135 051,50</b>	<b>5 141,52</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>140 193,02</b>
<b>Ativos intangível líquido</b>	<b>16 587,97</b>	<b>-1 465,20</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>15 102,77</b>

## 8 – Ativos fixos tangíveis

Os ativos 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 ativos 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 1 de janeiro de 1989, no Decreto Regulamentar 2/90 de 12 de janeiro para bens adquiridos entre 1 de janeiro de 1989 e 31 de dezembro de 2009 e no Decreto Regulamentar 25/2009 de 14 de setembro para bens adquiridos após 1 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 respetivo bem entrou em funcionamento e as taxas de depreciação correspondem aos seguintes 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 ativos fixos tangíveis:	Entre 4 e 8 anos

Ativos Fixos Tangíveis	31/12/2016	Adições	Alterações	Transferências	Outras Alterações	31/12/2017
Descrição						
Terrenos ou recursos naturais	735 717,54	0,00	0,00	0,00	0,00	735 717,54
Edifícios e outras construções	2 511 067,42	55 781,30	0,00	0,00	0,00	2 566 848,72
Equipamento Básico	100 280,96	1 731,33	0,00	0,00	0,00	102 012,29
Equip. Administrativo - Mobiliários	157 622,97	7 487,96	0,00	0,00	0,00	165 110,93
Equip. Administrativo - Eq. Informático	177 831,97	13 870,50	0,00	0,00	0,00	191 702,47
Equip. Administrativo - Eq. Comunicaç	35 076,13	4 902,56	0,00	0,00	0,00	39 978,69
Outros Ativos Fixos Tangíveis	31 075,66	3 243,72	0,00	0,00	0,00	34 319,38
Ativos Fixos Tangíveis em curso	32 673,17	11 605,04	0,00	-44 278,21	0,00	0,00
<b>Ativo tangível bruto</b>	<b>3 776 385,82</b>	<b>98 632,41</b>	<b>0,00</b>	<b>-44 278,21</b>	<b>0,00</b>	<b>3 830 690,02</b>
Depreciações acumuladas	1 067 467,14	67 519,37	0,00	0,00	0,00	1 134 986,51
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Depreciações acumuladas</b>	<b>1 067 467,14</b>	<b>67 519,37</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 134 986,51</b>
<b>Ativo tangível líquido</b>	<b>2 708 918,68</b>	<b>31 113,04</b>	<b>0,00</b>	<b>-44 278,21</b>	<b>0,00</b>	<b>2 695 703,51</b>



## 9 – Investimentos em associadas

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

Entidades	Data do Relato	% da Participação	Ativo	Passivo	Capital Próprio	Gastos	Rendimentos
DecoProteste-Editores,Ld	31/12/2017	25%	20 957 007,89	16 609 998,07	4 347 009,82	46 421 849,74	48 599 979,89
DecoProteste-Editores,Ld	31/12/2016	25%	18 576 532,01	16 398 452,84	2 178 079,17	48 910 488,42	50 208 854,61

## 10 – Inventários

### 10.1. - Políticas contabilísticas adotadas na mensuração dos inventários e fórmula de custeio usada

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 custeio.

### 10.2. - Quantia total escriturada de inventários e quantia escriturada em classificações apropriadas

Inventários	Em 31-12-2017			Em 31-12-2018		
	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida
Mercadorias	29 168,66	29 168,66	0,00	29 188,40	29 188,40	0,00
Matérias-primas, subsidiária e consumo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos acabados e intermédios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subprodutos, desperdícios, refugos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos e trabalhos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Adiantamento por conta de compras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>29 168,66</b>	<b>29 168,66</b>	<b>0,00</b>	<b>29 188,40</b>	<b>29 188,40</b>	<b>0,00</b>

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

Movimentos	Mercadorias
Soldo Inicial	29 188,40
Compras	0,00
Regularizações	0,00
Soldo Final	29 188,66
Gastos no Exercício	19,74

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

Em 31-12-2016					
Rubricas	Saldo Inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo Final
Mercadorias	28 032,05	1 274,77	-118,42	0,00	29 188,40
	28 032,05	1 274,77	-118,42	0,00	29 188,40

Em 31-12-2017					
Rubricas	Saldo Inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo Final
Mercadorias	29 188,40	0,00	-19,74	0,00	29 168,66
	29 188,40	0,00	-19,74	0,00	29 168,66

## 11 – Acontecimentos após a data do Balanço

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017 foram aprovadas pela Direção e autorizadas para emissão em 29 de março de 2018, a fim de serem apresentadas a Assembleia Geral de Associados, marcada para o dia 18 de abril de 2018.

Após a data do Balanço não houve conhecimento de eventos ocorridos que afetem o valor dos ativos e passivos das demonstrações financeiras do período.

## 12 – Impostos sobre o rendimento

A Associação encontra-se sujeita parcialmente a Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas, nas operações não destinadas exclusivamente aos associados, nas operações que revelem carácter lucrativo (como por exemplo venda de livros e publicações) e todas as outras operações que estejam igualmente sujeitas ao Imposto sobre o valor acrescentado. A matéria coletável apurada em cada exercício está sujeita a uma taxa de 21,5%, estando totalmente isenta da taxa municipal de Derrama.

Nos termos do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas, 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 88º do respetivo Código.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), exceto quando tenham havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alongados ou suspensos. Deste modo as declarações fiscais da Associação dos anos 2008 a 2012 poderão vir ainda a ser sujeitas a revisão.

A Direção entende que as eventuais correções resultantes de revisões/inspeções por parte das autoridades fiscais aquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2014 e de 2015.

### 13 – Instrumentos financeiros

#### 13.1. - Bases de mensuração e outras políticas contabilísticas utilizadas para a contabilização de instrumentos financeiros

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

#### 13.2 - Clientes/Fornecedores/Outras contas a receber e a pagar/Pessoal

Em 31 de dezembro de 2017 e em 2016 a rubrica de Clientes/Fornecedores/Outras contas a receber e a pagar e Pessoal apresentava a seguinte decomposição:

Clientes/Fornecedores/Outras Contas	Em 31-12-2017			Em 31-12-2016		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
<b>Ativos:</b>						
Clientes	48 045,21	0,00	48 045,21	52 023,39	0,00	52 023,39
Adiantamento a Fornecedores	75 625,18	0,00	75 625,18	71 595,00	0,00	71 595,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	202 094,32	0,00	202 094,32	204 009,35		204 009,35
Outras contas a receber	193 996,01	0,00	193 996,01	207 587,65	0,00	207 587,65
Perdas por Imparidade	-4 030,02	0,00	-4 030,02	-4 030,02	0,00	-4 030,02
<b>Total do Ativo</b>	<b>515 730,70</b>	<b>0,00</b>	<b>515 730,70</b>	<b>531 185,37</b>	<b>0,00</b>	<b>531 185,37</b>
<b>Passivos:</b>						
Fornecedores	49 707,33	0,00	49 707,33	39 736,23	0,00	39 736,23
Passivos por Impostos Diferidos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras contas a pagar	285 245,32	0,00	285 245,32	273 105,81	0,00	273 105,81
<b>Total do Passivo</b>	<b>335 952,65</b>	<b>0,00</b>	<b>335 952,65</b>	<b>312 842,04</b>	<b>0,00</b>	<b>312 842,04</b>
<b>Total Líquido</b>	<b>179 778,05</b>	<b>0,00</b>	<b>179 778,05</b>	<b>218 343,33</b>	<b>0,00</b>	<b>218 343,33</b>

### 13.3 - Estado e outros entes públicos

Em 31 de dezembro de 2017 e 2016, a rubrica de Estado e outros entes públicos apresentava a seguinte decomposição:

Estado e outros Entes Públicos	Em 31-12-2017			Em 31-12-2016		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
<b>Ativos:</b>						
Imposto sobre o rendimento	0,00	0,00	0,00	697,51	0,00	697,51
Retenção de impostos s/rendimentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros impostos	2 207,62	0,00	2 207,62	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 tributações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total do Ativo</b>	<b>2 207,62</b>	<b>0,00</b>	<b>2 207,62</b>	<b>697,51</b>	<b>0,00</b>	<b>697,51</b>
<b>Passivos:</b>						
Imposto sobre o rendimento	111 185,36	0,00	111 185,36	5 533,07	0,00	5 533,07
Retenção de impostos s/rendimentos	16 520,46	0,00	16 520,46	19 852,57	0,00	19 852,57
Imposto sobre o valor acrescentado	14 228,53	0,00	14 228,53	8 447,77	0,00	8 447,77
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para a segurança social	28 635,60	0,00	28 635,60	34 001,84	0,00	34 001,84
Contribuições para outros regimes	2 490,21	0,00	2 490,21	1 821,24	0,00	1 821,24
Outras tributações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total do Passivo</b>	<b>173 060,16</b>	<b>0,00</b>	<b>173 060,16</b>	<b>69 656,49</b>	<b>0,00</b>	<b>69 656,49</b>

### 13.4 – Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2017 e 2016, a rubrica de Diferimentos apresentava a seguinte decomposição:

Diferimentos	Em 31-12-2017			Em 31-12-2016		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
<b>Ativos:</b>						
Gastos a reconhecer - Seguros	18 265,22	0,00	18 265,22	18 253,11	0,00	18 253,11
Gastos a reconhecer -Rendas antecipad	800,00	0,00	800,00	800,00	0,00	800,00
Gastos a reconhecer-Cauções	1 819,00	0,00	1 819,00	1 853,75	0,00	1 853,75
Gastos a reconhecer-Medicina Trabalho	2 472,71	0,00	2 472,71	0,00	0,00	0,00
Gastos a reconhecer-Outros gastos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total do Ativo</b>	<b>23 356,93</b>	<b>0,00</b>	<b>23 356,93</b>	<b>20 906,86</b>	<b>0,00</b>	<b>20 906,86</b>
<b>Passivos:</b>						
Rendimentos a reconhecer - Quotas	96 820,68	0,00	96 820,68	75 603,63	0,00	75 603,63
Outros Rendimentos a Reconhecer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total do Passivo</b>	<b>96 820,68</b>	<b>0,00</b>	<b>96 820,68</b>	<b>75 603,63</b>	<b>0,00</b>	<b>75 603,63</b>

**13.5 – Caixa e Depósitos Bancários**

Em 31 de dezembro de 2017 e 2016, a rubrica de Caixa e Depósitos Bancários apresentava a seguinte decomposição:

Caixa e Depósitos Bancários	Em 31-12-2017			Em 31-12-2016		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
<b>Ativos:</b>						
Caixa	3 401,16	0,00	3 401,16	7 036,08	0,00	7 036,08
Depósitos à ordem	729 148,86	0,00	729 148,86	779 804,66	0,00	779 804,66
Outros depósitos bancários	0,00	0,00	0,00	300 000,00	0,00	300 000,00
<b>Total do Ativo</b>	<b>732 550,02</b>	<b>0,00</b>	<b>732 550,02</b>	<b>1 086 840,74</b>	<b>0,00</b>	<b>1 086 840,74</b>
<b>Passivos:</b>						
Caixa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depósitos à ordem	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 do Passivo</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>

**13.6 – Financiamentos obtidos**

Em 31 de dezembro de 2017 e 2016, a rubrica de Financiamentos obtidos apresentava a seguinte decomposição:

Financiamentos obtidos	Em 31-12-2017			Em 31-12-2016		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Instituições de Crédito	16 849,10	84 065,40	100 914,50	528 804,31	100 957,00	629 761,31
Mercado de valores mobiliários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Participantes de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subsidiárias e associadas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros financiadores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>16 849,10</b>	<b>84 065,40</b>	<b>100 914,50</b>	<b>528 804,31</b>	<b>100 957,00</b>	<b>629 761,31</b>

**13.7 - Fundos**

Em 31 de dezembro de 2017 e 2016, a rubrica de Fundos Patrimoniais apresentava a seguinte decomposição:

FUNDO	Em	Em
Descrição	31/12/2017	31/12/2016
Fundo Associativo	49 879,79	49 879,79
Ações (quotas) próprias		
Outros instrumentos do Fundo associativo		
Prémios de emissão		
Reservas Legais		
Outras reservas		
Resultados transitados	2 632 186,90	2 079 320,33
Ajustamentos em ativos financeiros	1 137 401,11	1 139 700,99
Excedentes de revalorização		
Outras variações do Fundo		
Sub-total	3 819 469,80	3 268 901,11
Resultado líquido do exercício	548 347,03	552 868,57
Total	4 367 816,83	3 821 769,68

**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 31-12-2017	Em 31-12-2016
Plano poupança reforma	0,00	0,00

## 15 – OUTRAS INFORMAÇÕES

Os Resultados do Exercício de 2017 foram afetadas por duas circunstâncias bastante expressivas:

### Rubrica: Fornecimentos e Serviços Externos

A alteração do acordo com a Euroconsumers que determinou a supressão dos pagamentos relativos ao acesso aos estudos e testes disponibilizados por aquela entidade e que a DECO utiliza para efeito da prossecução da sua atividade informativa. O fim deste pagamento representou uma poupança de 615.000,00€.

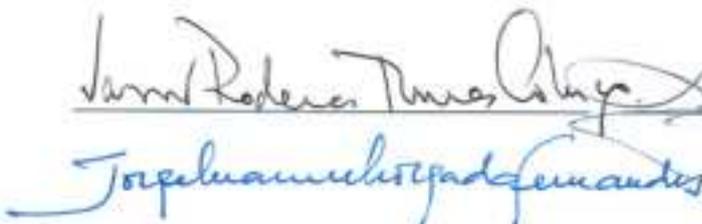
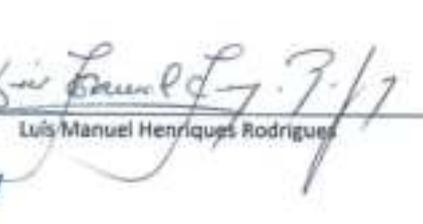
### Rubrica: Outros Gastos e Perdas

O apoio da DECO ao desenvolvimento do movimento consumerista em particular nos países de língua oficial portuguesa que constitui uma linha de intervenção estratégica muito relevante na nossa atividade. A Proteste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor de que a DECO é associada fundadora e que constitui a maior associação de defesa dos consumidores da América do Sul, encontra-se atualmente num processo de reconversão do seu modelo de informação, essencial para a sustentabilidade financeira da sua atividade. Nesse enquadramento deliberou a DECO fazer a doação de meio milhão de euros para apoiar o desenvolvimento do processo de digitalização da informação e dos serviços prestados pela Proteste.

Lisboa, 31 de março de 2018

A Direção

O Contabilista Certificado nº 12589

  
  
Luís Manuel Henriques Rodrigues



## CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

### RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

#### OPINIÃO

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR (a Entidade), que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2017 (que evidencia um total de 5.074.565 euros e um total de fundos patrimoniais de 4.367.817 euros, incluindo um resultado líquido de 548.347 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração dos resultados por funções, a demonstração das alterações nos fundos patrimoniais, a demonstração de fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e o Anexo que inclui um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas estão preparadas, em todos os aspetos materiais, 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.

#### 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 dessas 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.

### 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 devido 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 conluio, 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, 4 de abril de 2018

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

Joaquim Oliveira de Jesus, ROC n° 1056

## PARECER DO CONSELHO FISCAL

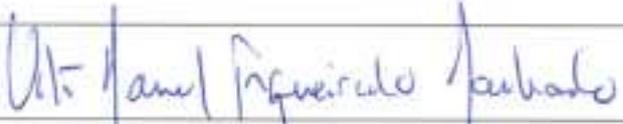
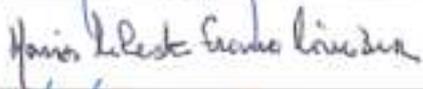
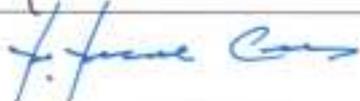
Exercício de 2017

- 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:
  - a. Relatório de atividades e contas do ano de 2017, complementado com um anexo descritivo das principais referências e políticas contabilísticas que serviram à preparação das demonstrações financeiras e patrimoniais.
  - b. Demonstração individual dos resultados por natureza e funções, demonstração individual dos fluxos de caixa bem como a demonstração individual das alterações nos Fundos Patrimoniais, no período findo em 31 de dezembro de 2017.
  - c. Balanço individual, Balancete do Razão, Balancete Estatístico Geral e balancete de terceiros, reportados a 31 de dezembro de 2017.
  - d. Certificação legal das contas do ano de 2017 pelo ROC “Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda”.
- 4- A leitura do Relatório de atividades e uma análise à documentação de suporte financeira proporcionaram ao Conselho Fiscal uma base consolidada para emissão do seu parecer.
- 5- O Conselho fiscal deseja enaltecer a significativa diminuição do passivo da Associação, verificada durante o ano de 2017, nomeadamente em virtude de uma amortização do empréstimo bancário referente às instalações da sede (Lisboa). A oportunidade deste ato de gestão afigura-se adequada e fortalece a sustentabilidade da organização em tempos vindouros mais incertos e voláteis.

- 6- Globalmente, na opinião do Conselho Fiscal, o Relatório e demonstrações financeiras apresentadas pela Direção, referentes ao exercício de 2017, 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 2017, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites.
- 7- O Conselho Fiscal entende que a Assembleia Geral deve aprovar o Relatório e as contas do exercício de 2017 apresentado pela Direção.
- 8- O Conselho fiscal agradece a colaboração e regularidade da informação complementar, prestada pela Direção da DECO, para o cumprimento das competências atribuídas estatutariamente.

LISBOA, 06 de ABRIL DE 2017

O CONSELHO FISCAL

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



**Sede**

Rua Artilharia Um, 79 – 4º  
1269-160 LISBOA  
Tel. 213 710 200  
E-mail: decolx@deco.pt

**DELEGAÇÕES REGIONAIS DA DECO****Minho**

Avenida Batalhão Caçadores 9, 279  
4900-341 VIANA DO CASTELO  
Tel. 258 821 083  
E-mail: deco.minho@deco.pt

**Norte**

Rua da Torrinha, 228 H, 5º  
4050-610 PORTO  
Tel. 223 391 960  
E-mail: deco.norte@deco.pt

**Centro**

Rua Padre Estevão Cabral,  
79-5º Sala 504  
3000-371 COIMBRA  
Tel. 239 841 004  
E-mail: deco.coimbra@deco.pt

**Ribatejo e Oeste**

Rua Eng.º António José  
Souto Barreiros Mota, 6 L,  
2000-014 SANTARÉM  
Tel. 243 329 950  
E-mail: deco.santarem@deco.pt

**Alentejo**

Travessa Lopo Serrão, 15 A R/C  
7000-629 ÉVORA  
Tel. 266 744 564  
E-mail: deco.evora@deco.pt

**Algarve**

Rua Dr. Coelho de Carvalho, 1C  
8000-322 FARO  
Tel. 289 863 103  
E-mail: deco.algarve@deco.pt