

RELATÓRIO DE ATIVIDADES & CONTAS

2018



ÍNDICE

- 3. **MENSAGEM DO PRESIDENTE**

- 5. **QUEM SOMOS**
- 5. **A VOZ DO CONSUMIDOR**
- 6. **A vida associativa**

- 10. **O QUE FAZEMOS**
- 10. **AS NOSSAS CONQUISTAS**
- 12. **Destaque 2018**
- 14. **Publicações DECO**
- 15. **DECO Digital**
- 17. **Informação Coletiva**
- 26. **DECO na Comunicação Social**
- 34. **Informação Individual**

- 35. **O NOSSO LEGADO**
- 35. **Educação e Formação**
- 54. **Representação Individual**
- 62. **Representação Coletiva**

- 73. **AS NOSSAS LUTAS**
- 73. **Representação Judicial**
- 75. **Representação Institucional**
- 86. **Consumare**

- 90. **RELATÓRIO DE CONTAS**

MENSAGEM DO PRESIDENTE

2018 coincidiu com o final de mais um mandato da direção da DECO. Foi um mandato marcado pela necessidade de reagir aos desafios e às profundas transformações que resultam da generalização da informação digital, e que se traduzem na eclosão de negócios disruptivos, na crescente concorrência em áreas tradicionais da nossa intervenção, e numa significativa mudança dos interesses e das necessidades dos consumidores.

Por outro lado os estudos de opinião mais recentes realizados junto dos consumidores revelam que apesar da DECO permanecer com uma alta notoriedade e uma imagem sólida enquanto fonte credível de informação e de apoio indispensável na resolução de conflitos, existe um défice de divulgação da nossa atividade, tornando-se urgente dar mais visibilidade às nossas iniciativas de mobilização dos consumidores na defesa dos seus interesses e às nossas ações de apoio e formação junto das comunidades.

E por isso em 2018, mantivemos elevados níveis de presença na comunicação social, nas ações de informação e formação, e na representação individual e coletiva, registando sempre bons níveis de satisfação de quem nos procurou. Mas fomos mais além, tornando-nos mais eficazes na resolução de conflitos de consumo, onde se registou um crescimento de 35% no número de consumidores que procuraram a nossa intervenção, daí resultando uma poupança para as famílias de cerca de 2,9 milhões de euros.

2018 foi também um ano de abertura a novos campos de intervenção e a novos contributos para a mitigação de outras desigualdades. A conferência que a DECO realizou sobre Justiça Ambiental, é um bom exemplo de que queremos chegar aos consumidores também com um outro olhar, que nos permita ver para além daquilo que é o imediato, abordando a resolução dos problemas de hoje com a perspetiva de um futuro mais sustentável.

Vivemos tempos de incerteza, mas também de grande confiança no futuro. Confiança que nos é dada pela boa condição financeira da Associação, pela elevada qualidade de toda a equipa da DECO, mas sobretudo pelo apoio dos nossos associados, que asseguram a sustentabilidade e a independência indispensáveis à prossecução da nossa missão.



QUEM SOMOS

A VOZ DO CONSUMIDOR

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.



QUEM SOMOS

A VIDA ASSOCIATIVA

A DECO, através da sua SEDE, 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.

VALORES

Estes valores 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.

INDEPENDENCIA

PROXIMIDADE

RIGOR E QUALIDADE

DIREÇÃO NACIONAL E CONSELHO FISCAL

A Direção é um órgão nacional que reúne com uma periodicidade mensal, definindo não só a estratégia da Associação, 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, reunindo 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 2018, realizaram-se as eleições dos órgãos sociais das Delegações Regionais do Alentejo, Algarve e dos órgãos sociais nacionais, para o triénio 2019-2021.

QUEM SOMOS

A VIDA ASSOCIATIVA

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 a 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 a Sede para apresentação, avaliação e discussão de aspetos relacionados com o funcionamento de todos os Gabinetes e Departamentos. As Direções Regionais e seus colaboradores reuniram internamente, bem como com a Coordenação Nacional para avaliar aspetos relacionados com a administração e organização dos Gabinetes das Delegações.



MINHO



PORTO



RIBATEJO E OESTE



ALENTEJO



CENTRO



ALGARVE

QUEM SOMOS

A VOZ DO CONSUMIDOR

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 mesmo discutir iniciativas da Associação. Em novembro de 2018, teve lugar a reunião deste Conselho para apresentação e discussão da nova estratégia de proximidade da DECO.



COMUNICAÇÃO INTERNA

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

Paralelamente, e com o intuito de reforçar a circulação interna de informação sobre as atividades desenvolvidas, entre a Sede e as Delegações Regionais, continuou a desenvolver-se uma estratégia de comunicação – Boletins Informativos e Notícias. Em 2018, foram redigidos e enviados 55 boletins internos – FLASHDECO e 16 Notícias DECO.



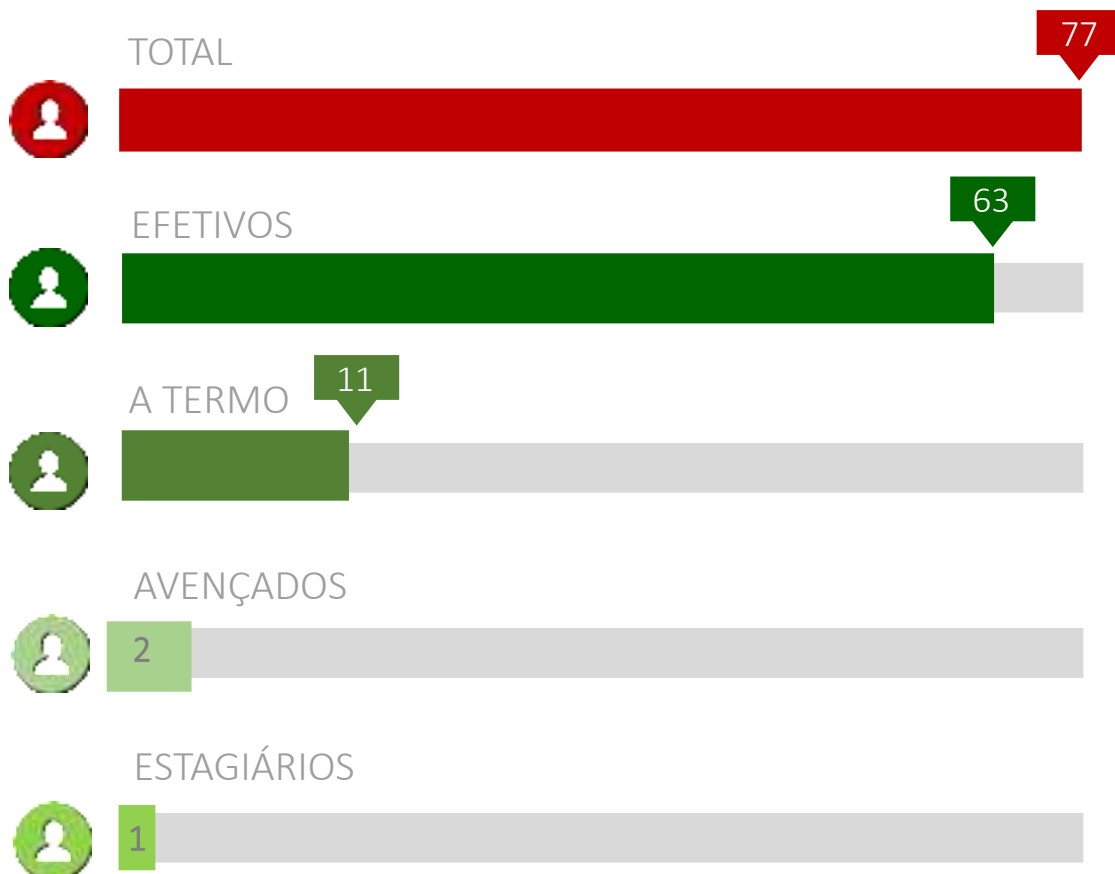
22



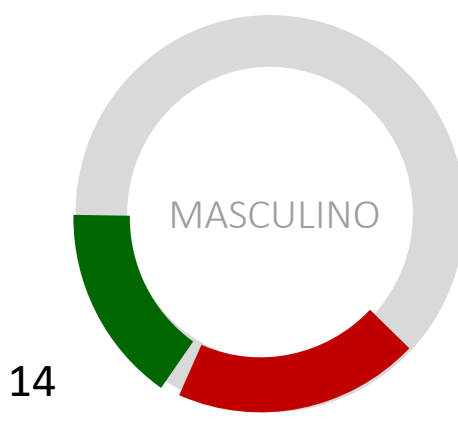
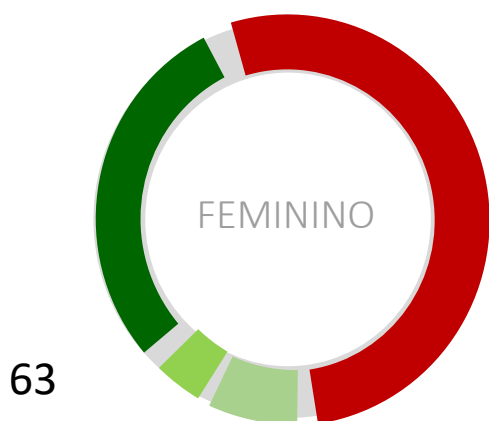
55

QUEM SOMOS

A VOZ DO CONSUMIDOR

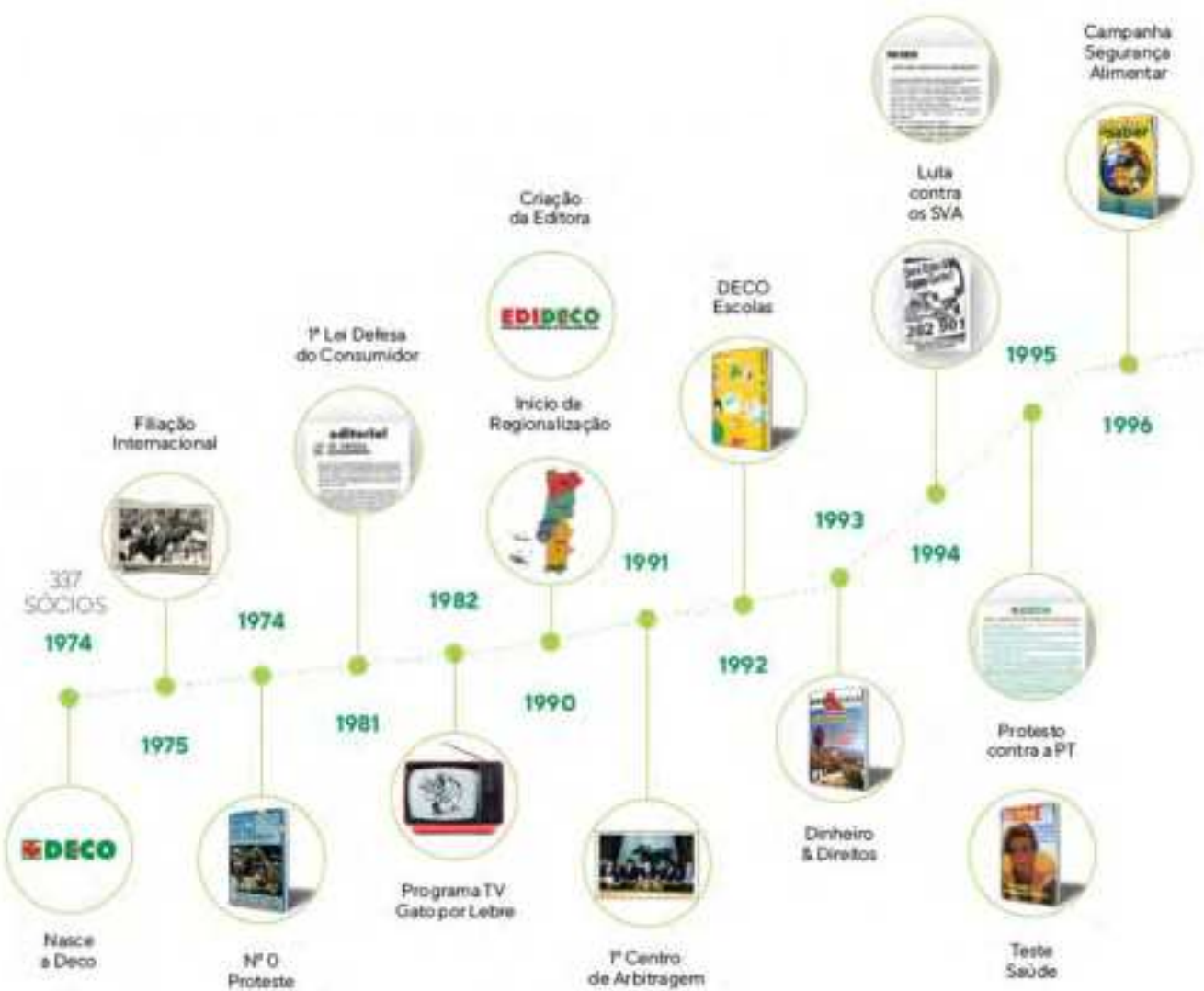


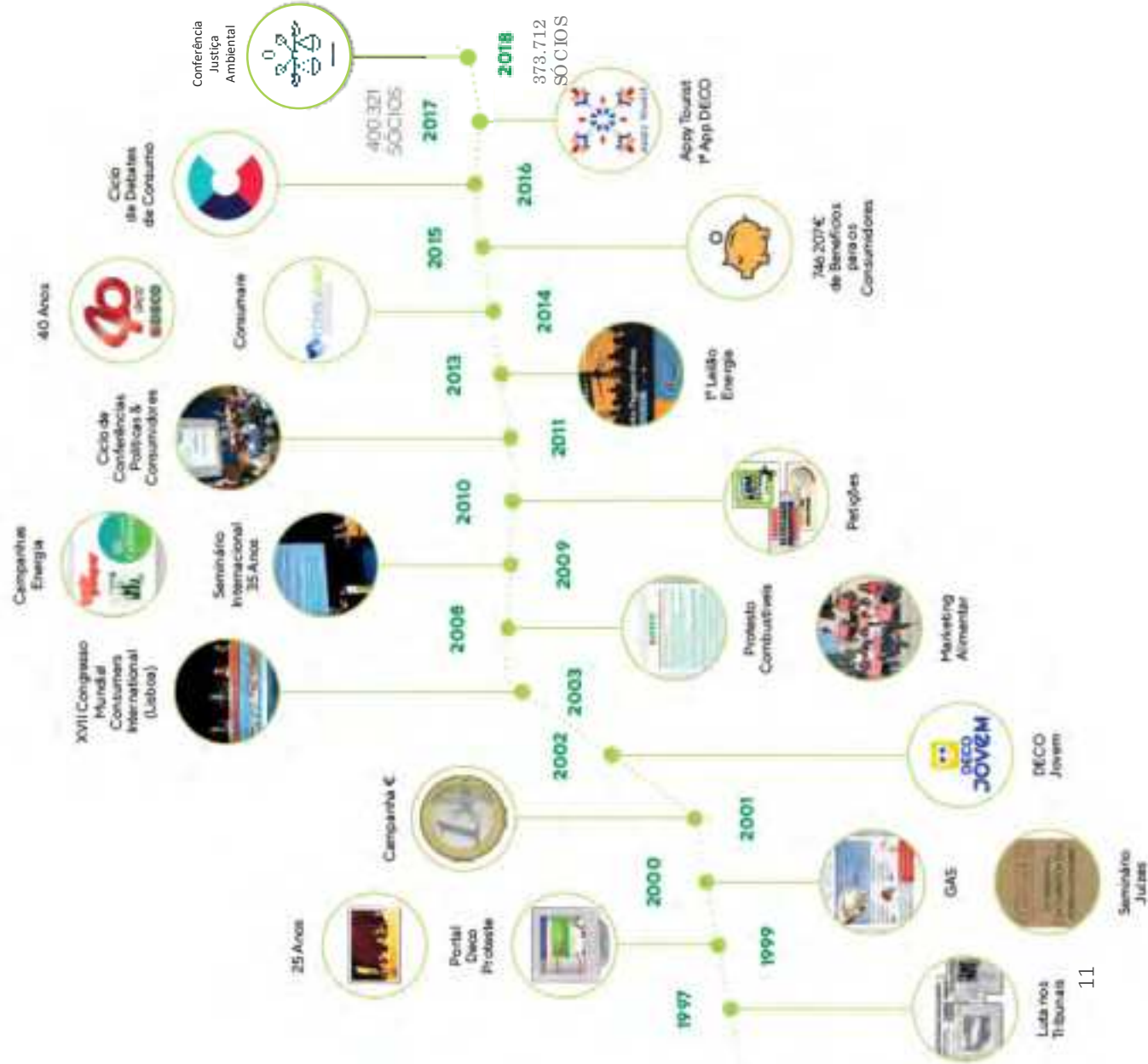
GÉNERO



O QUE FAZEMOS

AS NOSSAS CONQUISTAS





O QUE FAZEMOS

DESTAQUE 2018

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CONSUMIDORES E JUSTIÇA AMBIENTAL

Na sequência dos incêndios ocorridos em Portugal em 2017 e do impacto negativo do ambiente nos consumidores, a DECO definiu a Justiça Ambiental como uma prioridade para a sua atividade, no sentido de encontrar soluções para os consumidores em risco.



Atenta a importância desta área a nível global, a Organização Europeia dos Consumidores BEUC decidiu aliar-se a esta Associação, no sentido de se promover conjuntamente uma conferência internacional sobre os consumidores e a justiça ambiental, convidando especialistas para debater esta problemática e, em particular, as emissões poluentes e contaminantes, as condições meteorológicas extremas e a insegurança alimentar, abordando estes temas numa perspetiva de prevenção de riscos e de reparação de danos, por forma a identificar soluções para os consumidores.

Com o intuito de se definir uma nova política de justiça ambiental para os consumidores, a DECO convidou um leque de especialistas nacionais e internacionais, os quais, de forma dinâmica e transversal, apresentaram as suas ideias e contributos, designadamente, o Ministro do Ambiente, João Matos Fernandes, que desafiou as associações de consumidores a mudarem a sua perspetiva de atuação, no sentido de introduzirem políticas ambientais nas suas missões.

Para além do Ministro, os 30 oradores nacionais e internacionais apresentaram também as suas perspetivas e a sua experiência nesta área, tendo-se destacado a presença de Majora Carter, defensora da justiça ambiental e estratega em revitalização urbana; Luisa Schmidt, socióloga na área do ambiente, Jouni Nissinen, Presidente da Organização Europeia do Ambiente e Orjan Brinkman, Presidente da Organização Europeia de Consumidores.

O QUE FAZEMOS

DESTAQUE 2018

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CONSUMIDORES E JUSTIÇA AMBIENTAL

Com a presença global de 253 participantes, dos quais 33 pertenciam a organizações de consumidores, membros do BEUC, todos concordaram que a justiça ambiental não pode deixar de ser considerada um direito do consumidor. No entanto, também evidenciaram que este conceito deve ser ampliado na nossa sociedade e, ainda, incorporado na política de diversos países, sendo importante reforçar que o derradeiro objetivo será combater os danos ambientais que se têm registado, não só em termos de preservação, mas também em termos de distribuição, para que aqueles que são mais vulneráveis possam, também suportar esta causa e combater, sem maior esforço, os impactos negativos.

A multiplicidade de visões de diversos setores, entidades e organizações, permitiu à DECO e ao BEUC apresentar um conjunto de reivindicações a nível nacional e internacional.

A DECO, em 2019, continuará a priorizar a Justiça Ambiental, tendo já apresentado as suas preocupações em diferentes fóruns e reuniões, nomeadamente, na área dos serviços financeiros, da saúde, da mobilidade e da segurança alimentar.



O QUE FAZEMOS

PUBLICAÇÕES DECO PROTESTE



369,000
Publicações



346,000
Publicações



282,000
Publicações



14,400
Publicações

A DECO DIGITAL



357,196

Utilizadores

14 milhões de visitas



6.319

Visitas



10.188

Seguidores



3.084

Seguidores



5,359

Seguidores



8,055

Seguidores

O QUE FAZEMOS

A DECO DIGITAL

WWW

WWW.DECO.PROTESTE.PT

O Facebook e o 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.

436.524
Total de
Seguidores
Redes Sociais



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 e sobre o sobre-endividamento.

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 pedidos de intervenção para mediação da DECO.

Em 2018, a DECO continuou a apostar no aumento do número de artigos/informações publicados, assim como diversificou os temas abordados. Em termos de visualização de páginas atingiu as 287.988 visitas, que representam um incremento de 42.000 visualizações, face a 2017 e 100.000 face a 2016.



130,000
Utilizadores



287,988
Visitas



63
Artigos publicados

O QUE FAZEMOS

A DECO DIGITAL

WWW.DECOJOVEM.PT

Para divulgação das atividades, campanhas e desafios junto da comunidade educativa o sítio da DECOJovem www.decojovem.pt continua a ser o meio de comunicação mais utilizado. O site recebeu 44 901 visitas por 32 248 utilizadores e contou com 120 418 visualizações de página.

WWW 120 418
visualizações



3785
Gostos



224
Seguidores



399
Seguidores



177
Subscritores

WWW.DECOFORMA.PT

O sítio da DECO Forma foi o meio mais utilizado para divulgação das atividades formativas. Este recebeu 39 439 visualizações e foi visitado 18 973 vezes por 14 075 utilizadores. Produziram-se 36 artigos de divulgação de iniciativas desenvolvidas pela Sede e pelas Delegações Regionais.

Para comunicar diretamente com os consumidores, o ano de 2018 foi marcado pela criação de um perfil de LinkedIn da DECO FORMA. Neste perfil pretendeu-se alargar a rede de contactos e fazer chegar informações pertinentes a cada vez mais consumidores.



32,248
Utilizadores



44. 901
Visitas



34
Artigos publicados



14, 075
Utilizadores



18,973
Visitas



36
Artigos publicados

O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO COLETIVA

EM DESTAQUE

A SAÚDE A QUE TEM DIREITO



Com o objetivo de dotar os consumidores de informação e conhecimento sobre os seus direitos e deveres enquanto utentes dos serviços de saúde, a DECO desenvolveu a Campanha Informativa “A Saúde a que tem direito”, através da realização de 10 vídeos de curta duração sobre os direitos dos utentes dos serviços de saúde.

Para prestar informação aos consumidores foram realizados vídeos, com informação clara e compreensível para todos sobre os direitos dos utentes dos serviços de saúde, com o objetivo de serem divulgados nos serviços de saúde e nas redes sociais.



Foi criado um site: www.asaudeaquetemdireito.pt, onde para além dos vídeos, se encontra informação complementar sobre direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde.

A divulgação dos vídeos nas redes sociais colheu uma grande adesão por parte dos consumidores, nomeadamente 158.000 visualizações e mais de 2.000 reações nas redes sociais.

Foi ainda produzido um folheto para ser distribuído por unidades de saúde familiar, Juntas de Freguesia, Câmaras Municipais, entre outras.



10 vídeos informativos



Produção de Folhetos



Criação de um Site

O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO COLETIVA

A ÁGUA É DE TODOS, NÃO AO SEU DESPERDÍCIO

No ano de 2018, realizaram-se várias ações com animação de rua, dirigidas a crianças e jovens, nos concelhos de Alpiarça, Salvaterra de Magos e Almeirim, bem como sessões informativas em escolas.

Com conselhos sobre o uso racional da água, foi desenvolvido um folheto informativo com dicas de poupança de água, que foi distribuído juntamente com a fatura de água da empresa municipal Águas do Ribatejo.



GASTE MENOS ENERGIA

As faturas de energia consomem uma grande parte do rendimento mensal das famílias portuguesas, sendo fundamental saber onde poupar, para conseguir reduzir o consumo de energia e ajudar o ambiente.

A Comissão Europeia lançou uma iniciativa informativa com foco na eficiência energética, que andou por Lisboa e Porto a ensinar os portugueses a pouparem energia. O projeto - que já passou pela República Checa, Roménia e Grécia - teve como mote “*Gaste menos em energia e mais em si*”.

A DECO, enquanto parceira desta iniciativa em Portugal, foi convidada a estar presente com a campanha “Fatura Amiga”, na cidade de Lisboa, de 27 a 30 de setembro, na Praça da Gare do Oriente, no Parque das Nações e ainda no Porto, de 4 a 8 de outubro, na Praça de Gomes Teixeira.



Lançamento de abertura do Roadshow em Lisboa, onde esteve presente o Presidente da DECO - Vasco Colaço

O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO COLETIVA

FATURA AMIGA

Num estudo recente, a DECO verificou que 50% dos consumidores fazem apenas um controlo mínimo da sua fatura de eletricidade e 39% referem que não é fácil ler e compreender toda a informação disponibilizada. A compreensão das faturas de eletricidade é essencial para que os consumidores possam ter um melhor controlo dos seus consumos e consigam mais facilmente poupar energia. É com esse propósito que a DECO está a implementar a campanha informativa “FATURA AMIGA”.

No site – www.fatura-amiga.pt – o consumidor tem acesso a informação que lhe permite esclarecer as suas dúvidas, conhecer as faturas dos diferentes comercializadores de eletricidade, aceder a vídeos informativos, aprender dicas de poupança e utilizar os simuladores, através dos quais pode, por exemplo, perceber se tem a tarifa e potência de eletricidade mais adequadas ao seu perfil de consumo.

A “FATURA AMIGA” tem também um espaço reservado que permite aos consumidores registar os dados das faturas; visualizar gráficos de consumo; definir objetivos de poupança e ter acesso a dicas de como poupar; sendo ainda possível registar as leituras do contador de eletricidade e colocar lembretes para não se esquecer de as enviar ao comercializador. Existem ainda vários desafios onde pode participar e ganhar prémios.

FATURA MIGA
Tudo sobre a sua eletricidade



O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO COLETIVA

Esta campanha destina-se à comunidade em geral (famílias, jovens, consumidores vulneráveis) e atores locais (Municípios, IPSS, Centros de Informação ao Consumidor, etc.). De referir que o *site* “FATURA AMIGA” já recebeu, durante o ano de 2018, 4 641 visitas de consumidores e contou com 24 746 visualizações de páginas. Os vídeos informativos (7) sobre os detalhes da fatura têm sido um recurso muito apreciado pelos consumidores, tendo já obtido 46 600 visualizações.

A “FATURA AMIGA” também assinalou a sua presença no Centro Comercial Colombo em Lisboa, durante o primeiro fim de semana de novembro, para cativar a atenção dos consumidores para a campanha e recolher testemunhos que permitissem enriquecer o *site* e as redes sociais, contando com o apoio da jornalista Joana Latino.

Este é um projeto financiado pela ERSE – Entidade Reguladora dos serviços Energéticos, no âmbito do PPEC – Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia Elétrica 2017-2018.

FELICES EN LAS COMPRAS

A DECO Minho, em parceria com a UCGAL - Unión de Consumidores de Galicia, desenvolveu o projeto “*Felices en las compras*”, resultado do Protocolo de Cooperação assinado entre ambas as entidades.

A colaboração entre as duas associações tem como objetivo o desenvolvimento de ações conjuntas que promovam a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos portugueses e galegos, enquanto consumidores e utentes, nomeadamente nas relações de consumo transfronteiriço.

No ano de 2018, realizaram-se dois workshops - Pontevedra e Viana do Castelo- sobre o turismo transfronteiriço (Portugal-Espanha). Nestas iniciativas foram abordados temas como a restauração, o alojamento, os transportes e ainda reclamar em caso de conflito de consumo no país vizinho.



O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO COLETIVA

WORKSHOPS DECO INFORMA

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



Com o envolvimento das Delegações Regionais, 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 todo o país. Em 2018, foi definido um programa de workshops, tirando partido de sete dias comemorativos que integrassem uma questão de consumo, bem como foram definidas semanas comemorativas para em parceria com os stakeholders locais mobilizar os consumidores à participação.

TEMAS DOS WORKSHOPS ESCOLHIDOS PARA ASSINALAR OS DIAS COMEMORATIVOS FORAM:



Estes workshops informativos 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.

O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO COLETIVA

WORKSHOPS DECO INFORMA



Para a implementação dos workshops, contámos com o envolvimento de 124 entidades parceiras, que manifestaram interesse e aceitaram o nosso convite para realizar estas iniciativas junto da sua comunidade. De destacar as parcerias com 43 autarquias e 60 entidades de cariz social. Dos workshops realizados, 124 foram feitos com entidades com as quais temos protocolos.

NÚMERO DE RESPONSÁVEIS DAS ENTIDADES QUE RECOMENDAM A SESSÕES DECO(IN)FORMA



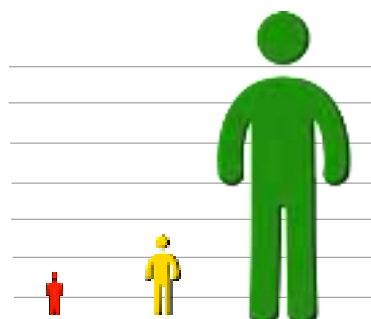
123

RESULTADOS

DETRATORES 1%

NEUTROS 6%

PROMOTORES 93%



CENTRO DE FORMAÇÃO DE PORTALEGRE DA GNR

No âmbito do Protocolo de Colaboração que a DECO tem com os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (GNR), foram realizadas, no dia 12 de dezembro de 2018, no Centro de Formação de Portalegre da GNR, duas ações de sensibilização sobre finanças pessoais - “O Essencial da Economia Pessoal”, que contou com a presença de mais de 600 participantes.

Esta ação teve como objetivo alertar os participantes para a boa gestão do orçamento familiar, como boa prática de gestão das suas finanças pessoais, ajudar no planeamento das despesas, dar a conhecer as regras básicas para a escolha e contratação dos serviços financeiros, apelando para o uso responsável do crédito, e informando, simultaneamente, sobre os riscos do endividamento excessivo



O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO COLETIVA

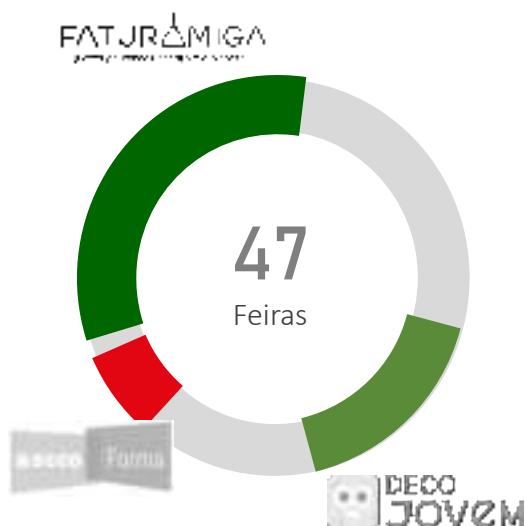
EM DESTAQUE

PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS E EVENTOS

Durante o ano de 2018, a DECO procurou responder às solicitações crescentes dos consumidores através de uma estratégia de proximidade, recorrendo à presença em feiras e eventos nacionais e regionais, procurando apoiar, informar e promover as campanhas informativas desenvolvidas no presente ano.

Com o projeto “FATURA AMIGA”, a DECO marcou presença em **21 feiras**, eventos e espaços públicos, de onde se destacam as presenças na Fatacil em Lagoa, Green Fest Estoril e Expofacil em Cantanhede.

Para além destas participações, realizadas no âmbito do projeto “FATURA AMIGA”, Sede e Delegações Regionais, marcaram presença em outros eventos (**26 presenças**). De destacar a participação da DECO no *Festival do Melão*, que com a transmissão em direto no programa “Aqui Portugal”, da RTP teve uma ampla visibilidade juntos dos consumidores.



O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO COLETIVA

QUALIFICA E FUTURÁLIA

A DECOJovem marcou presença nas importantes feiras de educação, formação, juventude e emprego: A “Qualifica”, no Porto, assegurada pela DECO Norte, contou com a presença de 40 mil jovens. A “Futurália”, em Lisboa, foi visitada por mais de 80 mil jovens.

Com o lema “A preparar Consumidores para o futuro!”, os jovens e famílias que passaram pelo espaço da DECOJovem foram desafiados a interagir, participando no jogo “ És um Smart Consumer?”, onde puderam testar os seus conhecimentos sobre os temas da energia, direitos digitais, finanças, alimentação e resíduos.

Foram preparados brindes de oferta para todos os jovens que quiseram contactar com a DECOJovem, sendo que mais de **7 500 jovens** interagiram com as equipas.



O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO COLECTIVA

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

Para além de Feiras, a DECO iniciou em 2018 a representação em festivais de Música. Entre os dias 7 e 9 de junho de 2018, a equipa da DECO Norte esteve presente no “Festival Primavera Sound” para promover a Appy Tourist – aplicação dedicada aos Direitos dos Consumidores turistas que visitam a cidade do Porto



Sendo este um festival com números recorde de participantes, no ano de 2018, contou com 100 mil pessoas, representando mais de 60 países, dando uma oportunidade alargada para divulgar a aplicação Appy Tourist e, ainda, para promover a DECO.



As feiras e eventos representam oportunidades únicas de proximidade com o consumidor e de promoção da ação da DECO, procurando-se otimizar todas as participações.

O QUE FAZEMOS

DECO NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

EM DESTAQUE

MÊS DO CONSUMIDOR

A estratégia “Mês do Consumidor”, iniciada em 2017 e com resultados positivos, foi seguida novamente, tendo sido registado um aumento de 13,2% nos resultados mediáticos. Foram efetuadas 4 comunicações, englobando 6 Notas Informativas Regionais e 3 Ações Nacionais. Esta foi a ação mais mediática do ano.

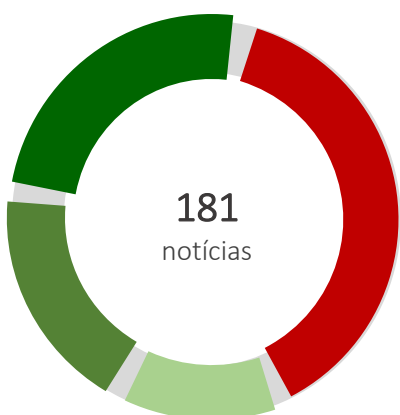
Crescimento de 100% nos resultados mediáticos regionais face a 2017.



CASO COBRANÇA DAS FATURAS EM PAPEL PELA ALTICE

A ALTICE informou sobre a sua intenção de iniciar a cobrança das faturas em papel ao consumidor, a partir de 1 de abril de 2018.

A DECO reagiu de imediato e, em ação de exclusivo partilhado com a LUSA e a Antena 1, defenderam-se os direitos e interesses dos consumidores, no sentido de não ser cobrado tal montante.



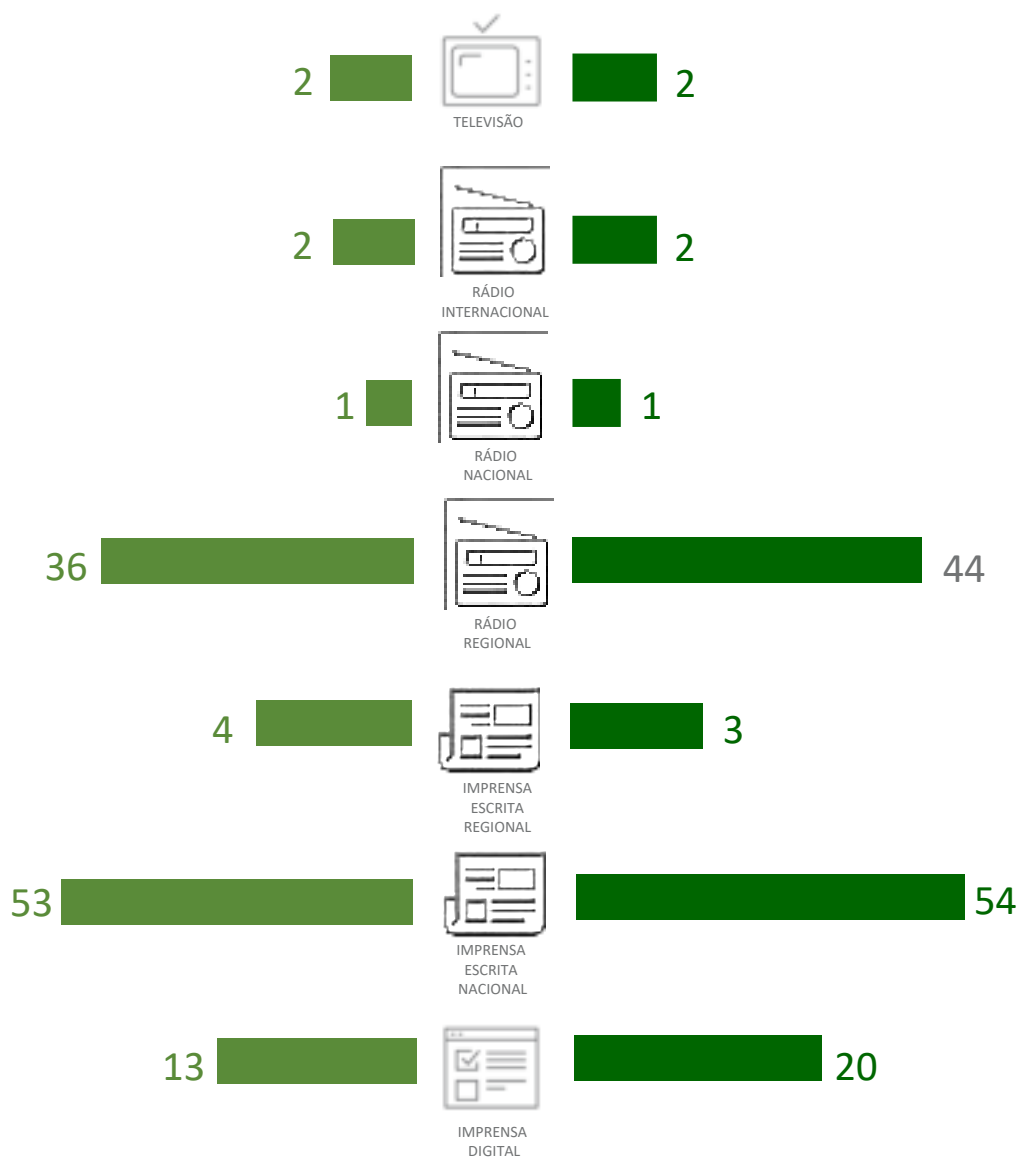
O QUE FAZEMOS

DECO NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

COLABORAÇÕES REGULARES

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 contatos personalizados com jornalistas, implementando novas estratégias de comunicação e reforçando as colaborações regulares com os *media*. Merece especial relevo o empenho demonstrado pelas responsáveis pela comunicação nas Delegações Regionais, nomeadamente no estabelecimento de novas parcerias, facto que se traduz num crescimento de 13,5% no total de colaborações mediáticas regulares.

COMPARAÇÃO DO NÚMERO DE PARCERIAS REGULARES COM OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL NO FINAL DOS ANOS 2017 E 2018



O QUE FAZEMOS

DECO NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

A aposta nas colaborações sazonais, com tema e duração definidos, continuou este ano. Celebraram-se duas parcerias:

ECONOMIZE COM DECO

Jornal Económico – espaço semanal – nos meses de verão, com conteúdos relacionados com turismo e lazer. Esta colaboração foi muito bem acolhida, pelo que se tornou numa colaboração regular sobre temáticas de proteção financeira e consumo.

ABECEDÁRIO DE NATAL SUSTENTÁVEL

Jornal Público online – 3 artigos por semana – durante o mês de dezembro, conteúdos relacionados com o consumo natalício e a exigência atual de comportamentos sustentáveis e conscientes.



O QUE FAZEMOS

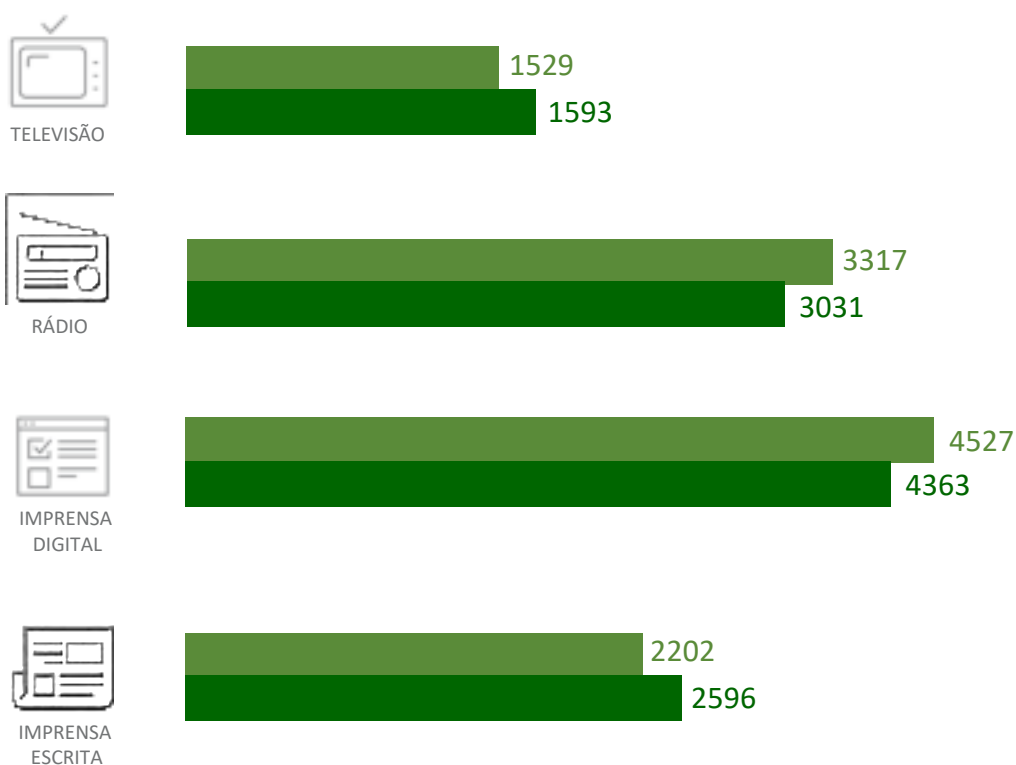
DECO NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

RESULTADOS MEDIÁTICOS

A cobertura mediática de 2018 foi de 11. 575 recortes de imprensa, semelhante ao ano transato, embora, relativamente a 2016, seja um crescimento de 4,16%



Comparando os totais parciais, por tipo de meio de comunicação, salienta-se a subida dos resultados digitais e radiofónicos, considerando-se que esta ligeira subida poderá estar relacionada com as colaborações digitais sazonais bem como o aumento das presenças na televisão.



O QUE FAZEMOS

DECO NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

A concorrência entre os meios de comunicação levou os jornalistas a procurarem a DECO, com frequência crescente, como fonte de informação credível das preocupações dos consumidores. Os exclusivos proliferaram e permitiram o aparecimento de 251 primeiras páginas / capas ao longo do ano e 73 aberturas de noticiários de rádio e de televisão.

Pedidos de ajuda das famílias endividadadas a subir desde Março

Entre Janeiro e Outubro a DECO recebeu 26.080 pedidos de ajuda, mais 900 do que em igual período de 2017. Taxas de esforço com os juros e as amortizações estão a crescer desde 2010 [link para o artigo](#)

Famílias estão a pagar 100 euros a mais por ano na fatura do gás

Os preços do gás em Portugal estão a subir rapidamente, e as famílias estão a pagar mais por ele. A DECO alerta para o risco de pobreza energética e pede a intervenção do Estado para garantir o acesso a energia a preços acessíveis. [link para o artigo](#)

Meo passa a cobrar um euro por facturas em papel

Clientes das assinaturas de telemóvel serão os primeiros a ser afectados, mas medida irá estender-se a todos [p22](#)

Portugueses poupam quase 5 vezes menos

Em Portugal, cada cidadão paga 90 euros por mês, valor que fica muito longe dos 300 euros da média da UE. Ainda assim, dois terços das portuguesas têm uma conta poupança e 50% tiram dinheiro de lá. [link para o artigo](#)

AÇÃO JUDICIAL DA DECO P.18 Consumidores exigem 60 milhões a operadoras



DECO Consumidores recuperam três milhões com apoio da Deco na resolução de conflitos

Número de reclamações diminuiu em 2018, mas necessidade de mediação de conflitos disparou. Para além dos sectores mais reclamados, com as telecomunicações a manterem-se à frente, a associação passou a identificar as empresas com piores práticas.

O QUE FAZEMOS

DECO NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

Tal como no ano passado, decidiu-se potenciar a oportunidade do dia “Mundial da Poupança” e explorou-se, em regime de exclusividade, trabalhos mais inovadores. Em termos quantitativos, o resultado foi de 225 notícias, mais duas do que no ano transato, mas foi a cobertura qualitativa que mereceu maior realce, pois os tempos de cobertura audiovisual, para além das primeiras páginas, 7 no total, (quer físicas, quer digitais), excederam as expetativas da comunicação.

A partilha de informação através das redes sociais, a aproximação à imprensa digital e o impacto dos grandes temas da sociedade portuguesa, como as comunicações eletrónicas e consequente ação judicial intentada contra as operadoras, o livro de reclamações eletrónico, os transtornos causados pelas transportadoras aéreas, nomeadamente a RYNAIR, os transportes públicos, a energia e a precaridade das famílias, marcaram o perfil deste ano.



O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO INDIVIDUAL

A DECO presta informação jurídica presencial sobre as questões de consumo, de forma acessível e direcionada a todos os consumidores, disponível na sua Sede em Lisboa e nas seis Delegações Regionais.

A DECO dispõe ainda de um serviço de informação telefónica acessível a todos os associados, através do qual presta informação jurídica e técnica sobre todas as questões abordadas nas publicações da Deco Proteste.

O Serviço de Informações dispõe de atendimento personalizado, telefónico e escrito, especializado em diversas temáticas, como direito do consumo, dúvidas sobre créditos, dúvidas fiscais, dúvidas sobre condomínio, dúvidas sobre testes e produtos, linha saúde com direitos, investimentos e todas as temáticas abordadas nas publicações – Proteste, Dinheiro & Direitos, Teste Saúde e Proteste Investe, bem como nos diversos guias publicados.



376.000

CONSUMIDORES MAIS INFORMADOS

NÚMERO DE CONSUMIDORES QUE RECOMENDAM A OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA DECO NESTA ÁREA DE INTERVENÇÃO:



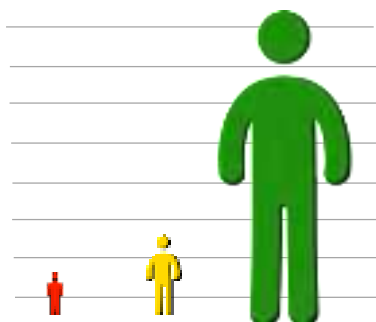
2,443

RESULTADOS

DETRATORES 1%

NEUTROS 8%

PROMOTORES 91%



O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO INDIVIDUAL

EM DESTAQUE

COBRANÇA DE 1 EURO PELA FATURA DA MEO

A Lei dos Serviços Públicos Essenciais, em que se inserem as telecomunicações, refere que o cliente tem direito a uma fatura gratuita mensal que especifique os valores associados aos serviços prestados e as respetivas tarifas. Este direito não pode ser negado pelo prestador de serviços ao cliente. O direito à fatura gratuita é ainda estabelecido pela Lei da Proteção de Dados Pessoais e Privacidade nas Telecomunicações e pela Lei das Comunicações Eletrónicas.

A MEO, em abril, começou a cobrar 1 euro aos consumidores pela emissão da fatura em papel, caso os mesmos não optassem por aderir à faturação eletrónica. Sem prejuízo da ação reivindicativa da DECO, desde logo, a mesma informou individualmente todos os consumidores que a contactaram, sobre os seus direitos e os procedimentos a adotar em virtude da cobrança.

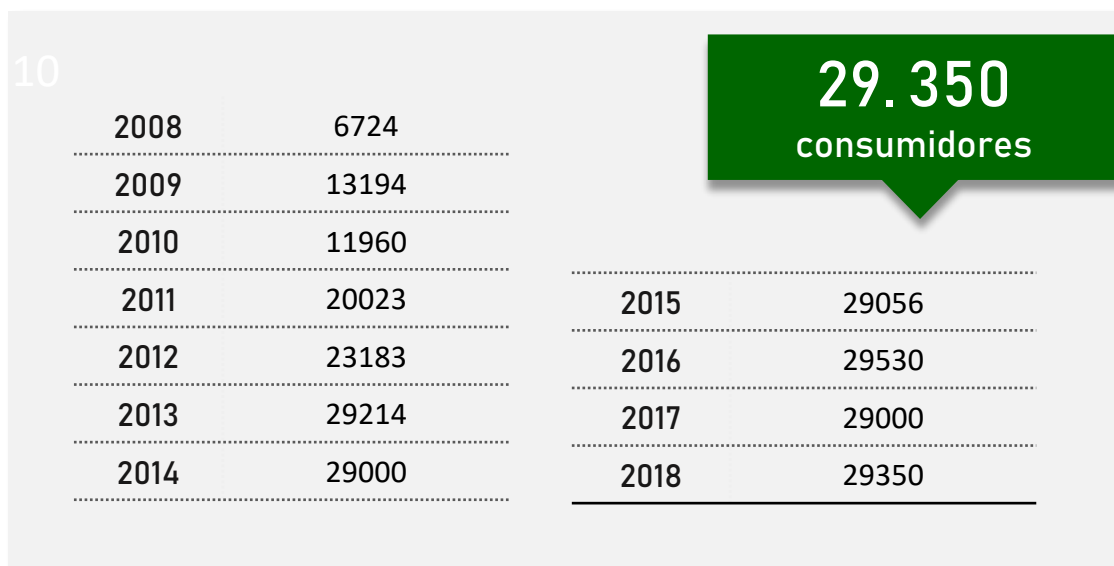


O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO INDIVIDUAL

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, Coimbra, Santarém, Évora e Algarve.

Os pedidos de informação dos consumidores podem chegar através do atendimento pessoal (Sede e Delegações Regionais), do atendimento telefónico (centralizado na Sede e Delegação Norte), por email, carta ou, ainda através do portal www.gasdeco.net.



NÚMERO DE CONSUMIDORES QUE RECOMENDAM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA DECO NESTA ÁREA DE INTERVENÇÃO:



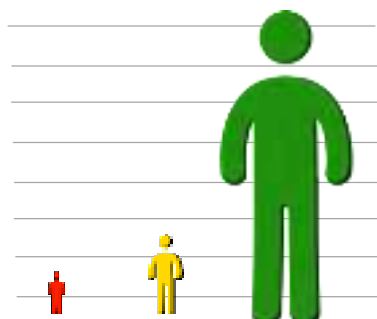
985

RESULTADOS

DETRATORES 0,2%

NEUTROS 3,6%

PROMOTORES 96,2%



O QUE FAZEMOS

O NOSSO LEGADO

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO EM DESTAQUE



A DECOJovem é o programa de educação dos jovens consumidores, dirigido às escolas e agrupamentos de escolas de todos os níveis de ensino, interessadas na formação de futuros consumidores responsáveis e conscientes.

Em 2018, a DECOJovem contou com a adesão à rede de mais 233 novas escolas e agrupamentos, sendo que, no final do ano, já reunia um total de 3 015 escolas. Registaram-se na DECOJovem 246 novos professores, perfazendo um total de 1 296 professores a colaborarem ativamente no projeto.



REFERENCIAL DE EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR

A DECO, a Direção-Geral da Educação e a Direção-Geral do Consumidor constituíram um Grupo de Trabalho para a construção do “Referencial de Educação do Consumidor”, um importante instrumento para a abordagem da Educação do Consumidor em vários níveis de ensino, do pré-escolar ao secundário. Assim, será um contributo para que as crianças e jovens elevem os conhecimentos e competências como consumidores, tornando-se consumidores mais críticos e capazes de responder aos desafios da sociedade atual.

A importância do envolvimento da DECO neste projeto prende-se com a sua experiência na defesa dos direitos dos consumidores e com o trabalho desenvolvido na educação do consumidor, no âmbito do **Programa DECOJovem**. Este envolvimento foi reflexo do trabalho desenvolvido pela DECO nas escolas, das preocupações demonstradas pelos professores com os temas do consumo e da necessidade de preparar e formar jovens enquanto consumidores.

O QUE FAZEMOS

ATIVIDADES DE COJovem

DESAFIO SITESTAR.PT5

Os jovens utilizam a internet principalmente para comunicarem e interagirem entre si ou para o seu entretenimento. Ouvir música, ver vídeos, são as suas principais atividades digitais. Neste sentido, é importante incentivar os mais novos a uma participação mais ativa na construção da internet, o que constitui o objetivo da iniciativa SITESTAR.PT.



621 ALUNOS **68** PROFESSORES **58** ESCOLAS

VENCEDORES



CATEGORIA “JOVENS COM TALENTO”

Equipa BArtC, da Escola da Escola Secundária Marquesa de Alorna (Almeirim) com o site “BArtC – Be Arts”



CATEGORIA “SABER E CIÊNCIA”

Equipa Contadores de Histórias, da Escola Secundária de Amarante com o site “Amarante, uma história para descobrir”



CATEGORIA “FAZ A DIFERENÇA”

Equipa Incluirte da escola Básica de Abrigada (Alenquer) com o site “Casa Incluirte”



CATEGORIA “MEDIA NA ESCOLA”

Equipa DDinisPower, da Escola Secundária D. Dinis (Coimbra) com o site “PostScriptum”

As quatro equipas vencedoras tiveram como prémio uma Viagem de 4 dias em Berlim e a entrada na “IFA Berlim 2018”, a maior feira tecnológica da Europa. De acordo com os testemunhos dos 12 jovens e dos 4 professores, a viagem foi uma experiência não só bastante enriquecedora, como também inesquecível.



O QUE FAZEMOS

ATIVIDADES DECOJOVEM

ATIVIDADES DECOJOVEM

ACEPI – PRÉMIOS NAVEGANTES XXI

As equipas vencedoras do Desafio SiteStar.pt5 foram, ainda, convidadas a participar na cerimónia de entrega dos “Prémios Navegantes XXI”, concorrendo diretamente à Categoria “Melhor Site Escola”, Powered by SiteStar.pt. A equipa Contadores de Histórias da Escola Secundária de Amarante foi a vencedora.



Presidente .pt; Miguel Frasquilho, Presidente do Conselho Consultivo da ACEPI, Presidente da DECO, Vasco Colaço; Presidente da ACEPI, Alexandre Nilo Fonseca,

Os “Prémios Navegantes XXI” são uma iniciativa da ACEPI - Associação da Economia Digital.

DESAFIO GREEN CHEF 4

A alimentação ocupa um lugar importante na gestão da economia familiar. Todos os anos, os portugueses desperdiçam um milhão de toneladas de alimentos, ou seja, cada europeu desperdiça, em média, 132 quilos de comida por ano.

O Desafio “Green Chef 4” convidou os alunos das escolas DECOJovem a produzirem vídeos com receitas culinárias confeccionadas a partir de sobras alimentares de refeições e/ou com melhor aproveitamento dos alimentos.

Para participar nesta iniciativa, os alunos, com a ajuda dos professores, constituíram equipas de três elementos e produziram vídeos com receitas culinárias, com o objetivo de sensibilizar a comunidade escolar e, conseqüentemente, as suas famílias, para a adoção de comportamentos mais sustentáveis, enquanto consumidores.

Ao todo, recebemos 55 vídeos culinários de aproveitamento de sobras alimentares, produzidos por 165 alunos, com o acompanhamento de 28 professores.



Vencedores: A Equipa GreenCooks com o vídeo “Desperdiçar?! Não somos desses!” da Escola Básica D. Pedro IV, Mindelo.



Vencedores: A Equipa Women’s Chef 10B com o vídeo “Os bolinhos do 10B”, da Escola Básica e Secundária de Moimenta da Beira.

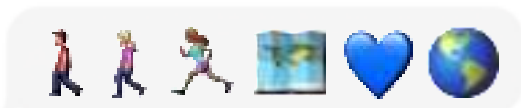
O QUE FAZEMOS

ATIVIDADES DECOJOVEM

MUNDO ON – LIGA-TE AO MUNDO!



A Semana do Jovem Consumidor, que assinala a comemoração do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, decorreu no período de 12 a 16 de março, com o *Peddy-paper* e com os “Debates 5 Minutos com Sumo” sob o tema da sustentabilidade: “Mundo ON – Liga-te ao Mundo!”



PEDDY-PAPER

O *Peddy-paper*, com um *roadmap* interativo, possibilitou a descoberta de informação relevante sobre consumo sustentável e responsável, numa perspetiva lúdica. Com recurso à aplicação de realidade aumentada, os alunos, a partir do *roadmap*, tiveram acesso a informação privilegiada ou pistas para resolverem as questões.



DEBATES 5 MINUTOS COM SUMO

Com os “2Debates 5 Minutos Com Sumo”, a DECOJovem desafiou os professores a dedicarem os primeiros cinco minutos de aula ao debate sobre vários temas da Sustentabilidade.

Trata-se de uma atividade simples, que consiste na leitura à turma de um pequeno texto sobre um tema diferente em cada um dos dias, com alguns minutos para uma troca livre de opiniões.

TEMAS



Compras Sustentáveis, Água, um bem essencial (e limitado)!, A Economia Circular, Modos Suaves (e sustentáveis) de nos movermos e Sem mais desperdício de energia!

Esta é uma atividade que recolhe um grande entusiasmo por parte das escolas DECOJovem nesta semana, com o envolvimento de 43 professores e a participação de 5 530 jovens, a debater o tema do consumo sustentável.

O QUE FAZEMOS

ATIVIDADES DECOJovem

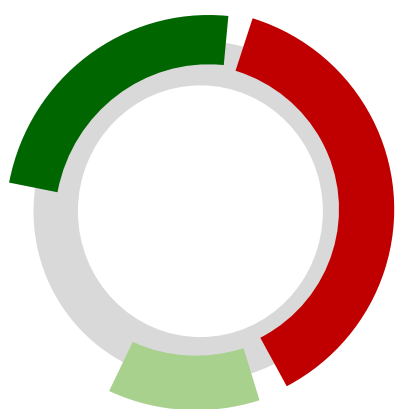
CONFERÊNCIAS NETTALKS: NET VIVA E SEGURA

A DECO e a Google Portugal, promoveram 4 conferências “NETtalks – NET Viva” com o objetivo de levar a comunidade educativa a refletir sobre a importância de adotar comportamentos mais seguros e em respeito pela privacidade dos seus dados pessoais, no acesso à Internet.

As NETtalks contaram com a apresentação por parte de Guilherme Geirinhas e intervenções de vários convidados, como Alexandre Nilo da Fonseca, da Associação MUDA; Pedro Marques, da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) – Internet Segura; Tiago Belim, da Revista Mais Educativa, juristas da DECO e youtubers como o RadWeasel ou Owhana.

As NETtalks tiveram como principais objetivos a promoção da literacia para os media digitais junto dos jovens, a discussão sobre o mundo digital e a utilização da internet em segurança e respeito pelos dados pessoais dos jovens. Por isso mesmo, foram abordados temas como as conexões seguras, dispositivos a salvo e privacidade na rede.

As NETtalks contaram com o apoio da Direção-Geral da Educação, da Fundação para a Ciência e Tecnologia, dos Centros de Competência TIC | ERTE, da DNS.pt, da ANPRI (Associação dos Professores de Informática), da Inspeção Geral das Atividades Culturais (IGAC), do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), do MUDA (Movimento pela Utilização Digital Ativa) e da revista Mais Educativa.



6 Escolas



750 alunos

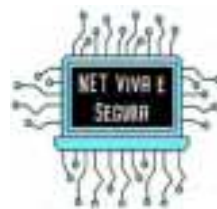


28 professores



O QUE FAZEMOS

ATIVIDADES DECOJOVEM



INICIATIVA NET VIVA E SEGURA

No âmbito da NET Viva e Segura, foi lançada uma iniciativa aberta aos jovens, para que produzissem vídeos com conselhos úteis de sensibilização para os consumidores digitais e que demonstrassem a importância de aceder à Internet em segurança e em respeito pelos dados pessoais.

A iniciativa tem como objetivos promover a literacia, alertar os jovens para os seus direitos digitais, divulgar conteúdos criados pelos jovens junto dos seus pares e comunidade e incentivar os jovens a utilizar a Internet e as suas ferramentas, em segurança e respeito pelos seus dados pessoais.

A atividade, realizada no ano letivo de 2017/2018, foi dirigida a alunos com idades entre os 16 e 22 anos, a frequentar escolas do ensino regular, profissional, vocacional e ensino de aprendizagem, de Portugal Continental e, das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

Numa fase inicial, contámos com a inscrição de quase 100 equipas, que demonstraram interesse em juntar-se a esta iniciativa. Foram avaliados 67 vídeos, que se encontram disponíveis para visualização na Galeria de Vídeos da iniciativa “NET Viva e Segura”. De Norte a Sul do país, houve sérias participações que demonstraram o empenho e compromisso dos alunos nesta temática, assim como os seus talentos.



As equipas vencedoras e as menções honrosas foram convidadas a estarem presentes no evento de entrega de prémios que se realizou a 30 de maio, em Lisboa, no Warehouse j9a e que contou com a presença do Ministro da Educação

A cerimónia contou com a apresentação de Maria Botelho Moniz e animação de Guilherme Geirinhas. A entrega dos prémios às três equipas que venceram o concurso foi feita pelo Ministro da Educação, Fran Ruiz Anton, da Google e por Nuno Fortes, da DECO.

O QUE FAZEMOS

ATIVIDADES DECOJovem

BRAIN IDEAS – DÁ VALOR ÀS BOAS IDEIAS

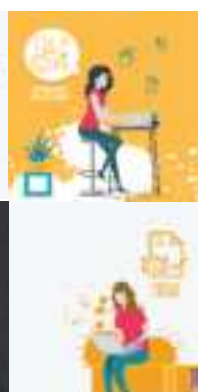
Enquanto consumidores, as nossas escolhas devem respeitar a propriedade intelectual (a propriedade industrial e o direito de autor) e combater a contrafação e a pirataria que podem pôr em causa os nossos direitos, a nossa segurança e até colocar em risco a nossa saúde. Tendo em vista aumentar a consciência dos alunos acerca do valor da Propriedade Intelectual e sobre um conjunto de direitos que abrange as criações intelectuais a DECOJovem desenvolveu o projeto “Brain ID – Dá valor às boas Ideias.”



Foi desenvolvida uma área online, dentro do site DECOJovem, com os conteúdos das várias temáticas da propriedade intelectual onde se encontra alojada uma dinâmica em formato de jogo interativo que consiste num conjunto de perguntas/respostas, num total de 8 cenários que permitem verificar se o aluno ganhou consciência acerca da importância da proteção da propriedade intelectual, do ponto de vista do consumidor e do criador, e das consequências negativas do seu desrespeito.

Os temas tratados são: O Direito de Propriedade Intelectual, O Direito de Autor, A Propriedade Industrial, As Fontes Legais, A Pirataria, O Plágio e A Contrafação.

Neste projeto, que conta com o apoio do EUIPO – Instituto da Propriedade Intelectual da União Europeia, foram estabelecidas parcerias estratégicas com a RBE – Rede de Bibliotecas Escolares, IGAC- Inspeção Geral das Atividades Económicas e o INPI – Instituto Nacional para a Propriedade Intelectual, no sentido de disseminação e validação de conteúdos.



O QUE FAZEMOS

ATIVIDADES DECOJOVEM

DESAFIO NATAL SEM RESÍDUOS... DE PLÁSTICO

O plástico é um material com grande durabilidade, utilizado de forma descartável.

As estimativas feitas em relação ao tempo que os plásticos demoram a deixar de ser visíveis, mostram que os sacos de plástico demoram entre 10 e 20 anos, as garrafas de plástico e fraldas 450 anos, os cotonetes e palhinhas 300 anos e os copos de plástico 50 anos.

Com o propósito de sensibilizar os mais jovens para o desperdício de plástico, a DECOJovem promoveu, junto da comunidade educativa, a terceira edição da competição online de fotografias de árvores de Natal. Nesta iniciativa, os jovens foram desafiados a construir árvores de Natal com recurso a desperdício de plástico.

Os 672 alunos e 21 professores submeteram 30 fotografias de árvores de Natal, criadas através de desperdício de plástico.

Esta é uma iniciativa realizada no âmbito da Semana Europeia de Prevenção de Resíduos 2018, que decorreu entre 17 e 25 de novembro.



Árvore da Natal vencedora, da Escola Básica de Santão!



30

Fotografias
submetidas



672

Alunos
envolvidos



21

Professores
envolvidos

O QUE FAZEMOS

ATIVIDADES DECOJOVEM

CONSUMER.TALKS

As Consumer.TALKS informam e sensibilizam os mais novos, desde o 1.º ciclo até ao ensino secundário, sobre temas de consumo, e que sendo asseguradas através de 255 ações pelas equipas regionais da DECO, constitui uma das atividades mais participadas da DECOJOVEM.

Em 2018, foram definidos 6 temas que constituem, na atualidade, temas emergentes, que trazem uma maior preocupação aos jovens ou sobre os quais é importante criar maior consciência.

Mais 500 professores estiveram envolvidos com a DECO Jovem e solicitaram a realização de Consumers.Talks na sua escola (por vezes mais do que um professor numa escola), o que permitiu que mais de 10 mil alunos, em especial do ensino básico, pudessem participar nestas sessões informativas. Os temas da literacia financeira, assim como o da literacia digital e da literacia para a saúde, são os mais solicitados e participados.

QUADRO AÇÕES CONSUMER.TALKS

TEMAS CONSUMER.TALKS:

CONHECES O MUNDO DIGITAL?
DIREITOS DO CONSUMIDOR... É UMA CENA QUE TE ASSISTE?
ÁGUA, UM BEM ESSENCIAL À VIDA!
GESTOS SIMPLES PARA UM CONSUMO SUSTENTÁVEL
POUPANÇA DE ENERGIA
DE OLHO NO RÓTULO!
ABC DA POUPANÇA
OUTROS

TOTAL



255
Ações



10 399
Alunos



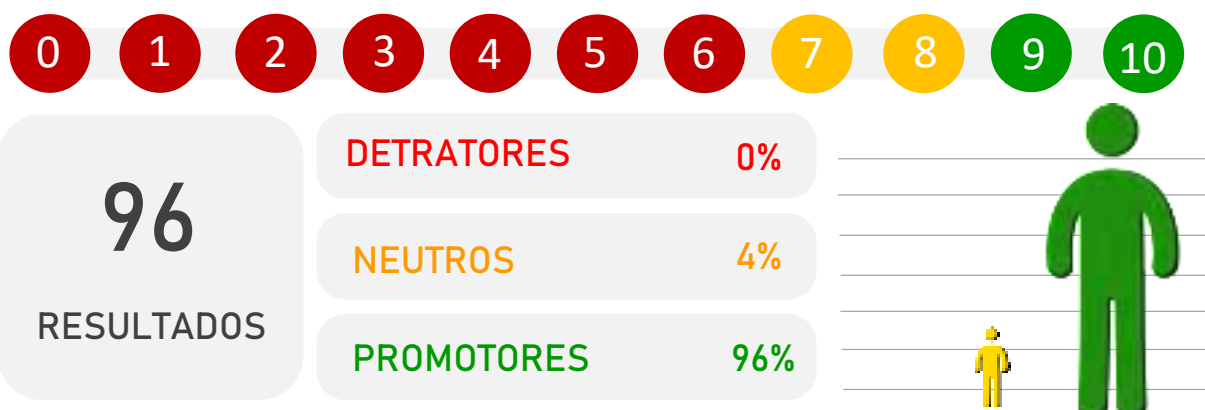
515
Professores

O QUE FAZEMOS

ATIVIDADES DECOJOVEM

ANÁLISE CONSUMER.TALKS

NÚMERO DE PROFESSORES QUE RECOMENDAM AS CONSUMERTALKS



ANÁLISE DAS ATIVIDADES DECOJOVEM



ATIVIDADE	ALUNOS ENVOLVIDOS	PROFESSORES ENVOLVIDOS
SITESTAR.PT5	621	68
GREEN CHEF 4	165	28
SEMANA DO JOVEM CONSUMIDOR	5 530	60
CONFERÊNCIAS NET VIVA E SEGURA	750	28
DESAFIO NET VIVA E SEGURA	188	16
BRAIN IDEAS		314
DESAFIO NATAL SEM RESÍDUOS ... DE PLÁSTICO	672	21
CONSUMERTALKS	10 399	515
FEIRAS DE EDUCAÇÃO	7 500	NA
TOTAL	25 825	10 050

O QUE FAZEMOS

O NOSSO LEGADO

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO

DECO FORMA



A DECO FORMA é o projeto formativo da DECO que pretende contribuir para a qualificação e capacitação dos profissionais na área dos direitos dos consumidores, contribuindo para a melhoria e aprofundamento das suas competências. Considerando estes objetivos, a DECO FORMA desenvolveu várias ações para autarquias, associações e empresas dando oportunidade a, aproximadamente 915 participantes, de se tornarem mais capacitados para o exercício das suas funções e, em si próprios, melhores consumidores.



AÇÕES DE FORMAÇÃO CERTIFICADAS

149 Participantes

Num esforço de exigência e de respeito por padrões de qualidade na sua atividade formativa, a DECO é uma entidade certificada, nos domínios da conceção, organização, promoção e desenvolvimento/execução de intervenções e atividades formativas, levando a cabo ações de formação de acordo com os parâmetros de qualidade definidos pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT). No ano de 2018, a DECO Forma promoveu três grandes iniciativas certificadas: Consumer Law Ready, Despertar a atenção dos consumidores e Mundo On.

FORMAÇÃO PARA PME's SOBRE OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES



O ConsumerLaw Ready é um Programa de Formação Europeu especialmente dirigido a Pequenas e Médias Empresas (PME) com o propósito de melhorar a compreensão e o conhecimento dos empresários e comerciantes sobre os direitos dos consumidores a nível nacional e europeu.

A DECO é promotora deste projeto em Portugal, tendo realizado, no ano de 2018, 4 ações de formação de formadores, com o fim de criar uma bolsa de formadores certificados em Portugal na área dos direitos dos consumidores, a que acresce uma ação destinada a comerciantes e empresários de PME com interesse pelos direitos dos consumidores, com um total de 14 horas.

Atavés destas ações a DECO FORMA capacitou 91 Formandos e várias PME Portuguesas.

O QUE FAZEMOS

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO

A DECO FORMA estreou-se neste projeto em **Lisboa**, com o apoio do formador Dr. Luís Silveira Rodrigues, Vice-Presidente da DECO e membro do Executivo do BEUC, que mostrou como esta ação é diferente das demais pela qualidade e dinamismo da mesma. Incentiva-se a participação constante e ativa dos seus principais intervenientes – os participantes. Como mencionado, estes corresponderam positivamente às atividades propostas, superando-se e saindo da sua zona de conforto.



A Sede dinamizou a ação de formação em Lisboa

Contámos com a participação de **34 formandos** que se apresentaram num grupo bastante heterogéneo, nomeadamente e entre outros, formadores, técnicos de marketing, advogados, juristas, solicitadores, gestores comerciais, gestores de projetos, representando as mais diversas entidades, desde associações, municípios, empresas particulares ou mesmo trabalhadores por conta própria.

Foi em **Aveiro**, com o apoio da Delegação do Norte, que a DECO FORMA dinamizou a segunda edição do Consumer Law Ready. Nesta edição, contámos com **18 formandos**, que passaram a integrar a bolsa de formadores certificados na área dos direitos dos consumidores que a DECO, enquanto promotora deste projeto em Portugal, está a impulsionar.



Edição Porto



Edição Aveiro



Edição Évora

O QUE FAZEMOS

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO

O **Porto** acolheu a terceira edição desta iniciativa, que decorreu com o apoio da Associação Nacional de Jovens Empresários (ANJE), que amavelmente se associou a esta iniciativa e proporcionou aos formandos espaços muito agradáveis e inspiradores. Esta edição contou com **18 participantes** que, à semelhança das edições anteriores, se entregaram às atividades com muita criatividade e entusiasmo.

A quarta edição da Consumer Law Ready realizou-se em **Faro**, a primeira com um público-alvo específico, dirigida aos associados da Associação das Empresas de *Rent a Car* do Algarve, que contou com **13 participantes**. Em nome desta entidade, o Presidente da Associação, Armando Santana, agradeceu toda a atenção e profissionalismo demonstrados na formação, indicando que o empenho e dedicação foram evidentes no êxito desta formação.

Évora foi a cidade escolhida para a 5ª Edição do projeto Consumer Law Ready em Portugal, tendo sido a última no ano de 2018. Esta ação de formação foi dirigida a PME, com o objetivo de melhorar a compreensão e conhecimento dos empresários e comerciantes sobre os direitos dos consumidores a nível nacional e europeu. A formação teve o apoio do Núcleo Empresarial da Região de Évora (NERE), que acolheu esta iniciativa nas suas instalações. Em Évora, a iniciativa contou com **11 participantes**, de 11 PME distintas.



Destacamos que 90% dos participantes afirmaram que recomendariam esta Ação aos seus colegas e/ou familiares, pelo que consideramos este projeto um sucesso e a reproduzir no futuro.

Considerando toda a organização logística associada a estas ações, realçamos que na avaliação realizada pelos participantes, todos destacaram o Apoio técnico/administrativo da formação como tendo sido sempre correto (comunicação, envio de informações, formulário de inscrição online, receção nas instalações, coffee-breaks, materiais fornecidos...), bem como a adequação da preparação para o curso, como os aspetos mais positivos.

O QUE FAZEMOS

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO

DESPERTAR A ATENÇÃO DOS CONSUMIDORES

As ações de formação “Despertar a atenção dos consumidores” tiveram como propósito atualizar e aprofundar os conhecimentos dos técnicos que diariamente prestam informação aos consumidores e contribuem para a resolução dos problemas emergentes no mercado, no domínio dos direitos dos consumidores e no domínio do diálogo e negociação, para que possam garantir que a informação chega a todos os consumidores de forma correta, clara, perceptível e adaptada às necessidades de cada um.

No total, realizaram-se duas ações de formação, com uma carga horária de 7 horas, nas cidades do Porto e de Lisboa, nos dias 22 e 25 de maio. As ações contaram com a participação de 48 formandos de 17 autarquias, como sejam, entre outras, a do Sabugal; Arganil; Santo Tirso; Santa Maria da Feira; Gondomar; Maia; Amarante; Odemira; Santarém; Rio Maior; Loulé, do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, do Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve, da Gebalis.



A DECO Norte dinamizou a ação de formação no Porto



A Sede dinamizou a ação de formação em Lisboa

MUNDO ON

A Câmara Municipal de Braga e a DECO Minho realizaram uma Ação de Formação de Curta Duração, dirigida a professores do ensino básico que lecionam na cidade de Braga. Esta ação realizou-se na Quinta Pedagógica de Braga e contou com um grupo de 10 professores, que ficaram capacitados para promover práticas de consumo sustentável e atividades de educação do consumidor nas suas escolas.



O QUE FAZEMOS

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO

OUTRAS AÇÕES

Ao longo do ano, realizaram-se vários workshops informativos, desenhados à medida, para os colaboradores de empresas e de organismos públicos e alunos de ensino superior. 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.



AÇÕES COM UNIVERSIDADES

164 Participantes

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

Seminário Direito do Consumo

A DECO Norte e a Escola de Direito do Porto da Universidade Católica Portuguesa promovem há já alguns anos o Seminário Direito do Consumo, que confere a este ciclo de estudos, a exclusividade de oferecer formação especializada no domínio dos Direitos dos Consumidores, ao longo de 36 horas de formação.

A DECO Norte, em parceria com a Escola de Direito do Porto da Universidade Católica Portuguesa realizou duas edições do Seminário Direito do Consumo (laboral e pós-laboral), dirigidas a 44 alunos da Licenciatura em Direito.

Esta unidade curricular permitiu aos alunos inscritos fazerem parte de um programa único e diferenciador, de eminente aplicação prática, enriquecedor do seu currículo e da sua formação de base. Este foi desenhado, baseando-se na larga experiência do Departamento Jurídico e Económico da DECO.

44
PARTICIPANTES

72
HORAS DE
FORMAÇÃO



O QUE FAZEMOS

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO

NOVA MEDICAL SCHOOL Formação Financeira

Com o objetivo de ajudar os jovens universitários na tomada de decisões mais conscientes, realizou-se, com a Nova Medical School, a ação de formação “O essencial sobre a economia pessoal”. Nesta ação de formação foram explorados e desenvolvidos os seguintes temas: Gestão do orçamento, Planeamento de despesas e escolha de serviços e produtos financeiros adequados, Aplicação de poupanças e cuidados a ter no recurso ao crédito.



22 PARTICIPANTES

2 HORAS DE FORMAÇÃO

UNIVERSIDADE DE ÉVORA Escolhas alimentares saudáveis, um pequeno passo para uma vida com qualidade

Com o fim de capacitar os consumidores para escolhas alimentares mais adequadas, a DECO Alentejo, em parceria com a Universidade de Évora, realizou dois workshops, com a duração de duas horas cada, para 96 alunos da Escola Superior de Enfermagem e do mestrado em Gestão da Qualidade e Marketing Agro-alimentar.



UNIVERSIDADE DE ÉVORA
ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM
SÃO JOÃO DE DEUS

96 PARTICIPANTES

4 HORAS DE FORMAÇÃO

O QUE FAZEMOS

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO



AÇÕES COM AUTARQUIAS

634 Participantes

Ao longo do ano, a DECO Forma realizou 23 *workshops* informativos desenhados à medida dos colaboradores de onze Câmaras Municipais, de uma Junta de Freguesia, de uma associação de consumidores espanhola e de uma IPSS. 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.

WORKSHOPS NO ÂMBITO DE PROJETOS REGIONAIS



ESTAS AÇÕES CONTARAM
COM 26 PARTICIPANTES

VAI PARA FORA? INFORME-SE CÁ DENTRO!

Em parceria com a União de Consumidores da Galiza e com o apoio da Associação Empresarial de Viana do Castelo, a DECO Minho realizou o workshop “Vai para fora? (In)Forme-se cá dentro”.

Esta ação teve como foco o turismo transfronteiriço entre Portugal e Espanha e abordou temas como a restauração, o alojamento, transportes e como reclamar quando temos algum problema de consumo no nosso país vizinho. Contou com a presença de 12 participantes, nas antigas instalações da Associação Empresarial de Viana do Castelo.

COMER BEM, SEM OLHAR A QUEM!

A DECO Algarve, em parceria com a Junta de Freguesia de São Brás de Alportel, Câmara Municipal de Olhão, Cruz Vermelha da Fuseta e a Escola Superior, realizou duas ações de formação “Comer bem, sem olhar a quem”. As ações, dirigidas a consumidores vulneráveis, tiveram o objetivo de capacitar os participantes para a compra e confeção de alimentos saudáveis, seguindo os princípios da dieta mediterrânica, melhorando as escolhas alimentares, sem que isso obrigue a maior investimento económico e tornando, ao mesmo tempo, o consumo mais consciente e sustentável. Cada ação de formação teve a duração de 6 horas e contou com a participação total de 52 formandos.



ESTAS AÇÕES CONTARAM
COM 52 PARTICIPANTES

O QUE FAZEMOS

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO



AÇÕES COM EMPRESAS E ASSOCIAÇÕES

66 Participantes

ACICE – ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DO CONCELHO DE ESPOSENDE

A um clique da reclamação | Livro de reclamações eletrónico

A DECO Minho em parceria com a ACICE – Associação Comercial e Industrial do Concelho de Esposende, realizou um workshop sobre o tema O Livro de Reclamações Online. A ação, que teve a duração de 3 horas, contou com a presença de cerca de 50 empresários e comerciantes da região.

50 PARTICIPANTES

3 HORAS DE FORMAÇÃO

EMPRESA PHC GOES GREEN

A DECO Forma aceitou o desafio da empresa PHC para dinamizar uma ação para os seus colaboradores. A ação, intitulada PHC Goes Green, teve como objetivo sensibilizar os participantes para a adoção de comportamentos mais sustentáveis e racionais nas áreas da energia, água, compras e resíduos.

16 PARTICIPANTES

1,50 HORAS DE FORMAÇÃO



O QUE FAZEMOS

EDUCAÇÃO & FORMAÇÃO

ANÁLISE DAS ATIVIDADES DECOFORMA

AÇÕES DE FORMAÇÃO CERTIFICADAS



8
Ações
Certificadas

149
Participantes
Envolvidos

91
Horas de
formação

13 468
Volume de
horas

AÇÕES DE FORMAÇÃO COM UNIVERSIDADES



3
Ações

164
Participantes
Envolvidos

78
Horas de
formação

12 792
Volume de
horas

AÇÕES DE FORMAÇÃO COM AUTARQUIAS



23
Ações

634
Participantes
Envolvidos

55
Horas de
formação

29370
Volume de
horas

AÇÕES DE FORMAÇÃO COM EMPRESAS



2
Ações

66
Participantes
Envolvidos

5
Horas de
formação

330
Volume de
horas

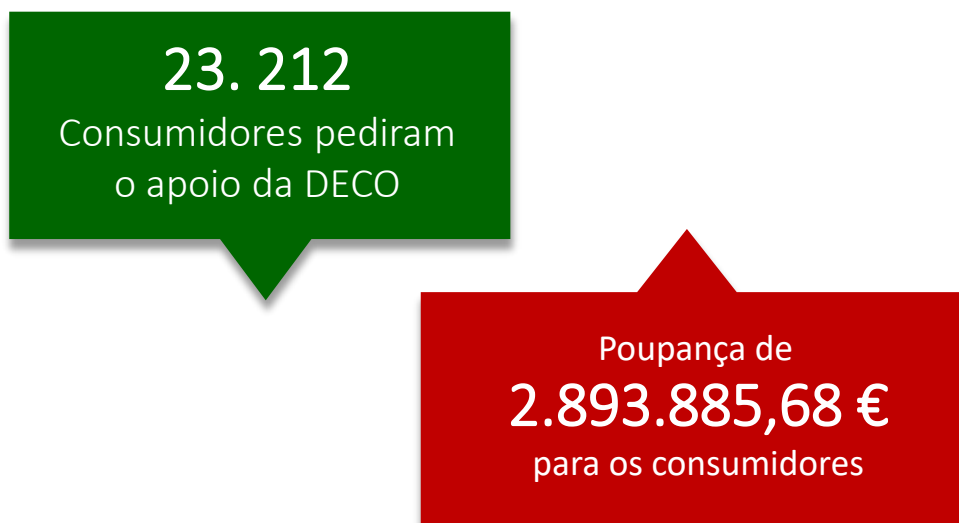
O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

A DECO representa individualmente os consumidores na mediação com as empresas no âmbito de conflitos de consumo e em situações de sobre endividamento, bem como junto dos mecanismos de resolução alternativa de litígios.

23.212 consumidores solicitaram o apoio e a intervenção da Associação para a resolução de conflitos de consumo, mais 35% do que em 2017.

Devido à intervenção da DECO, 87% 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 2.893.885,68 €, cerca de mais dois milhões do que em 2017.



SETORES MAIS RECLAMADOS



TELECOMUNICAÇÕES



34.356



SERVIÇOS
FINANCEIROS



19.249



COMPRA
E VENDA



25.345



ENERGIA
E ÁGUA



16.981

*Número de consumidores que contactaram a DECO, por setor.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

MOTIVOS PRINCIPAIS DAS RECLAMAÇÕES



Período de Fidelização
Faturação
Práticas Comerciais Desleais
Cancelamento do Contrato



Comissões Bancárias
Produtos de Investimento
Falta de informação sobre exclusões, franquias e valores máximos de indemnização na área dos seguros



Garantia Legal
Incumprimento dos prazos de entrega
Falta de Informação
Práticas Comerciais Desleais no âmbito de promoções, incumprimento do prazo de reembolso decorrente do exercício do direito de livre resolução



Faturação
Práticas Comerciais Desleais no âmbito da mudança de comercializador
Falta de informação sobre as Faturas
Prescrição de consumos
Recurso à Execução Fiscal para cobrança de Faturas

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

PROCESSOS DE MEDIAÇÃO

Para além disso, em 2018, a DECO, tendo em vista uma melhor resolução dos processos de mediação e prevenção de conflitos de consumo, realizou 204 reuniões com diversas entidades, tendo as mesmas como objetivo melhorar a qualidade das relações comerciais das empresas com os consumidores e a eliminação de cláusulas abusivas e práticas desleais.

Em representação dos consumidores, a DECO esteve presente em 62 audiências de julgamento nos diferentes mecanismos de resolução alternativa de litígios, Centros de Arbitragem e Comissões Arbitrais.

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 2 meses, em média.

EM DESTAQUE



TAP – INCUMPRIMENTO DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS AÉREOS

A DECO denunciou publicamente os constantes atrasos e cancelamentos de voos por parte da companhia aérea, sem que a mesma tivesse apresentado qualquer justificação ou compensação aos consumidores. Na denúncia, a DECO alertou ainda para a necessidade de indemnizar os consumidores em virtude dos atrasos consideráveis e dos respetivos cancelamentos. Em resposta, a transportadora garantiu que os passageiros afetados seriam efetivamente indemnizados.



CTT – RECLAMAÇÕES DOS SERVIÇOS POSTAIS

Em 2018 os portugueses reclamaram mais sobre os serviços postais.

A DECO recebeu cerca de 960 reclamações relativamente aos serviços prestados pelos CTT. As principais reclamações prenderam-se com a falta de qualidade dos serviços e incumprimento dos prazos de receção das encomendas.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL



RYANAIR INDIVIDUAL

Em 2018, a DECO continuou a denunciar práticas ilegais da transportadora aérea, nomeadamente, a cobrança de 4 euros pelo check in antecipado, depois de ter anunciado que os serviços em linha estariam indisponíveis durante 12 horas, forçando os consumidores a efetuar este pagamento, sem prejuízo da responsabilidade da empresa. Por outro lado, a Associação alertou ainda os consumidores para a alteração das regras relativas à cobrança de bagagem aos consumidores que já haviam adquirido os bilhetes antecipadamente, e desconhecendo as novas regras.

Em ambas as situações a DECO denunciou estas condutas lesivas, não só à empresa, mas também à Autoridade Nacional de Aviação Civil, o que levou a transportadora a não cobrar o valor pelo check-in e pela bagagem.

Deco acusa Ryanair de fazer cobrança ilegal de quatro euros para 'check in' antecipado

Um consumidor denuncia a Ryanair por cobrar 4 euros de taxa antecipada de check-in, quando a empresa anunciou que o serviço estaria indisponível durante 12 horas.



GALP – FATURAS EM ATRASO E COBRANÇA DE UMA TAXA PELO INCUMPRIMENTO DO PRAZO DE PAGAMENTO

Na sequência das reclamações por parte dos consumidores, a DECO denunciou a conduta da GALP relativamente à não emissão atempada das faturas do serviço de energia, a qual causou inúmeros transtornos aos seus clientes. Na sequência da sua comunicação, em que denunciou que existiam clientes com atrasos de 8 meses na faturação, a DECO não deixou de alertar os consumidores para o não pagamento de faturas com consumos prescritos, exigindo ainda à empresa a reposição da legalidade.

Em consequência, a empresa resolveu com sucesso todas as reclamações recebidas na Associação por parte dos consumidores.

A DECO denunciou também as situações em que a empresa passou a cobrar uma taxa pelo não pagamento atempado, sem ter comunicado esta alteração contratual de forma clara e individual a cada consumidor. Mais uma vez, a empresa foi sensível aos argumentos da DECO e retificou esta situação, tendo devolvido o valor cobrado de forma ilegal.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

POWERPACK ENDESA

Tendo em vista a proteção dos consumidores em novos produtos e serviços, a DECO analisou a proposta contratual da ENDESA e concluiu que a mesma violava os direitos dos consumidores, omitindo informação essencial, nomeadamente no que concerne ao preço a pagar e à existência de um período de fidelização. Por esse motivo, denunciou esta situação à ERSE e reuniu diretamente com a empresa, tendo alertado a mesma para as práticas comerciais desleais inerentes a esta situação. A ENDESA deu razão à DECO e retificou a informação constante das suas condições contratuais, tornando a oferta mais transparente para os consumidores.



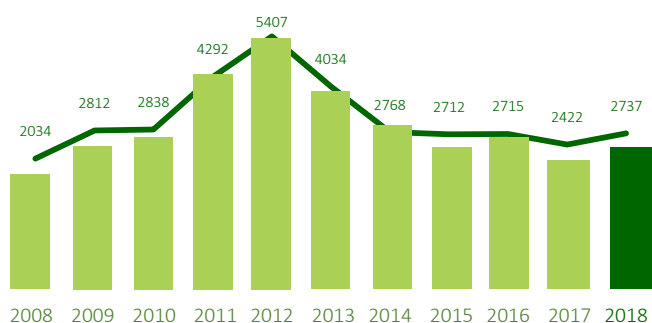
PROCESSOS DE MEDIAÇÃO / INTERVENÇÃO SOBRE-ENDIVIDAMENTO

A DECO apoia, também, os consumidores em situação de endividamento excessivo ou de 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 a DECO 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 2018, a DECO apoiou 2.737 famílias que se encontravam naquelas situações.



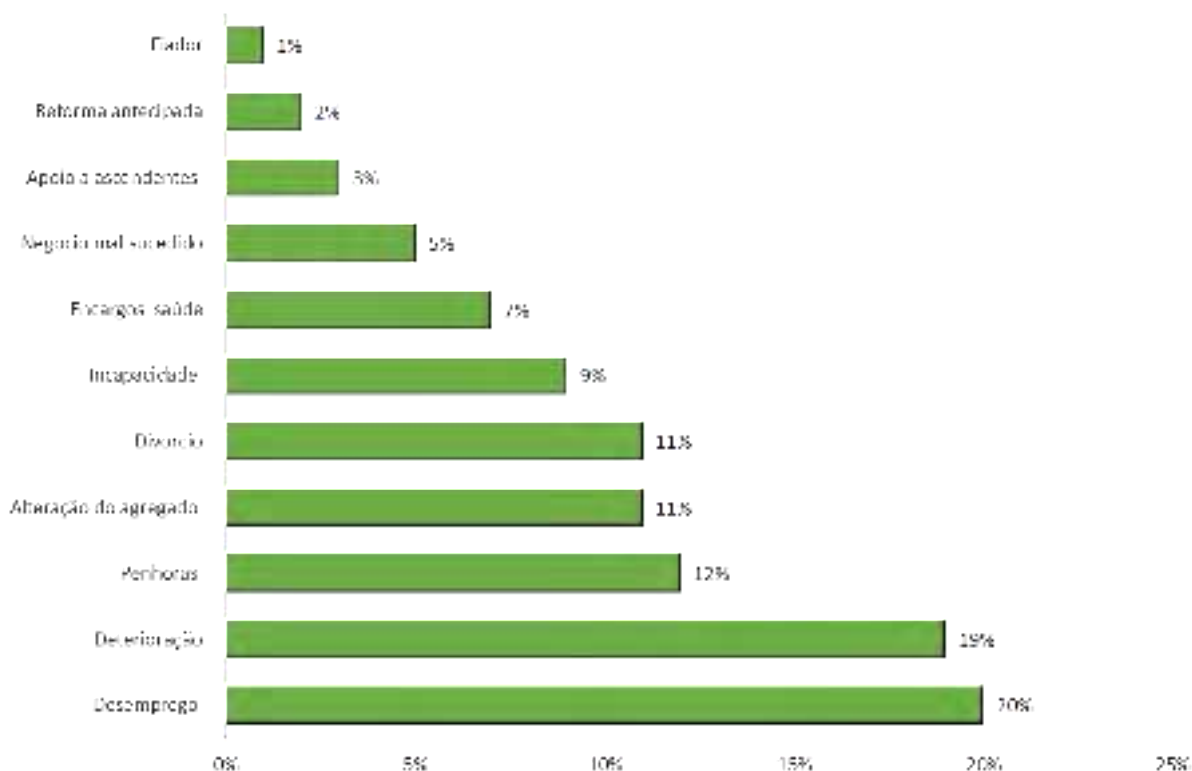
*Evolução dos processos de mediação / intervenção sobre-endividamento

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

CAUSAS DAS DIFICULDADES FINANCEIRAS DAS FAMÍLIAS

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



O desemprego é, novamente, a principal causa das dificuldades financeiras das famílias, seguida da diminuição de rendimentos ocorrida em virtude da deterioração das condições laborais. Na terceira posição, encontra-se a penhora de rendimentos sendo esta uma causa que é também uma consequência.

Continuou a registar-se um peso significativo 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 2018.

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.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

A taxa de esforço máxima recomendada situa-se nos 35%, enquanto a amostra analisada reflete que 80% dos seus rendimentos totais dos agregados apoiados se destina ao pagamento de prestações mensais de crédito.



1,150,00 €

Rendimento mensal



924,00 €

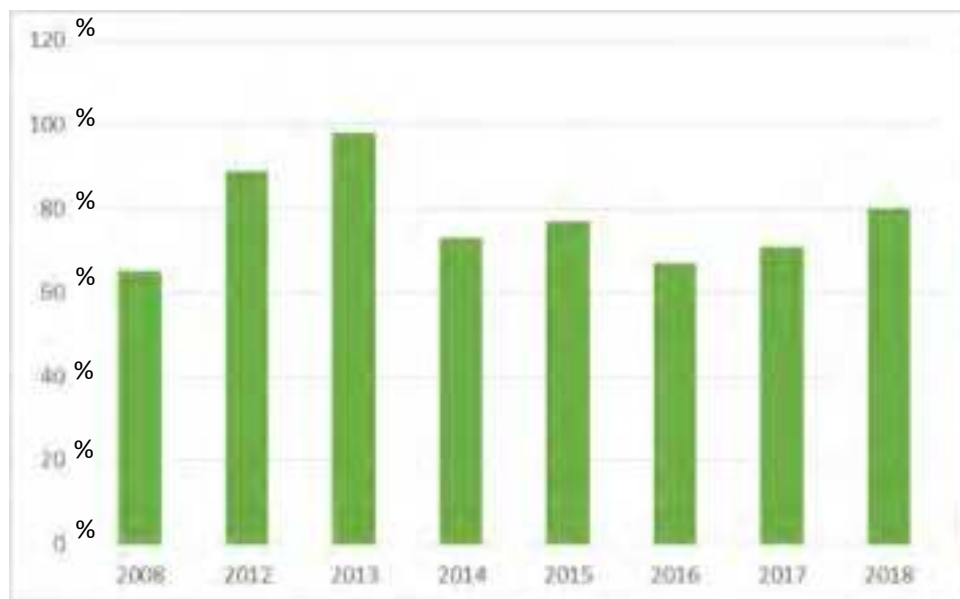
Prestações a crédito



226,00 €

Valor disponível despesas

A EVOLUÇÃO DA TAXA DE ESFORÇO NOS ÚLTIMOS 10 ANOS



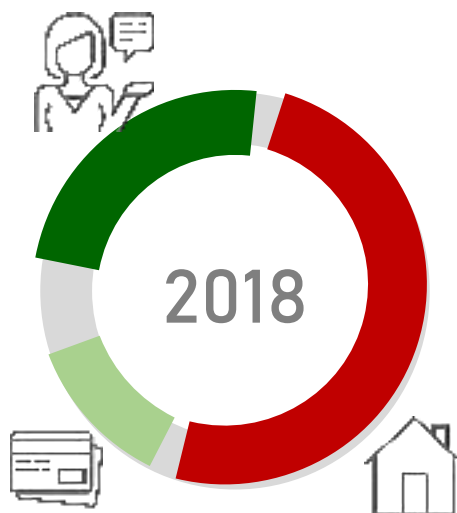
O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

CAUSAS DAS DIFICULDADES FINANCEIRAS DAS FAMÍLIAS

Em 2018, 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 45% destes créditos encontravam-se em incumprimento. A DECO interveio na negociação de mais de 13. 685 contratos de crédito.



MONTANTES MÉDIOS DE CRÉDITOS

	2017	2018
Total do crédito	60.880,00€	62.777,47€
Crédito pessoal	9.527,00€	16.111,00€
Cartões crédito	4.400,00€	7.580,00€
Crédito Habitação	80.800,00€	81.448,00€

PROCESSOS DE INTERVENÇÃO/ TEMPO DE RESPOSTA E DESFECHO

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 61 dias.

O principal motivo de arquivamento dos processos de apoio às famílias sobre-endividadadas é, à semelhança do registado em 2017, o encerramento por renegociação do pagamento de todos os créditos e renegociação de alguns créditos. De referir que 78% dos créditos são renegociados.

61 Dias

78 %
renegociado

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

A DECO representa os consumidores, não só através de ações que reivindica e mobiliza em nome dos consumidores, mas também 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 DESTAQUE

REDUÇÃO DO IVA NO SETOR DA ENERGIA

O “Programa de Assistência Económica e Financeira” de que Portugal foi alvo, teve como uma das consequências a alteração da taxa de IVA a cobrar pelos serviços de eletricidade e gás natural, aplicando-lhe a taxa máxima de 23%. Embora tivesse sido apresentada como uma medida transitória, o certo é que a esta taxa não foi mais alterada, sem prejuízo das reivindicações da DECO em diversos Orçamentos de Estado. Tendo em vista a proteção dos interesses económicos dos consumidores, a DECO lançou uma campanha mobilizadora que contou com cerca de 70 000 consumidores, em que, exigiu a reposição do IVA a 6%.

Embora a medida não tenha sido integralmente acolhida, motivou uma discussão profunda entre o Governo e os Grupos Parlamentares, tendo o Orçamento de Estado para 2019 reposto 6% de IVA na componente da potência contratada de eletricidade até 3,45kVA e no termo fixo do gás natural. Por outro lado, procedeu-se a uma descida de 3,5% no preço da eletricidade para as tarifas transitórias ou equiparadas. Em 2019, a DECO continuará a reivindicar uma maior justiça a nível da proteção dos consumidores.



070147

CONSUMIDORES
JÁ ASSINARAM

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS

FATURAS A 1 EURO

A MEO, em abril, começou a cobrar aos consumidores 1 euro pela emissão da fatura em papel, caso os mesmos não optassem por aderir à faturação eletrónica.

**Anacom quer facturas
grátis, Deco diz que
clientes podem rescindir**



A ação da DECO “Faturas a 1 euro” surgiu após esta cobrança pela MEO. Mas não visou ajudar apenas os clientes desse operador. Qualquer empresa de telecomunicações que cobrasse pelo envio de faturas em papel estava a desrespeitar a lei e a violar o direito à informação, que é uma das bases das relações de consumo.

Para além dos contactos dos consumidores, cerca de 500 consumidores pediram a intervenção da DECO para resolver este conflito.

No entanto, além da intervenção a nível individual, a DECO defendeu uma ação por parte da entidade reguladora, tendo esta dado razão à Associação e recomendado a não cobrança da Fatura, bem como criado um conjunto de regras relativas à transparência nas relações contratuais entre os operadores de telecomunicações e a DECO.

PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO

A DECO continuou a acompanhar o setor das comunicações eletrónicas, reivindicando alterações à legislação, no sentido de limitar os encargos a serem cobrados aos consumidores pela rescisão antecipada dos contratos. Para além das contribuições diretas para os Grupos Parlamentares, a DECO continuou a exigir critérios objetivos para a determinação dos valores e maior transparência na relação contratual com os consumidores, bem como alterações à Lei das Comunicações Eletrónicas, em áreas como o *Wap Billing*, o serviço universal e os poderes da entidade reguladora.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

ECONOMIA
DIGITAL

PROTEÇÃO DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

A entrada em vigor do Regulamento Geral de Proteção de Dados não deixou de fazer parte da atividade da DECO, tendo a mesma acompanhado a adaptação das empresas e dos consumidores às novas regras da privacidade. Exigindo uma legislação portuguesa que reforce a responsabilidade das entidades públicas e privadas e uma fiscalização mais forte por parte da Autoridade Nacional. A DECO não deixou de alertar as empresas para a necessidade do cumprimento dos direitos dos titulares, nomeadamente, através da exigência de melhores políticas de privacidade e da alteração das regras de contratação, garantindo que o consentimento dos consumidores é explícito, inequívoco e consciente.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE

A DECO realizou uma análise aos *sites* dos prestadores de serviços dos setores da água, da energia (eletricidade e gás) e das comunicações eletrónicas, a fim de verificar se tinham livro de reclamações eletrónico. O estudo abrangeu todo o território nacional (continente e regiões autónomas), tendo sido analisados, no total, 392 *sites*, dos quais 62% não cumpriam a legislação.

A DECO manifestou assim a sua preocupação junto da Direção-Geral do Consumidor e das respetivas entidades reguladoras dos setores analisados – ERSAR, ERSE e ANACOM, reivindicando ainda um reforço da fiscalização nesta matéria.

As reivindicações da DECO foram entretanto acolhidas, quer pelas entidades reguladoras quer pelos próprios prestadores de serviços públicos essenciais, tendo muitos deles retificado ou incluído a informação sobre o acesso ao livro de reclamações eletrónico.

A fim de alertar os consumidores para a existência do Livro de Reclamações Eletrónico nos Serviços Públicos Essenciais, no dia da divulgação da ação, a DECO disponibilizou, ainda, um computador e informação técnica a todos os consumidores que quisessem melhor compreender e usar esta ferramenta.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

TURISMO

ALOJAMENTO LOCAL

Tendo lançado este tema em 2017, a DECO continuou a acompanhar o fenómeno do Alojamento Local, no sentido de encontrar soluções que melhor protejam os consumidores em áreas como os requisitos de funcionamento, a classificação, a fiscalização e as características dos empreendimentos. A Assembleia da República considerou fundamental a posição da DECO, tendo a Associação sido ouvida numa audição parlamentar, reforçando a suas reivindicações. As suas grandes reivindicações foram acolhidas pelos Grupos Parlamentares, tendo sido alterada a legislação, tornando mais transparente e seguro o regime do Alojamento Local.



HABITAÇÃO

HABITAÇÃO

Embora a Habitação já fosse acompanhada pela DECO na área da compra e venda, algumas áreas ainda não tinham sido objeto de intervenção da DECO, designadamente o acesso à habitação enquanto direito fundamental dos consumidores. Neste sentido, a DECO reivindicou a criação de uma lei de bases de políticas públicas que visasse consagrar os princípios orientadores e o objetivo, âmbito e fundamento deste acesso, e que promovesse, simultaneamente, esse acesso, a qualidade de vida, um melhor ambiente urbanístico e uma justiça mais célere na resolução de conflitos nesta área. Em sequência, a DECO emitiu pareceres sobre a proposta de Lei de Bases e foi diretamente consultada relativamente ao programa “Nova Geração de Políticas de Habitação”, em que exigiu, também, medidas mais equilibradas no âmbito do Arrendamento Urbano e o acesso por parte dos consumidores, em especial, os mais jovens.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

ENERGIA

ENERGIA VERDE

No âmbito da transição energética, destaca-se a aposta de Portugal nas energias renováveis, que tem tido consequências junto dos consumidores, nomeadamente na apresentação das ofertas contratuais: “Energia 100% Verde”.

Pelo fato de a DECO considerar que nem todas as ofertas existentes no mercado merecerão o título de 100% verdes, e tendo em conta que em Portugal, atualmente, não existe qualquer método de certificação oficial da origem da energia, a DECO analisou as ofertas “verdes” comercializadas no mercado, tendo concluído que poucas mereceriam este título, e comunicou as suas conclusões, preocupações e reivindicações às entidades fiscalizadoras e ao legislador.

Esta ação procurou assim demonstrar que as práticas atuais do mercado que publicitam e comercializam ofertas de eletricidade 100% verdes, na realidade, consubstanciam práticas comerciais enganosas e que é urgente consagrar um mecanismo de certificação da origem da energia que mereça a confiança dos consumidores.



COBRANÇA DA TAXA DE OCUPAÇÃO DE SUBSOLO

Com a alteração da cobrança da taxa de ocupação de subsolo no Orçamento de Estado para 2017, a DECO iniciou uma ação reivindicativa no sentido de garantir que, não só os valores não fossem efetivamente cobrados aos consumidores, mas também uma maior transparência e limites na sua cobrança.

Em 2018, a DECO reivindicou a realização de um estudo de impacto sobre as consequências desta Taxa no equilíbrio económico-financeiro das empresas, tendo em vista o real conhecimento dos problemas inerentes à sua cobrança. Em resposta às exigências da DECO, o Governo assegurou que promoveria alterações legislativas e a Entidade Reguladora para os Serviços Energéticos publicou o relatório exigido pela Associação.

GÁS NATURAL

**DECO exige devolução da taxa de ocupação
do subsolo aos clientes de gás natural**

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

SERVIÇOS
FINANCEIROS

EURÍBOR NEGATIVA REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

O ano de 2018 foi muito importante para área dos serviços financeiros, tendo a DECO visto aprovado um diploma que criou um crédito de juros para abater aos empréstimos quando os juros subissem, nos casos em que a média negativa da Euríbor ultrapassasse o valor do spread. Embora não sendo retroativa, esta medida não deixou de representar o resultado final de uma luta iniciada em 2015 e que levou a DECO, ainda em 2018, a reiterar a necessidade de se alterar a legislação, junto dos Grupos Parlamentares.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA REGIONAL

EM DESTAQUE

A PARAGEM DA VIZINHA É MELHOR QUE A MINHA

Preocupada com o setor dos transportes públicos coletivos na região algarvia, a DECO Algarve lançou a campanha “A paragem da vizinha é melhor que a minha”.



Com esta campanha, a DECO Algarve manteve acesa a discussão pública da problemática dos transportes públicos coletivos, mobilizando os consumidores a denunciar o estado em que se encontram as paragens e estações da região.

Os utentes poderiam fazer a sua denúncia através do contacto direto com a Delegação Regional ou da plataforma www.queixasdostransportes.pt. Todas as denúncias recebidas foram remetidas às autoridades competentes.

No âmbito da campanha, realizaram-se ações de rua e foram concretizadas reuniões com as autarquias da região para a necessidade de reabilitar a rede de infraestruturas de apoio aos transportes públicos coletivos.

Em virtude dos fatídicos incêndios ocorridos na zona Centro do país, em 2017, a DECO decidiu prestar apoio às vítimas na União de Freguesias de Treixedo e Nagozela, nomeadamente no que concerne aos contratos de telecomunicações, energia e água, bem como apoiar as mesmas no âmbito de processos de sobre endividamento e informar acerca das diligências a adotar no âmbito dos processos de indemnização atribuídos pelo Estado.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO

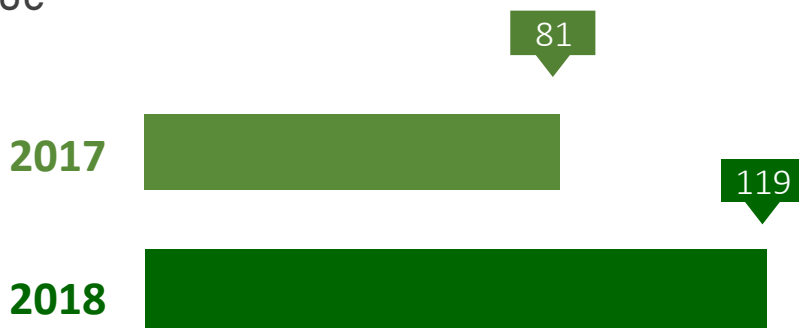
COLETIVA INTERNACIONAL

Em 2018, 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 o seu trabalho no órgão executivo desta organização europeia, permitindo à DECO continuar o seu papel como *stakeholder* privilegiado nos processos de negociação europeus. Também o trabalho desenvolvido pela DECO, através do seu Vice-Presidente, no âmbito do ECCG, contribuiu para que a política de defesa do consumidor comunitária tivesse em conta os problemas nacionais.

A ação reivindicativa da DECO, a nível internacional, continuou a incidir sobre diversos temas, designadamente, os Serviços Financeiros, a Energia e os Direitos Contratuais dos Consumidores.

Em virtude da ação da DECO junto da sua congénere, foi a mesma premiada pelo Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), em 2018, por ter sido a Associação que mais contribuiu para o trabalho desenvolvido a nível europeu, junto das Instituições Comunitárias, reforçando-se a ação da DECO a nível internacional.

INTERVENÇÕES NO BEUC



GARANTIAS LEGAIS

Em 2018, a DECO continuou a acompanhar a proposta de Diretiva da Comissão Europeia relativa à compra e venda de bens tangíveis e do fornecimento de conteúdos digitais. Tendo em conta a importância desta Diretiva para o ordenamento nacional e o risco de os consumidores perderem direitos fundamentais, a DECO colaborou de forma estreita com a Comissão Europeia, o Comité Económico e Social Europeu e o Ministério da Economia, de modo a garantir que as alterações não tivessem um impacto negativo em Portugal. Estavam em risco, entre outras, a presunção de não conformidade durante um período de dois anos para os bens móveis e a ausência de hierarquia de direitos do consumidor em caso de defeito decorrente da garantia legal. Juntamente com o BEUC, a DECO apresentou diversas propostas de solução, tendo conseguido influenciar o Conselho Europeu no sentido de permitir a Portugal manter algumas regras existentes, nomeadamente, a equiparação da presunção legal de não conformidade ao prazo de garantia de dois anos.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA INTERNACIONAL

EM DESTAQUE

NEW DEAL FOR CONSUMERS

A Deco reivindicava, há muito a necessidade de dotar os consumidores lesados de soluções efetivas para o seu caso concreto, sempre que vítimas de práticas comerciais desleais.



A Comissão Europeia apresentou em 2018 a proposta que apelidou de “*New Deal for Consumers*” e que visou garantir que os consumidores europeus pudessem beneficiar em pleno dos seus direitos.

A DECO, começou a desenvolver as diligências necessárias junto do poder político nacional e internacional, no sentido de garantir que todas as reivindicações dos consumidores são acauteladas. Foi, aliás, nesta lógica, que a DECO participou num evento promovido pela Comissão Europeia para apresentação do “*New Deal*”.

ENERGIAS LIMPAS PARA TODOS

O pacote de medidas legislativas comunitárias “Energias Limpas para todos os Europeus”, apresentado pela Comissão Europeia em novembro de 2016, foi amplamente debatido e consensualizado durante o ano de 2018, no âmbito das negociações entre o Parlamento Europeu, a Comissão e o Conselho. A DECO acompanhou esta negociação de perto, em estreita colaboração com o BEUC, tendo apresentado, em diversos momentos, contributos que foram essenciais para a adoção de medidas destinadas a uma maior proteção dos consumidores.

Distinguimos neste âmbito: a consagração da arbitragem necessária para o setor de energia; a possibilidade dos Estados-membros fixarem tarifas reguladas com vista à proteção dos consumidores mais vulneráveis; a redução do prazo para o processo de mudança de comercializador para 24h, em 2026; a adoção de medidas que visam tornar as faturas de energia mais completas e compreensíveis.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO

COLETIVA INTERNACIONAL

SERVIÇOS ASSOCIADOS NA ENERGIA

Depois de ter evidenciado este problema, pela primeira vez, junto da Comissão Europeia, em 2015, a DECO continuou a trabalhar nesta temática, exigindo a nível nacional e internacional, regras mais transparentes para os consumidores nas ofertas agregadas aos serviços de eletricidade e gás. Em 2018, o Conselho dos Reguladores Europeus de Energia deu razão à DECO e apresentou um guia sobre os Produtos e Serviços Associados, propondo um conjunto de princípios e recomendações, tendo em vista a criação de um ordenamento coerente e mais transparente para os consumidores. Esta ação foi o resultado de um trabalho da organização, que aliou o BEUC na sua promoção.



DIREITOS DOS PASSAGEIROS NO TRANSPORTE FERROVIÁRIO

Com a revisão das regras sobre os Direitos dos Passageiros Ferroviários, a DECO intensificou a sua ação reivindicativa nas redes sociais, tendo exigido, por exemplo, que as circunstâncias extraordinárias não passassem a obstar a assunção de responsabilidade por parte das transportadoras ferroviárias. As suas exigências foram acolhidas pelo Parlamento Europeu, tendo os eurodeputados subscrito as suas reivindicações e votado favoravelmente à manutenção desta regra a nível comunitário. Paralelamente, as exclusões à aplicação do regime por parte dos Estados-membros – designadamente a sua aplicação a percursos regionais - foram também limitadas, constituindo esta limitação uma vitória para os consumidores.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA INTERNACIONAL

NOVAS REPRESENTAÇÕES INTERNACIONAIS

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 proativamente 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.

PACKAGE TRAVEL EXPERT GROUP

A DECO integrou em 2018 um grupo de stakeholders, no sentido de acompanhar a transposição da nova Diretiva relativa às Viagens Organizadas e aos Serviços Conexos. Com este grupo, a DECO colaborou na construção de um questionário realizado pela Comissão Europeia a diversos atores no mercado, no sentido de verificar os problemas resultantes da aplicação de normas específicas da Diretiva.

EBA'S BANKING STAKEHOLDER GROUP

Em virtude do trabalho realizado na área dos serviços financeiros, a DECO foi convidada para integrar o grupo de stakeholders no setor bancário da Autoridade Bancária Europeia – EBA. No âmbito deste grupo, foram debatidos temas fundamentais do setor bancário europeu, designadamente a proteção dos consumidores nos depósitos e nos serviços de pagamento, as consequências do Brexit e o crédito hipotecário.

EIOPA'S INSURANCE AND REINSURANCE STAKEHOLDERS GROUP

A DECO apresentou uma candidatura para integrar o Conselho de Supervisores da Autoridade Europeia de Seguros e Pensões Ocupacionais – EIOPA, tendo em vista assegurar a representação dos consumidores no IRSG - Insurance and Reinsurance Stakeholders Group.

Com a integração neste conselho, a DECO contribuiu para uma regulação a nível Europeu, nomeadamente a nível da transparência e da proteção dos interesses económicos dos consumidores.

O QUE FAZEMOS

AS NOSSAS LUTAS

REPRESENTAÇÃO JUDICIAL

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

EM DESTAQUE

AÇÃO CONTRA O FACEBOOK



Facebook – já entregámos a ação em tribunal

Cada lesado tem direito a uma indemnização nunca inferior a 200 euros, por cada ano com conta no Facebook. Junte-se a nós e exija uma compensação pelo uso indevido dos seus dados.

39003 PARTICIPANTES

A DECO tentou uma ação contra o FACEBOOK, exigindo uma compensação a determinar pelo tribunal, mas nunca inferior a €200,00 por consumidor, por ano de registo nesta rede social. Estando o Facebook disponível em Portugal desde 2008, a compensação poderá ascender aos €2.000,00 para os utilizadores com perfil desde essa data.

Assim que rebentou o escândalo *Cambridge Analytica*, a DECO e as suas congéneres da Bélgica, Espanha e Itália estabeleceram uma conversa direta com a empresa privilegiando o diálogo, tendo reunido em abril deste ano com o gigante americano. Em virtude da ausência de qualquer proposta, a DECO avançou para tribunal à semelhança das associações de consumidores europeias, OCU, Test Achats e Altroconsumo.

Para a DECO, esta prática de recolher dados sem a devida informação e o consentimento explícito do consumidor, contradiz a regulamentação sobre a privacidade, bem como a proteção dos consumidores. O escândalo *Cambridge Analytica* só revelou uma parte das práticas duvidosas do Facebook. A DECO, com esta ação judicial, pretende que a utilização dos dados seja transparente, e vai lutar pela proteção dos direitos dos consumidores e pelo estabelecimento de uma compensação pela utilização massiva dos seus dados por parte da rede social Facebook.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO JUDICIAL

AÇÃO JUDICIAL CONTRA AS OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

A DECO propôs uma ação judicial contra a Altice-MEO, a NOS e a NOWO, para exigir que devolvam o dinheiro que cobraram indevidamente, através de uma alteração ilegal de preços, no final de 2016. Estavam em causa cerca de 60 milhões de euros, referentes ao dinheiro extra cobrado pelas empresas entre o fim de 2016 e agosto de 2017 (quando fizeram as novas comunicações aos clientes). As operadoras não comunicaram de forma adequada a alteração do preço e não informaram os consumidores do direito a rescindir o contrato sem encargos. Por isso, denunciámos o caso à ANACOM. Esta entidade deu-nos razão e obrigou as empresas a repetirem a comunicação da alteração de preço e a comunicar o direito de rescisão, por considerar que tinham violado a lei.



AÇÕES JUDICIAIS EM CURSO

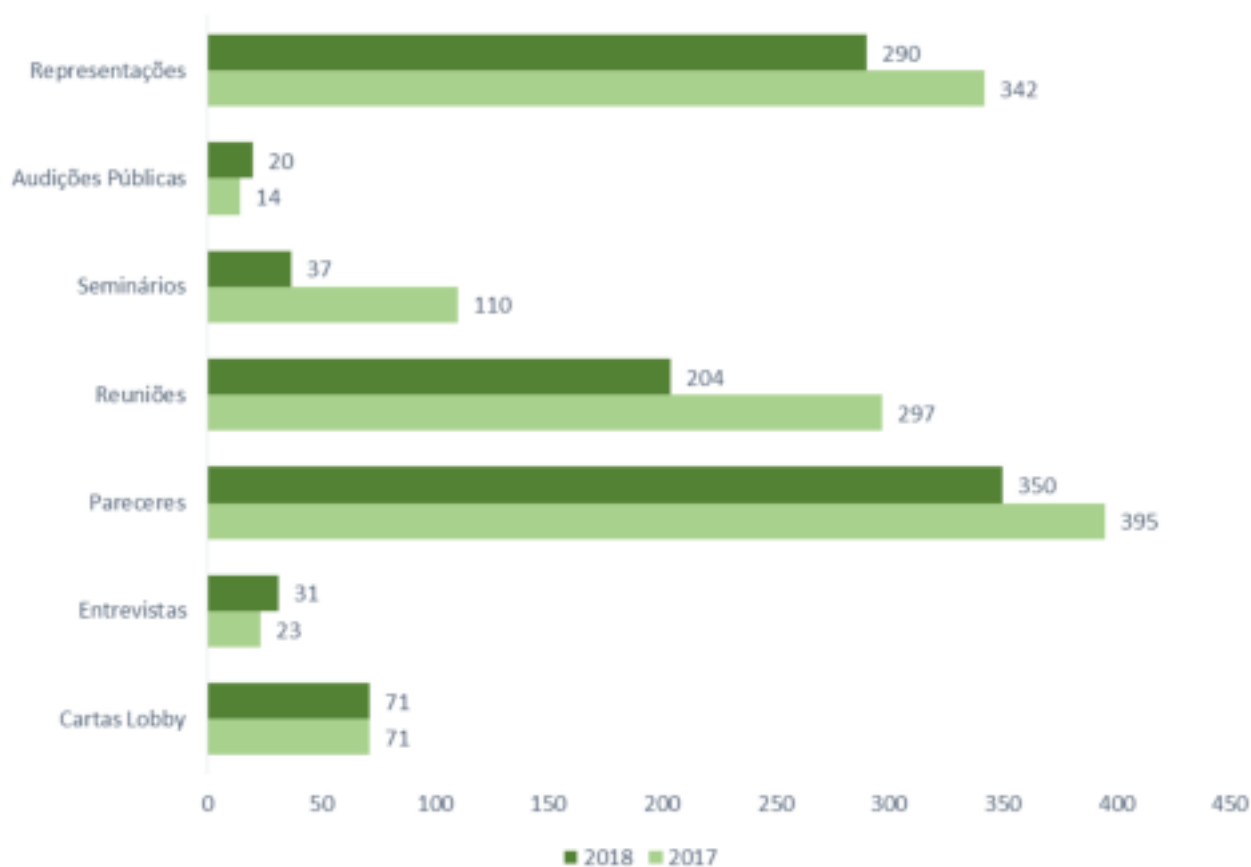
Encontram-se a decorrer as ações contra os ex-membros do Conselho de Administração do BES, os ex-membros da Comissão de Auditoria do BES, o BES Investimento, a empresa de auditoria KPMG & Associados, outra de natureza administrativa, contra o Estado, o Banco de Portugal e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), a ação contra a ANACOM e a ação contra a Volkswagen e a SEAT.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Em 2018 a DECO, enquanto parceira social, emitiu 350 pareceres, mantendo, a sua relação de construção de uma política de defesa dos consumidores. Foram, também, utilizadas outras ferramentas para a ação reivindicativa e representativa da Associação, tendo sido enviadas 71 cartas e respondidas 31 entrevistas e questionários. A DECO também participou em 20 Audições Públicas.

ANÁLISE COMPARTIVA DAS REPRESENTAÇÕES INSTITUCIONAIS



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

As iniciativas reivindicativas tiveram como temas prioritários, designadamente, os Serviços Financeiros, a Energia, o Ambiente, tendo sido reforçado o nosso poder reivindicativo em áreas como o Turismo e a Saúde.

A representação dos consumidores nas diversas entidades públicas e privadas continuou a ser, em 2018, uma prioridade para a DECO, destacando-se, o contínuo trabalho desenvolvido nos Conselhos Consultivos das Entidades Reguladoras nacionais e a constituição de um novo Conselho Consultivo no âmbito do Operador Logístico de Mudança de Comercializador e de um Grupo de Trabalho sobre a Promoção da Acessibilidade na Rede de Transporte Público, no âmbito do Plano de Acessibilidade Pedonal da Câmara Municipal de Lisboa.

PRINCIPAIS CONSELHOS CONSULTIVOS



ERSE



OLMC



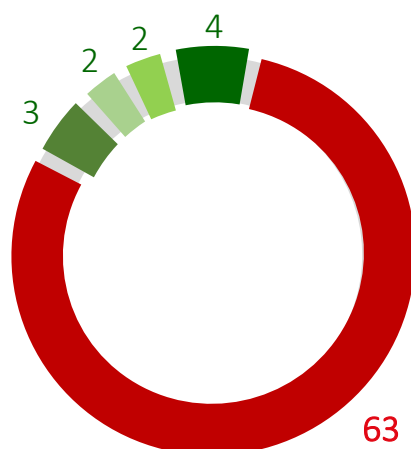
ERSAR



RTP



ERS



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 contato pessoal com os consumidores, quer em intervenções na comunicação social e respetivas publicações.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

EM DESTAQUE

DECO E AUTORIDADE DA CONCORRÊNCIA

Em 2018, com uma nova presidência, a DECO e a Autoridade da Concorrência estreitaram o seu relacionamento institucional, promovendo um intercâmbio de ideias e formações, no sentido de permitir um melhor conhecimento sobre as práticas restritivas da concorrência, tornando a Associação mais ativa nesta área. Neste sentido, a referida Autoridade convidou a DECO para participar na primeira edição digital da “Revista de Concorrência e Regulação”, com um artigo intitulado “Concorrência, Inovação Digital e Dados Pessoais: Os Novos Desafios das Autoridades de Concorrência”, no qual se abordaram os problemas decorrentes das plataformas digitais e do papel dos dados pessoais no impulso concorrencial entre as empresas.



CONCORRÊNCIA, INOVAÇÃO DIGITAL
E DADOS PESSOAIS: OS NOVOS DESAFIOS
DAS AUTORIDADES DE CONCORRÊNCIA
*Vitor Colaco**



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

REUNIÃO COM A TROIKA NO ÂMBITO DO SEMESTRE EUROPEU

No quadro da avaliação anual das políticas económicas (o "Semestre Europeu"), a Representação da Comissão Europeia (CE) em Portugal, organizou uma reunião entre peritos da CE e especialistas nacionais nas áreas sociais, tendo a DECO sido convidada a participar. A reunião abordou um leque abrangente de assuntos, relativos à política social, acesso ao alojamento, desigualdades e o impacto do envelhecimento nas despesas sociais (saúde e pensões).



REUNIÃO BANCO DE PORTUGAL



O Banco de Portugal, enquanto autoridade macroprudencial, procedeu à publicação de uma Recomendação dirigida à atividade de concessão de novos créditos junto de consumidores, designadamente crédito à habitação, crédito com garantia hipotecária ou equivalente e crédito ao consumo, com vista a introduzir limites a alguns dos critérios que as instituições devem observar na aferição da solvabilidade dos mutuários.

Neste âmbito, o Banco de Portugal recolheu e analisou informação sobre os critérios de concessão de crédito atualmente praticados pelas instituições portuguesas, tendo também avaliado as expectativas quanto à evolução futura desses critérios. No decurso deste processo, consultou a Associação Portuguesa de Bancos (APB), a Associação de Instituições Especializadas de Crédito (ASFAC), a Associação Portuguesa de Leasing, Renting e Factoring (ALF) e a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), relativamente a um projeto de Recomendação no âmbito dos novos contratos de crédito celebrados com consumidores. A DECO esteve presente em duas reuniões realizadas ao mais alto nível.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

CONFERÊNCIA CONSUMO CONSCIENTE

A 1ª Conferência Green Project Awards 2018, com o tema “Consumo Consciente”, realizou-se no dia 22 de março, no Auditório Agostinho da Silva da Universidade Lusófona, em Lisboa.

Em debate estiveram os resultados do 3º Estudo do Observatório do Consumo Consciente em Portugal, apresentados por Ana Loureiro, da Universidade Lusófona e por António Gomes, da GfK Portugal, tendo sido ainda discutidas, quais as medidas e estratégias a adotar para uma melhor prática de consumo positivo e sustentável. José António Rousseau, Presidente do Fórum do Consumo, Consultor e Docentes da Universidade Europeia, foi o responsável pela moderação dos convidados.

Para garantirmos um maior alcance da conferência, esta iniciativa foi transmitida em Livestream para alunos de 6 universidades e institutos de todo o país. Através da transmissão em direto da conferência para o Instituto Politécnico de Viana do Castelo; A Universidade Portucalense, A Escola Superior De Educação De Santarém, O Instituto Politécnico De Portalegre, A Universidade de Évora, A Universidade do Algarve, conseguimos alcançar um total de 281 alunos das referidas entidades de ensino superior.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

EVENTOS PÚBLICOS

Em 2018, a DECO representou os consumidores em diferentes eventos públicos nacionais e internacionais, tendo intervindo em 37 seminários e conferências. Esteve ainda presente em outro diversos eventos desta natureza, dos quais se destacam os seguintes:

Intervenção no 2º aniversário da Aliança ODS Portugal subordinada ao tema “Agenda 2030 em Portugal”

Intervenção no painel sobre “Pessoas singulares – processo de insolvência de singulares/exoneração do passivo restante/PEAP” da Conferência sobre Insolvência, organizada pelo Conselho Regional da Ordem dos Advogados

Intervenção na 5ª Conferência para a Competitividade na mesa redonda “A reputação na indústria agroalimentar e os desafios para a década” organizada pela FIPA – Federação das Indústrias Portuguesas Agro-Alimentares

Intervenção na Conferência do Fórum para os Sistemas de Pagamentos – Uma nova era nos pagamentos? Subordinada ao tema “A mudança digital: novo paradigma de utilização de serviços de pagamento” organizada pelo Banco de Portugal

Participação na Mesa Redonda sobre “Os Desafios da Agenda 2030 na Perspetiva das Empresas e dos Consumidores” na Sessão Inaugural da Semana da Responsabilidade Social
Intervenção na Convenção Nacional de Saúde subordinada ao tema Políticas Públicas de proximidade: O doente no centro da prestação de cuidados de saúde” organizado pelo Conselho Superior da Convenção Nacional de Saúde

Intervenção no evento “Impacto da rotulagem no setor agro-alimentar” organizado pela AEMITEQ – Associação para a Inovação Tecnológica e Qualidade

Intervenção na Conferência sobre Supervisão Comportamental Bancária: novos desafios dez anos depois da crise financeira

Intervenção na Conferência Ouvir Lisboa sobre Habitação organizada pelo CDS – Partido do Centro Democrático

Intervenção subordinada ao tema “Perspetivas dos consumidores para as prioridades futuras na proteção dos consumidores europeus – “Les Assises des Consommateurs” organizada pelo CESE – Conselho Económico e Social Europeu”.

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

PROTOCOLOS

No ano de 2018, a DECO continuou a reforçar a sua rede protocolar com as autarquias locais, no sentido de garantir uma a maior proteção dos consumidores ao nível local. Estes protocolos visam assegurar o atendimento individual nas áreas do direito do consumo e da proteção financeira, permitindo também, em algumas áreas, o intercâmbio, a nível de formação e educação dos consumidores e técnicos dos serviços municipais.



Neste ano, a DECO privilegiou novas áreas geográficas, contando já, no total, com **58** autarquias protocoladas.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

EM DESTAQUE

A DECO e o Conselho de Consumidores de Macau (CCM) assinaram em 2018 um Protocolo de Cooperação, por forma a estabelecer formas de colaboração em matéria de formação teórica e prática, gestão de planos de estágio, organização e participação conjunta em seminários, colóquios e outros eventos considerados de mútuo interesse, destinados a colaboradores destas organizações.

O CCM compromete-se também a apoiar os consumidores portugueses que entrem na Região Administrativa Especial de Macau e, em fase posterior, através do protocolo multilateral por si celebrado com as associações da República Popular da China, em território chinês. Este apoio refere-se à prestação de informação, esclarecimento e mediação de conflitos de consumo.



A DECO e a Unión de Consumidores de Galicia assinaram um protocolo de cooperação na área de defesa do consumidor procurando assim encontrar formas mais dinâmicas e eficazes de resolução de conflitos relativamente aos residentes nas regiões do Minho e Galiza. Esta parceria prevê ações de informação aos consumidores e formação a profissionais, assim como outras atividades. Acresce ainda a possibilidade de qualquer consumidor Português, quando tenha um conflito de consumo em Espanha, poder deslocar-se à Unión de Consumidores de Galicia para que esta o resolva ou, quando chegar a Portugal, poder deslocar-se à DECO que, através do contacto privilegiado que tem com esta Associação de Consumidores Galega, poder, mais rápida e eficazmente, resolver o problema de consumo. O mesmo sucederá aos consumidores galegos: poderão reclamar junto da DECO ou depois na UCGAL que, através da DECO e dos seus contactos com as empresas portuguesas, poderá resolver mais facilmente os conflitos dos consumidores galegos.



O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

COOPERAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Durante o ano de 2018, a DECO continuou, mais uma vez, a estreitar as relações institucionais com a Administração Pública. São disso exemplo:

ANACOM; AMAL - Autoridade Intermunicipal do Algarve; AMP - Área Metropolitana do Porto; ANAC- Autoridade Nacional da Aviação Civil; Área Metropolitana do Porto; ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica; Autoridade da Concorrência; Banco de Portugal; Banco de Portugal – Évora; Bibliotecas Municipais; Câmaras Municipais; Centro Europeu do Consumidor; Centros de Saúde Estremoz, Montemor e Évora; CLDS Mesão Frio; CLDS Oliveira de Frades; 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; Contrato Local de Desenvolvimento Social de Lamego; Coordenador do ENEAS - Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo; Direção Geral de Educação; Direção Geral do Consumidor; Direção Regional da Cultura do Algarve; ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos; ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos; ERTE - Equipa de Recursos e Tecnologias Educativas da Direção Geral de Educação; GNR - Guarda Nacional Republicana; GNR de Barroelas; Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda; Grupo Parlamentar do Partido Socialista - Deputado Eurico Dias; ICAP - Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade; IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional; Juntas de Freguesia; Ministério da Agricultura; Ministério do Ambiente; Ministério Público - Comarca de Lisboa; Ordem dos Farmacêuticos; 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; Serviços Sociais da GNR; SMTUC - Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra

52
Representações

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

COOPERAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES

ACAP - Associação Automóvel Portugal; ACECOA - Associação Comercial e Empresarial dos Concelhos de Oeiras e Amadora; ACEPI - Associação da Economia Digital; ACRA; ADECO - Associação para a Defesa do Consumidor de Cabo Verde; AEP - Associação Empresarial de Portugal – Porto; AIMinho - Associação Empresaria; ANAFRE - Delegação do Algarve; ANE - Associação Nacional das Empresárias – Porto; 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 Vitima; APAVT; APED - Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição; APEMIP - Associação dos Profissionais e Empresas de Mediação Imobiliária de Portugal; APIFARMA; APPACDM; APRITEL; APS - Associação Portuguesa de Seguradores; Aspea - Associação Portuguesa de Educação Ambiental; Associação Comercial de Abrantes; Associação Comercial do Distrital de Évora; Associação Comercial e Industrial de Arcos de Valdevez e Ponte da Barca (ACIAB); Associação de Atletismo de Lisboa; Associação de Comerciantes de Braga; Associação de Estudantes da Faculdade de Direito da Universidade do Porto; Associação Empresarial de Viana do Castelo (AEVC); Associação Portuguesa para a Qualidade de Vida; CAME - Centro de Acolhimento PME's Montemor; Cáritas Diocesana de Évora; CCP - Confederação de Comercio e Serviços de Portugal; Centro de Investigação e Intervenção Social; CETROMARCA - Associação Portuguesa de Empresas de Produtos de Marca; CICS.NOVA - Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa; CIP; Consórcio Europeu - Líder: Business-E; ECOS - Cooperativa de Educação, Cooperação e Desenvolvimento, CRL; 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; FEPPSI - Federação Portuguesa de Psicoterapia; Fórum Consumo; Fórum Estudante; Fundação ADFP - Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional de Miranda do Corvo; Fundação Algarvia para o Desenvolvimento; Fundação Eugénio de Almeida – Évora; Gaiurb, EM; GCI; Google Portugal; ICNF- Mata Nacional do Choupal; Icontrends - Startup Portuguesa; 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; NERE - Núcleo Empresarial da Região Alentejo; Nova School of Business and Economics; Núcleo de Santarém da NERSANT - Associação Empresarial; Pedro Barros Ferreira - Candidato do CDS-PP à Junta de Freguesia de Santo António; Região do Turismo do Algarve; Rodoviária do Tejo e do Oeste; SA Formação – Porto; Serviços de Ação Social da Universidade do Porto; SIBS; Sindicato dos Trabalhadores dos Impostos – Porto; SMTUC - UALG - Universidade do Algarve; UGC; Universidade do Algarve; Universidade do Minho; ZERO - Associação Sistema Terrestre Sustentável; Comissão Europeia; Comissão Europeia - DG Connect; CESE - Comité Económico e Social Europeu;

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

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 – Ecossistema 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; Conselho Superior de Estatística – Secção Permanente do Segredo Estatístico; Direção Geral de Energia e Geologia; Direção Geral de Saúde – Aliança Intersectorial para a Prevenção dos Antibióticos; 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; Tavira Verde; Trofáguas – Serviços Ambientais, EM; Turismo de Portugal – Comissão Arbitral; Turismo de Portugal – Fundo de Garantia; Vimágua

99 Representações

O QUE FAZEMOS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA INTERNACIONAL

A 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

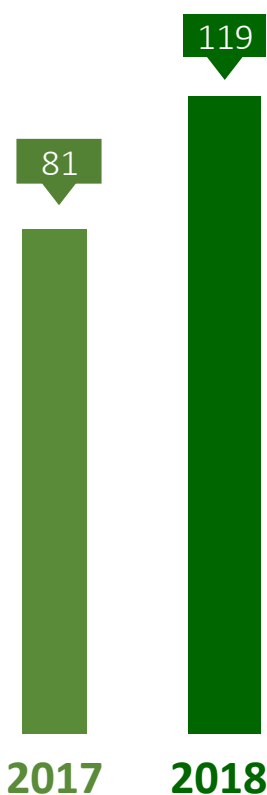
O Conselho de Consumidores da Região Administrativa Especial de Macau da República Popular da China é Membro Observador.

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.

O QUE FAZEMOS

A CONSUMARE

FORMAÇÃO E-LEARNING



Número de participantes nas formações e-learning

Ao longo do ano, realizaram-se 11 Ações de Formação E-Learning, com periodicidade mensal, dinamizadas por 09 técnicos da DECO, 1 dirigente da Proteste Brasil e 1 perito em ambiente, convidado pela Direção, versando temas relevantes, para o conjunto dos associados, como seja a “Segurança na Internet”, em fevereiro, “Preservar os recursos naturais: Defesa da água recursos de vida”, em maio, “como levar a educação do jovem consumidor à escola”, em junho ou “direitos dos utentes de saúde”, em dezembro.



O QUE FAZEMOS

A CONSUMARE



SÍTIO INSTITUCIONAL E INFORMAÇÃO GERAL

Ao longo do ano procurou-se atualizar a informação disponibilizada no nosso sítio na internet, partilhando não só notícias relativas à atividade das associações membro nos países, mas também temáticas nacionais pertinentes e úteis para o seu trabalho no terreno.

Explorando as potencialidades do sítio na internet e das redes sociais oficiais, Facebook e Twitter, foram publicados regularmente “posts” nas redes sociais, registando-se na página de Facebook da CONSUMARE um movimento diferente dos anos anteriores, nomeadamente no que respeita ao número de seguidores que registou um crescimento de quase 50%.

A CONSUMARE iniciou em Janeiro de 2018 uma colaboração mediática semanal com a RDP África. Trata-se de um programa radiofónico, intitulado **Olhe por Si**, emitido em todos os países africanos de língua oficial portuguesa.



CONTACTOS INSTITUCIONAIS

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

O QUE FAZEMOS

A 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.

Para além da habitual da Assembleia Geral, (via *Skype*, segundo os Estatutos), que aprovou o Relatório de Atividades e Contas de 2017 e o Plano de Sessões de Formação E. learning para 2018, realizou-se uma Assembleia Geral Extraordinária para discussão e aprovação da entrada de um novo membro na CONSUMARE: a Associação de Defesa do Consumidor Timorense – TANE Konsumidor.

A admissão da Associação TANE KONSUMIDOR como Associada da CONSUMARE – Organização Internacional de Associações de Consumidores de Língua Portuguesa, foi aprovada por unanimidade, respondendo assim favoravelmente ao pedido de adesão endereçado pela recém-empossada Direção dessa associação. Com esta admissão, conseguiu-se o pleno da representação nacional dos Países de Expressão Portuguesa na CONSUMARE.

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. No decorrer do ano, a TANE KONSUMIDOR solicitou o apoio à DECO para ser elaborada uma candidatura à Comissão Europeia com o objetivo de aprofundar e dinamizar a sua ação em Timor-Leste, levando a defesa do consumidor à sociedade timorense. O projeto já foi globalmente aprovado e em 2019 iniciar-se-á como previsto.

As relações bi-laterais entre a DECO e o Conselho de Consumidores de Macau (CCM) deu frutos. Foi assinado, em Junho, um Protocolo de Cooperação entre as duas organizações, estando já planeada a realização de ações conjuntas que deverão acontecer em 2019. Num futuro próximo o Governo de Macau pretende propor novas formas de cooperação com os países e associados da CONSUMARE.



RELATÓRIO DE CONTAS

APRESENTAÇÃO DAS CONTAS

No ano de 2018, 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 2018 não apresentou também novidades de carácter contabilístico, fiscal 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 2018 um Resultado Líquido do Exercício no valor de 242.117,85 €, o que em comparação com o Resultado Líquido do Exercício de 2017, de 548.347,03 €, corresponde a uma diminuição de 306.229,18 €. O Resultado Líquido do Exercício incorpora o reconhecimento contabilístico de 25% dos resultados da participada DECOProteste, o que em 2018 correspondeu a um valor positivo de 382.669,96 €.

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 2018 foi integralmente aplicado nos seus capitais próprios e na diminuição do Passivo que passou de 706.747,99 € em 2017, para 563.765,32 € em 2018.

FUNDOS PATRIMONIAIS

O resultado líquido do exercício inclui o impacto positivo associado à percentagem de participação sobre os resultados positivos da participada DECOProteste relativos ao exercício de 2018, no valor de 382.669,96 €, decorrente da aplicação do método de equivalência patrimonial (MEP) para a referida participação financeira. Assim os Capitais Próprios passaram de 4.367.816,83 € em 2017 para 4.609.934,68 € em 2018.

RELATÓRIO DE CONTAS

DESPESAS DO EXERCÍCIO

No que respeita a Despesas do Exercício verificou-se um aumento do conjunto de todas as Despesas Correntes, fruto da intensificação da atividade da Associação, apesar da consolidação do controlo das despesas que tem vindo a ser observado.

Assim, são de destacar os aumentos com deslocações e com rendas e alugueres de salas e equipamentos que a dinâmica dos projetos e das respetivas iniciativas justificam, assim como a realização na cidade do Porto da Conferência de Justiça Ambiental.

Concomitantemente, verificou-se também o aumento com taxas e impostos, atendendo essencialmente aos pagamentos do IVA, com um expressivo valor não dedutível, em função do aumento significativo das despesas concernentes aos projetos.

Refiram-se ainda alguns outros aumentos extraordinários em comunicações e assistência técnica, assim como nos serviços de contabilidade e auditoria, também relacionados, entre outros, com a intensa execução dos projetos.

DESPESAS CORRENTES RELEVANTES	2018	2017	DIFERENÇA
Água e Eletricidade	21.935,56 €	24.414,28 €	-2.478,72 €
Material de Escritório	5.224,09 €	7.806,13 €	-2.582,04 €
Comunicações (telefone e correio)	49.244,80 €	44.197,20 €	5.047,60 €
Rendas e Alugueres (exceto viaturas)	17.681,65 €	12.726,50 €	4.955,15 €
Seguros (exceto trabalho)	7.009,59 €	7.722,53 €	-712,94 €
Deslocações (incluindo aluguer de viaturas)	139.542,88 €	123.033,96 €	16.508,92 €
Material e Serviços de Limpeza	22.123,94 €	21.800,09 €	323,85 €
Reparação e Assistência Técnica	31.462,97 €	26.760,00 €	4.702,97 €
Contabilidade e Auditoria	34.650,00 €	26.759,07 €	7.890,93 €
Taxas e Impostos	115.883,65 €	85.734,89 €	30.148,76 €
Custos e Perdas Financeiras	463,99 €	1.072,70 €	-608,71 €
TOTAL DESPESAS CORRENTES RELEVANTES	445.223,12 €	382.027,35 €	63.195,77 €

RELATÓRIO DE CONTAS

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

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	2018	2017	DIFERENÇA
Existências iniciais	29 168,66 €	29 188,40 €	-19,74 €
Total das vendas	139,88€	37,80 €	-37,80 €
Custo dos materiais vendidos	0,00 €	19,74 €	-19,74 €
Existências finais	29 056,67 €	29 168,66 €	-111,99 €
Ajustamento para depreciação de existências	29 056,67 €	29 168,66 €	-111,99 €

RELATÓRIO DE CONTAS

OS ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)

Quanto ao Imobilizado, a única variação positiva verifica-se na rubrica “terrenos e edifícios” e reflete essencialmente a aquisição das novas instalações da Delegação Regional do Ribatejo e Oeste.

Apesar da verificação de incrementos resultantes de processos aquisitivos considerados necessários para uma eficiente prossecução das atividades da Associação, designadamente em “equipamento informático” e “programas de computador”, as rubricas do Imobilizado refletem variações negativas.

Tais variações justificam-se essencialmente pelo abate de equipamento obsoleto, incluindo mobiliário, que se comunicou à Autoridade Tributária no decurso de 2018, sem impacto nos resultados, uma vez que, esses ativos já se encontravam totalmente amortizados.

ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)	2018	2017	DIFERENÇA
Terrenos e edifícios	3.404.018,73 €	3.302.566,26 €	101.452,47 €
Mobiliário	161.457,86 €	165.110,93 €	-3.653,07 €
Equipamento informático	146.788,58 €	186.702,47 €	-39.913,89 €
Programas de computador	140.546,25 €	155.295,79 €	-14.749,54 €
Equipamento de comunicação	34.516,74 €	39.978,69 €	-5.461,95 €
Equipamento básico	61.061,87 €	102.012,29 €	-40.950,42 €
Equipamento diverso	31.454,66 €	34.319,38 €	-2.864,72 €
TOTAL ATIVOS FIXOS	3.979.844,69 €	3.985.985,81 €	-6.141,12 €

RELATÓRIO DE CONTAS

CUSTOS COM O PESSOAL

No ano de 2018 registaram-se variações importantes relativamente à rubrica do Pessoal e no total das despesas daí decorrentes, verificando-se um incremento de custos de 94.902,48 €.

Assim, as principais variações dos custos refletem aumentos mais significativos na rubrica “vencimentos”, em virtude do aceleramento do plano de reposicionamento salarial em vigor, apesar da diminuição dos custos com “subsídios de refeição” e “subsídios de Natal e Férias”, uma vez que, verificaram-se desvinculações de antigos colaboradores que entretanto não foram substituídos.

Tais desvinculações importaram também o aumento com indemnizações e compensações pagas, assim como os subsídios de férias já vencidos e os proporcionais dos subsídios de férias e de Natal.

Quanto à rubrica “outros custos com pessoal”, que inclui, entre outros, seguro de saúde, plano de formação, ações de teambuilding, o aumento dos custos resultou essencialmente destas últimas.

Saliente-se por último o aumento expressivo dos encargos com avenças consideradas necessárias para uma eficaz resposta a solicitações várias.

RELATÓRIO DE CONTAS

CUSTOS COM O PESSOAL

CUSTOS COM PESSOAL	2018	2017	DIFERENÇA
Vencimentos	1.101.468,44 €	1.070.233,32 €	31.235,12 €
Subsídios de refeição	123.015,68 €	133.783,35 €	-10.767,67 €
Subsídios de Natal e Férias	165.191,49 €	170.712,68 €	-5.521,19 €
Abonos para falhas	1.770,85 €	1.503,41 €	267,44 €
Horas extraordinárias	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prémios e gratificações diversas	28.376,70 €	26.511,83 €	1.864,87 €
Encargos Sociais	290.866,56 €	287.380,60 €	3.485,96 €
Seguro acidentes trabalho	5.834,84 €	5.639,45 €	195,39 €
Medicina no trabalho	5.669,71 €	863,29 €	4.806,42 €
Indemnizações e compensações	32.609,45 €	5.979,91 €	26.629,54 €
Outros custos com pessoal	70.595,39 €	58.813,12 €	11.782,27 €
TOTAL CUSTOS PESSOAL QUADRO	1.825.399,11 €	1.761.420,96 €	63.978,15 €
Estágios pagos pelo IEFP	-15.842,97 €	-9.973,37 €	-5.869,60 €
CUSTOS LÍQUIDOS PESSOAL QUADRO	1.809.556,14 €	1.751.447,59 €	58.108,55 €
Avenças e honorários	80.857,43 €	44.063,50 €	36.793,93 €
TOTAL CUSTOS COM PESSOAL	1.890.413,57 €	1.795.511,09 €	94.902,48 €

RELATÓRIO DE CONTAS

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 777.242,49 €, em virtude da diminuição do número de associados e da atualização da quota anual da Associação que diminuiu 1,79 € para os associados subscritores.

Esta atualização advém da alteração do acordo com a Euroconsumers que determinou a supressão dos pagamentos relativos ao acesso aos estudos e testes disponibilizados por aquela entidade que a DECO utiliza para efeito da prossecução da sua atividade informativa.

Quanto aos projetos, saliente-se, uma vez mais, que a contabilização das receitas é efetuada durante todo o período em que os projetos decorrem, o que pode determinar que os proveitos contabilizados acabem por não corresponder às receitas efetivas, uma vez que, estas apenas são consideradas no mesmo período em que ocorrem as respetivas despesas, tendo-se contudo registado um acréscimo expressivo das receitas totais nas rubricas projetos nacionais e projetos comunitários, conforme quadro infra.

Já as receitas referentes aos Protocolos tiveram um acréscimo em relação ao ano de 2017, fruto essencialmente da prossecução da ação das Delegações Regionais que têm conseguido celebrar novos protocolos e reativar protocolos antigos.

QUOTAS DE ASSOCIADOS	2018	2017	DIFERENÇA
Quotas de associados	2.544.403,86 €	3.321.646,35 €	-777.242,49 €
TOTAL QUOTAS DE ASSOCIADOS	2.544.403,86 €	3.321.646,35 €	-777.242,49 €

OUTRAS RECEITAS	2018	2017	DIFERENÇA
Projetos nacionais	268.936,97 €	72.612,73 €	196.324,24 €
Projetos comunitários	48.860,92 €	7.931,31 €	40.929,61 €
Ações de formação	15.842,97 €	9.641,63 €	6.201,34 €
Protocolos com Câmaras Municipais	174.377,75 €	167.622,30 €	6.755,45 €
TOTAL OUTRAS RECEITAS	508.018,61 €	257.807,97 €	250.210,64 €

RELATÓRIO DE CONTAS

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

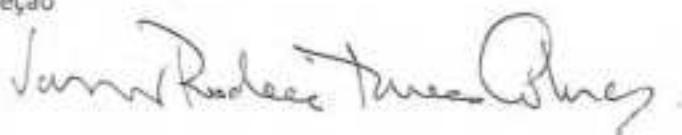
O Resultado Líquido do Exercício é de 242.117,85 €. Propõe-se a transferência para Resultados Transitados no montante de 242.117,85 €

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 e 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, 10 de abril de 2019

A Direção



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2018

BALANÇO INDIVIDUAL

31 DE DEZEMBRO DE 2018

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2018	2017
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos financeiros	8	2.730.540,34 €	2.659.703,51 €
Propriedades de investimento		0,00 €	0,00 €
Goodwill		0,00 €	0,00 €
Activos intangíveis	7	10.035,01 €	15.202,77 €
Activos financeiros		0,00 €	0,00 €
Participações financeiras - método de equidade patrimonial	9	1.467.477,41 €	1.386.757,45 €
Participações financeiras - outros métodos		0,00 €	0,00 €
Entidades/Beneméritos/Associados		0,00 €	0,00 €
Outros activos financeiros		4.291,22 €	3.160,82 €
Activos por impostos diferidos		0,00 €	0,00 €
		4.202.333,98 €	4.000.719,55 €
Activo corrente			
Inventários	10	0,00 €	3,30 €
Activos financeiros			
Clientes	10.2	11.502,20 €	44.015,19 €
Adiantamentos e fornecedores	10.7	0,00 €	75.025,18 €
Estado e outras entes públicas	10.8	0,00 €	7.707,50 €
Fundadores/Beneméritos/Associados	10.2	250.468,68 €	202.054,80 €
Outros créditos a receber	10.4	172.702,16 €	192.886,01 €
Diferimentos	10.4	11.840,00 €	22.250,95 €
Activos financeiros devidos por terceiros			
Outros activos financeiros			
Activo não corrente cedido para venda			
Caixa e depósitos bancários	10.5	515.490,94 €	782.850,07 €
		944.490,02 €	1.079.940,10 €
Total do Activo		5.146.824,00 €	5.079.560,65 €

BALANÇO INDIVIDUAL

31 DE DEZEMBRO DE 2018

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2018	2017
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos Patrimoniais:			
Finanças	13.7	48.679,79 €	48.679,79 €
Excedentes fiscais			
Reservas legais			
Outras reservas			
Resultados transferidos	13.7	3.180.858,05 €	3.692.166,00 €
Ajustamentos em ativos financeiros	13.7	1.187.401,11 €	1.187.401,11 €
Outras rejeições nos fundos patrimoniais			
		4.816.938,95 €	5.319.465,90 €
Resultado líquido do período	13.7	212.117,85 €	249.947,02 €
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO		5.339.934,08 €	4.857.916,92 €
Passivo :			
Passivo não corrente:			
Transferências			
Financiamentos obtidos	13.8	67.133,97 €	84.055,10 €
Passivos por impostos diferidos		3,30 €	3,30 €
Outras contas a pagar			
		67.133,97 €	84.055,40 €
Passivo corrente:			
Empréstimos	13.2	50.726,27 €	49.707,00 €
Estado e organismos públicos	13.3	61.093,15 €	171.000,15 €
Fundações/Benéficos/Associações		0,00 €	0,00 €
Fundamentos sociais	13.5	16.637,77 €	16.640,00 €
Outras contas a pagar	13.4	807.807,02 €	286.248,32 €
Diferimentos	13.4	58.281,80 €	96.820,00 €
Outros passivos financeiros		0,00 €	0,00 €
		1.391.546,91 €	522.602,59 €
TOTAL DO PASSIVO		1.458.680,88 €	735.747,99 €
Total do Capital Próprio e do Passivo		6.798.614,96 €	5.593.664,91 €

Página 2 de 2

A Direção
Luís Sérgio de Sousa Henriques Rodrigues
 Presidente da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

O Contabilista Certificado nº 12580

Luís Manuel Henriques 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 2018

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2018	2017
Vendas e serviços prestados		311.265,57 €	228.633,47 €
Outorgações de Associações		2.544.402,80 €	2.821.646,25 €
Subsídios à exploração e Fracções		223.419,30 €	80.217,41 €
Dividendos/vendas imputadas de subscritas e associadas	6 e 9	582.569,50 €	544.222,42 €
Variação nos haveres de produção		0,00 €	0,00 €
Trabalhos para a própria entidade		0,00 €	0,00 €
Consumos em actividades e das matérias consumidas	10	0,00 €	-15,74 €
Provisões para serviços externos	15	-577.438,70 €	-577.450,65 €
Gastos com pessoal		-1.876.809,11 €	-1.751.830,56 €
Ajustamento de provisões (perdas/reversões)	10	3,33 €	17,74 €
Imparidade de débitos a receber (perdas/reversões)		0,00 €	3,00 €
Provisões (aumentos/diminuições)		0,00 €	3,00 €
Imparidade da inscrição, não disponível (perdas/reversões)		0,00 €	3,00 €
Aumentos/tradições de juro valor		0,00 €	3,33 €
Outros incrementos e ganhos		17.005,94 €	2.783,72 €
Outros gastos e perdas	15	-590.642,50 €	-524.730,45 €
Resultado antes da depreciação, gastos de financiamentos e impostos		326.575,02 €	721.286,89 €
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	7 e 8	-77.517,70 €	-71.660,89 €
Imparidade de investimentos depreciáveis/em obras (perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		249.057,32 €	649.626,00 €
Ganhos e gastos similares financeiros		0,00 €	535,60 €
Ganhos e gastos similares operacionais		488,89 €	1.272,70 €
Resultado antes de impostos		250.546,21 €	651.434,30 €
Imposto sobre a rendibilidade do período	10, 5	-117.817,9 €	-112.047,67 €
Resultado líquido do período		132.728,31 €	539.386,63 €

Luís Simão de Lima, Director
 Manuel Rodrigues Marques

O Contabilista Certificado nº 12585

Manuel Henrique Rodrigues

L.º Manuel Henrique Rodrigues

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

PERÍODO FIMDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2018	2017
Vendas e serviços prestados		2.855.666,45 €	3.510.301,82 €
Gastos diretos com os serviços prestados		0,00 €	10,74 €
Resultado bruto		2.855.666,45 €	3.540.282,08 €
Outros rendimentos		363.755,26 €	642.850,41 €
Gastos de distribuição		-251.094,20 €	-374.805,59 €
Gastos administrativos		-673.153,03 €	-1.054.007,55 €
Gastos de investigação e desenvolvimento		-372.238,24 €	-352.320,50 €
Outros gastos		- 675.578,73 €	-1.332.066,50 €
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		254.352,88 €	550.727,50 €
Gastos de financiamento (líquidos)		-458,99 €	-582,70 €
Resultados antes de impostos		253.893,89 €	650.394,70 €
Imposto sobre o rendimento do período		22.460,59 €	232.947,17 €
Resultado líquido do período		231.433,30 €	417.447,53 €

A Direção
 Luís Manuel Henrique Rodrigues
 Luís Manuel Henrique Rodrigues

C. Contabilística Certificada nº 12580

Luís Manuel Henrique Rodrigues

Luís Manuel Henrique Rodrigues

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA
(PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018)

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS ANTERIORES	
		2018	2017
Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo			
Recebimentos de clientes e credores		2.702.400,34 €	2.334.953,02 €
Pagamentos a fornecedores		-900.061,34 €	-1.243.235,03 €
Pagamentos ao pessoal		-1.079.779,95 €	-1.004.180,14 €
Caixa gerada pelas operações		823.059,05 €	787.677,85 €
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		111.265,56 €	-4.671,69 €
Outros recebimentos/pagamentos		936.868,73 €	-186.205,44 €
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		194.194,34 €	78.730,51 €
Fluxos de caixa das actividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos não tangíveis		9.608,12 €	97.007,87 €
Activos tangíveis		-15.749,14 €	10.765,34 €
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos não tangíveis			
Activos tangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Subsídios ao investimento			
Juros e rendimentos similares		9,03 €	4.136,25 €
Dividendos			
Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)		-6.141,11 €	34.798,54 €
Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos			
Reafecção de fundos			
Cobranças de juros			
Dividendos			
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		16.847,91 €	526.649,81 €
Juros e gastos similares			
Dividendos			
Reduções de fundos			
Outras operações de financiamento		0,00 €	0,00 €
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		-16.847,91 €	-526.849,81 €
Variação de caixa e seus equivalentes (1-2+3)		217.205,32 €	254.290,71 €
Efeito das diferenças de câmbio		0,00 €	0,00 €
Caixa e seus equivalentes no início do período		782.251,02 €	1.036.640,74 €
Caixa e seus equivalentes no fim do período		999.456,34 €	1.290.931,45 €

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
 António Simões, Presidente
 Manuel Rodrigues, Presidente da Comissão de Controlo

O Contabilista Certificado nº 22.689

Manuel Rodrigues Rodrigues
 2018

U.º Manuel Rodrigues Rodrigues

ANEXO

1. Identificação da entidade:

INTRODUÇÃO

A ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR-DECO, NIF 500927593, é uma Associação constituída em 12-02-1974, tendo sede em Lisboa, na Rua de Artilharia Um, 70 - 4A, 1269-160 Lisboa, e com Delegações Regionais em Vila do Castelo, Fátima, Coimbra, Santarém, Évora e Faro, exercendo a atividade da 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 Matrícula nº 500927593 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 95/2015 de 2 de junho, e de acordo com a Estrutura Conceptual IEC) e a Normalização Contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo - ENSL de acordo com o Decreto-Lei nº 56-A/2011 de 9 de março e a Portaria 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-ENSL divulgação transitória:

Em 31 de dezembro de 2009, a preparação destas demonstrações financeiras foi efetuada de acordo com o SNC. O período de 2009, apresentado para efeitos comparativos, foi expresso de forma a estar de acordo com o SNC. Os ajustamentos de transição, com efeitos a 1 de janeiro de 2009, foram efetuados de acordo com a NCRF 3 - Adoção pela primeira vez das normas contabilísticas e do relato financeiro e foram registados em resultados transitados, ou, se apropriado, numra ítem do Fundo associativo, conforme estabelece esta norma.

Em 2012 e 2013 foram regularizadas as normas da NCRF-ENSL não havendo necessidade de se proceder 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. - *Retencióu de 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 reta 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 757/87, de 29 de Agosto para bens adquiridos antes de 1 de janeiro de 1989, no Decreto Regulamentar 2/90 de 12 de Junho 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 existissem 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 Associações

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 ajustado ou reduzido para o valor correspondente à proporção do Capital próprio dessas entidades, reportado 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 entidade, por equiparidade 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 Leis 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 deixa de ser provável a sua utilização futura.

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

h) Instrumentos Financeiros

Clientes e outras dívidas de terceiros

As dívidas de clientes e de outros terceiros são registadas pelo seu valor nominal dado que não 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 a um preço de valor. Os descobertos bancários, a existirem, são apresentados no Balanço, no Passivo corrente, na rubrica de Financiamentos obtidos.

ij) 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 presta 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 determinados pressupostos relativos a eventos futuros.

As Demonstrações financeiras foram preparadas numa perspetiva de continuidade não tendo a Administração 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 inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários

Descrição	Conta	Saldo em 31/12/2019	Saldo em 31/12/2018
Caixa - Soce		4.264,47	1.000,00
Caixa - J. de Vista Caixa		15,31	0,00
Caixa - U. C. Caixa		176,78	0,00
Caixa - D. R. Comércio		100,50	0,00
Caixa - D. R. Bancário		506,42	0,00
Caixa - D. R. Outros		862,47	0,00
Caixa - U. C. Caixa		0,00	0,00
Caixa - Corres - Dinamarca		12,55	0,00
Caixa - Corres - Bélgica		53,12	0,00
Total de Caixa		6.091,62	1.000,00
B.P. - Soce	535.14621.000.001	15.238,50	0,00
B.P. - Soce	5.4755048.000.001	144.747,36	0,00
B.P. - Soce	56.111.279.000.001	6.518,61	0,00
B.P. - Soce	5.6073985.000.001	99.050,75	0,00
B.P. - Soce	5.5674755.000.001	21.689,01	0,00
B.P. - Soce	5.2553565.000.001	29.050,52	0,00
B.P. - Soce	5.611.70.54.000.001	75.510,76	0,00
Banco S.C.	0907731.0000	0,00	0,00
Banco S.C. - Soce	50454281.0000	0,00	0,00
Banco S.C. - Soce	0.02750.0000	0,00	0,00
Banco S.C. - Soce	000000.0000	0,00	0,00
Banco - Unice	0415007101.00	5.951,73	0,00
BNP Paribas - Soce	001000732900109	14.172,66	0,00
Millennium - Dep. Prax.	105634556	0,00	0,00
Millennium - Indus.	100161006	11.847,79	0,00
Millennium - Utroz	590194597	1.591,35	0,00
Millennium - Porto	249024899	0,00	0,00
Total de Depósitos Bancários		166.374,60	0,00

7 - ACTIVOS 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 75/2009 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 Intangíveis	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013
Programas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programas de computador	140.295,02	1.694,57	2.280,86	0,00	0,00	0,00
Propriedade Industrial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativos Intangíveis Brutos	140.295,02	1.694,57	2.280,86	0,00	0,00	0,00
Amortizações acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativos Intangíveis Líquidos	140.295,02	1.694,57	2.280,86	0,00	0,00	0,00

8 - ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Os bens 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 75/2009 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 respectivo 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 5 e 8 anos
- Outros ativos fixos tangíveis: Entre 1 e 8 anos

Ativos Fixos Tangíveis	31/12/2015	2015	2014	Depreciação	Perda de Valor	31/12/2015
Terrenos e concessões naturais	788.727,84	28.000,00	0,00	0,00	0,00	790.727,84
edifícios e outras construções	2.463.940,72	76.351,47	0,00	0,00	0,00	2.642.301,00
Equipamento Básico	1.013.122,49	31.873,49	471.140,00	0,00	-1.625,00	912.360,87
Equipam. Administrativo - Mobiliário	1.681.140,88	3743,26	4.712,00	0,00	-604,71	1.718.571,43
Equipam. Administrativo - Informático	182.702,47	5.875,00	34.100,47	0,00	3.581,53	175.000,00
Equipam. Administrativo - Veículos	5.400,00	390,00	410,00	0,00	4.940,00	5.400,00
Outros Ativos Fixos Tangíveis	54.510,88	643,24	4.712,00	0,00	-1.461,17	57.402,95
Ativos Fixos Tangíveis em C.F.R.C.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativos Tangíveis	3.999.944,01	112.072,16	471.140,00	0,00	-2.026,50	3.839.290,44
Depreciações acumuladas	11.948.885,55	21.253,91	100.750,00	0,00	388,14	1.269.777,60
Perdas por perda de valor recuperáveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depreciações acumuladas	1.134.885,55	21.253,91	100.750,00	0,00	388,14	1.269.777,60
Ativo Tangível Líquido	2.865.058,46	90.818,25	370.390,00	0,00	-2.414,64	2.569.512,84

9 - INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS

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

Entidades	Data do Balanço	Porcentagem de Participação	Ativo Líquido	Passivo Líquido	Capital Líquido	Reservas	Balancete
Dece Profeite - Edições Lda	31/12/2015	25%	20.157.079,90	10.889.776,07	4.770.069,75	1.491.674,07	16.531.977,75
Dece Profeite - Il. Imprensa	31/12/2015	25%	181.600,00	26.128.452,24	21.361.511,71	4.730.988,05	50.123.050,51

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. - Quantidade escriturada de inventários e quantia escriturada nas classificações apropriadas

Rubricas	Em 31-12-2017		Em 31-12-2018			
	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida
Mercadorias	29.036,67	29.036,67	0,00	29.188,56	20.168,66	0,00
Mercadorias em adiantamento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos acabados em estoque	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subprodutos e desperdícios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos em elaboração	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Adiantamento para fornecedores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	29.036,67	29.036,67	0,00	29.188,56	20.168,66	0,00

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

Saldo Máximo das Mercadorias	
Saldo Inicial	29.036,67
Compras	0,00
Regressões	0,00
Saldo Final	29.036,67
Regressões	0,00

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

Rubricas	Em 31-12-2017				
	Saldo Inicial	Aumentos	Regressões	Utilizações	Saldo Final
Mercadorias	29.036,67	0,00	-0,00	0,00	29.036,67
TOTAL	29.036,67	0,00	-0,00	0,00	29.036,67

Rubricas	Em 31-12-2018				
	Saldo Inicial	Aumentos	Regressões	Utilizações	Saldo Final
Mercadorias	29.036,67	0,00	1.145,89	0,00	29.036,67
TOTAL	29.036,67	0,00	1.145,89	0,00	29.036,67

11 - ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DO BALANÇO

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foram aprovadas pela Direção e autorizadas para emissão em 10 de abril de 2019, a fim de serem apresentadas à Assembleia Geral de Associados, marcada para o dia 23 de abril de 2019.

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 (numa 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.

No 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 art.º 886 do respetivo Código.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e comção 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.

A Direção entende que as eventuais correções resultantes de revisões/inspeções por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2018.

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/Pessoa

Em 31 de dezembro de 2018 e em 2017 a rubrica de Clientes/Fornecedores/Outras contas a receber e a pagar e Pessoa, apresentava a seguinte decomposição:

Clientes/Fornecedores/Outras Contas	Em 31-12-2018			Em 31-12-2017		
	Corrente	Non Corrente	Total	Corrente	Non Corrente	Total
Ativos:						
Clientes	35.692,07	0,00	35.692,07	67.445,71	0,00	67.445,71
Adiantamentos recebíveis	0,00	0,00	0,00	75.625,13	0,00	75.625,13
Fornecedores de bens/Ativos	403.428,91	0,00	403.428,91	333.054,82	0,00	333.054,82
Outras contas a receber	171.738,16	0,00	171.738,16	140.053,35	0,00	140.053,35
Reservas por Imprecisão	-4.350,00	0,00	-4.350,00	-4.030,00	0,00	-4.360,00
Total do Ativo	405.109,14	0,00	405.109,14	515.799,70	0,00	515.799,70
Passivos:						
Fornecedores	507,627	0,00	507,627	49.331,13	0,00	49.331,13
Reservas por Imprecisão	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contabilidade Social - Reservas a Crédito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras contas a pagar	337.007,02	0,00	337.007,02	285.275,72	0,00	285.275,72
Total do Passivo	337.514,64	0,00	337.514,64	334.606,85	0,00	334.606,85
Total Líquido	61.594,50	0,00	61.594,50	181.192,85	0,00	181.192,85

13.3 - Estado e outros entes públicos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017, a rubrica de Estado e outros entes públicos apresentava a seguinte decomposição:

Estado e outros Entes Públicos	Em 31-12-2018			Em 31-12-2017		
	Corrente	Non Corrente	Total	Corrente	Non Corrente	Total
Ativos:						
Imposto sobre o rendimento	0,00	0,00	0,00	262,71	0,00	262,71
Recepção de impostos e 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
Outras receitas	0,00	0,00	0,00	4.200,64	0,00	4.200,64
Contribuições sociais e equiva general	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 contribuições	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Ativo	0,00	0,00	0,00	4.463,35	0,00	4.463,35
Passivos:						
Imposto sobre o rendimento	4.545,34	0,00	4.545,34	1.200,00	0,00	1.200,00
Recepção de impostos e rendimentos	15.150,00	0,00	15.150,00	16.500,00	0,00	16.500,00
Imposto sobre o valor acrescentado	5.798,37	0,00	5.798,37	14.325,59	0,00	14.325,59
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições sociais e equiva general	29.400,00	0,00	29.400,00	30.000,00	0,00	30.000,00
Contribuições para outros regimes	100,00	0,00	100,00	1.999,99	0,00	1.999,99
Outras contribuições	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Passivo	50.893,71	0,00	50.893,71	64.025,58	0,00	64.025,58

13.6 – Financiamentos obtidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017, a rubrica de Financiamentos obtidos apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	Em 31-12-2018			Em 31-12-2017		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Corrente	Total
Instituições de Crédito	16.381,71	67.155,87	83.537,58	16.079,10	54.065,39	70.144,49
Banco de valores mobiliários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundo patrimonial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subsídios e associações	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
Total	16.381,71	67.155,87	83.537,58	16.079,10	54.065,39	70.144,49

13.7 - Fundos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017, a rubrica de Fundos Patrimoniais apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	FUNDO	
	Em 31/12/2018	Em 31/12/2017
Fundo exclusivo	47.825,25	45.174,74
Reserva legal própria		
Outros fundos patrimoniais administrados		
Reserva de liquidez		
Reserva legal		
Outras reservas		
Reserva de contingências	1.197.401,11	1.197.401,11
Ajustamentos em ações financeiras		
Excedentes do novo exercício		
Outros excedentes acumulados		
Total	4967.046,25	3.039.950,60
Resultado líquido do exercício	242.117,85	348.347,35
Total	4.724.928,40	3.388.297,95

14 - BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

14.1. - Benefícios pós-emprego

Relativamente a planos de contribuição definida:

n) Quantia reconhecida como gasto

Benefícios pós-emprego	Quantia reconhecida como gasto	
	Em 31-12-2018	Em 31-12-2019
Planos de pensões	0,00	0,00

Lisboa, 31 de março de 2019

A Direcção

Luís Silva de Sousa de Sousa Rodrigues
Vicente Rodrigues Pereira

C Contabilista Certificado nº 12589

Luís Manuel Henriques Rodrigues

Luís Manuel Henriques Rodrigues

CERTIFICAÇÃO DE CONTAS

2018

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 2018 (que evidencia um total de 5.173.700 euros e um total de fundos patrimoniais de 4.609.935 euros, incluindo um resultado líquido de 242.118 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 devida a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

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

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devida a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devida 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 concluímos 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, 11 de abril de 2019

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



Joaquim Oliveira de Jesus, ROC nº 1056

PARECER DO CONSELHO FISCAL

2018

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2018

- 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, apresentando 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 2018, 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 por 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 2018.
 - c. Balanço individual e Balancete Estatístico Geral, reportados a 31 de dezembro de 2018.
 - d. Certificação legal das contas do ano de 2018 pelo ROC “Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda”.
- 4- A leitura do Relatório de atividades do ano de 2018 e uma análise à documentação de suporte financeira proporcionaram ao Conselho Fiscal uma base consolidada para emissão do seu parecer.

- 5- O Conselho fiscal regista o resultado líquido do exercício de 2018 no valor de 242.117,85€, apesar de um ano menos favorável ao nível das receitas provenientes dos seus associados. Salientamos que o saldo positivo do resultado líquido apurado decorre da integração meramente contabilística, pelo método de equivalência patrimonial (MEP), de 25% dos resultados da participada DECO PROTESTE, Editores Lda, no valor de 382.669,96€.
- A situação apresenta-se controlada atendendo, por um lado, ao nível de liquidez e património disponível da Associação e, por outro lado, ao elevado volume de ações e iniciativas, bem evidenciadas no relatório de atividades de 2018, em estrita linha com a prossecução dos objetivos e missão da DECO.
- 6- Globalmente, na opinião do Conselho Fiscal, o Relatório e demonstrações financeiras apresentadas pela Direção, referentes ao exercício de 2018, 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 2018, em conformidade com os princípios contabilísticos em vigor para Entidades do Setor Não Lucrativo.
- 7- O Conselho Fiscal recomenda a aprovação do Relatório de atividades e Contas de 2018, apresentados pela Direção, incluindo a proposta de transferência para resultados transitados do resultado líquido do exercício em apreço.
- 8- O Conselho fiscal agradece a colaboração e regularidade da informação complementar, prestada pela Direção da DECO, para o cumprimento das suas competências, atribuídas estatutariamente.

LISBOA, 12 de ABRIL DE 2019

O CONSELHO FISCAL

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