

Relatório de

Atividades e Contas

2019



Índice

Páginas:

4	Mensagem do Presidente
7	Quem Somos
16	As nossas Conquistas
18	O que Fazemos
41	O nosso Legado
79	As nossas Lutas
85	Relatório de Contas

Mensagem do Presidente



**Vasco Rodeia
Torres Colaço**

*Presidente da Associação
Portuguesa para a Defesa
do Consumidor*

Dar voz ao Consumidor

Um dos vetores fundamentais da estratégia de intervenção da DECO, consiste na proximidade aos consumidores e à população em geral. É no contacto direto com os consumidores que percebemos quais os seus reais problemas e de que forma os podemos melhor defender. A informação digital veio facilitar e ampliar enormemente a interação com os consumidores, mas continuamos a acreditar que a presença física das nossas equipas nos territórios, é um fator essencial para a proximidade e confiança que queremos estabelecer com os nossos associados e consumidores.

Foi por isso que em 2019 foi lançado o projeto DECO Regiões, com o objetivo de consolidar e aprofundar a rede de parcerias entre a DECO, as autarquias e demais parceiros institucionais. Tratou-se de um passo importante na concretização da nossa estratégia de proximidade e os seus resultados foram imediatos, com a inauguração da representação da Madeira. Foi a concretização de um sonho antigo e um marco no alargamento da nossa rede de estruturas locais uma vez que foi a primeira a ser criada fora do território continental. Esta iniciativa só foi possível realizar com o apoio do município de Santa Cruz e constitui um bom exemplo de parceria entre a sociedade civil e o Poder Local a quem compete, a par do Estado, proteger o consumidor designadamente através do apoio ao funcionamento das associações de defesa do consumidor.

Mas a nossa interação com os consumidores faz-se de múltiplas formas, entre as quais a realização de

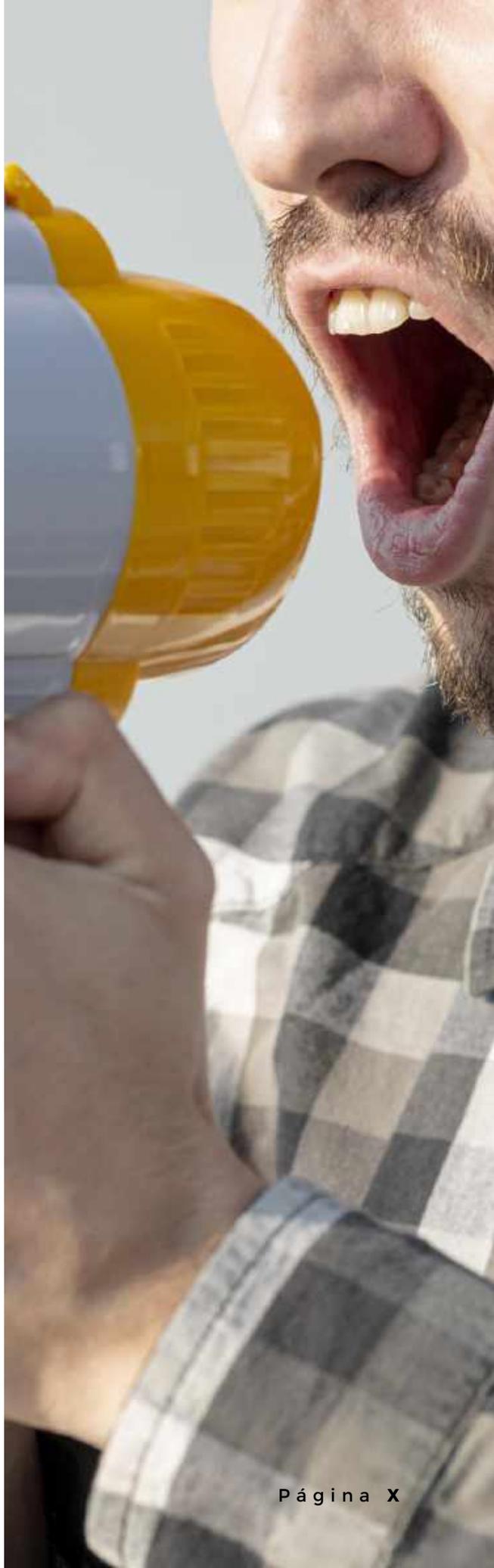
campanhas de denuncia e mobilização em torno de causas que dizem respeito a todos. Nesse âmbito realçamos o lançamento da campanha #plasticoamais através da qual a Associação convidou os consumidores a enviar fotografias de produtos excessiva ou injustificadamente embalados em plástico. Mais do que a forte participação e a ampla cobertura dos média que a campanha obteve, registamos a adesão de muitas empresas que se mostraram sensíveis a esta problemática e assumiram compromissos firmes para a sua redução ou eliminação, demonstrando, que nesta como em tantas outras questões associadas à proteção do ambiente, só o envolvimento de todos, cidadãos, empresas e governos, poderá conduzir a resultados reais e eficazes.

Entre os projetos iniciados em 2019, não podemos deixar de referir aquele que tem como objetivo apoiar e capacitar o desenvolvimento da TANE, a primeira organização de defesa do consumidor em Timor Leste, cabendo à DECO a responsabilidade de desenvolver o projeto, com financiamento integral da UE. Agora em Timor como há 46 anos em Portugal, defender os direitos dos consumidores é também uma forma de promover os direitos dos cidadãos e contribuir para o reforço da democracia. Depois da criação da CONSUMARE, cuja missão é a promoção e o desenvolvimento da defesa do consumidor nos países da CPLP e na qual a DECO tem tido uma participação relevante, o início deste projeto em Timor Leste projeta e confere definitivamente à nossa Associação uma dimensão internacional muito prestigiante.

Através da leitura deste Relatório de Atividades percebe-se todo o imenso trabalho realizado pelas equipas da nossa Associação a quem quero agradecer o empenho e a enorme qualidade. Não podendo infelizmente referir todas as iniciativas desenvolvidas, escolhi as que me pareceram mais simbólicas do dinamismo, da pujança e da relevância da ação da DECO.

Com as suas iniciativas, a DECO procura dar voz aos consumidores, torná-los mais capacitados e alterar práticas lesivas dos seus direitos. É muito gratificante verificar que, ao longo dos anos, muitas das nossas reivindicações tem sido acolhidas pelo legislador, pelos reguladores e pelas empresas.

Trata-se afinal do melhor reconhecimento para a justeza das nossas posições e do entendimento que a proteção dos direitos dos consumidores constitui um fator de desenvolvimento e uma obrigação das sociedades democráticas.



Quem Somos

A VOZ DO
CONSUMIDOR

370.442
ASSOCIADOS



A Voz do Consumidor

Missão

A DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor defende os direitos e legítimos interesses dos consumidores, contribuindo para a resolução dos seus problemas, ajudando-os a exercer os seus direitos fundamentais, informação para uma melhor escolha, qualidade dos bens, educação e acesso à justiça, saúde e segurança.

Com um percurso de mais de quatro décadas, a DECO continuou a ser independente na prossecução dos seus propósitos, mantendo-se equidistante de todos os poderes, públicos ou privados, sem receio de combater eventuais inoperâncias do Estado ou más práticas de empresas.

A DECO é a principal referência em Portugal na defesa dos direitos do consumidor.

Visão

Promover uma sociedade de consumidores mais informados, esclarecidos e conscientes e, assim, mais capazes de contribuir para uma economia mais inovadora e mais competitiva e para uma sociedade mais justa e sustentável.



A Vida Associativa

A DECO tem sede em Lisboa e dispõe de 7 estruturas descentralizadas: Minho, Norte, Centro, Ribatejo e Oeste, Alentejo, Algarve e, em 2019 também na Região Autónoma da Madeira.

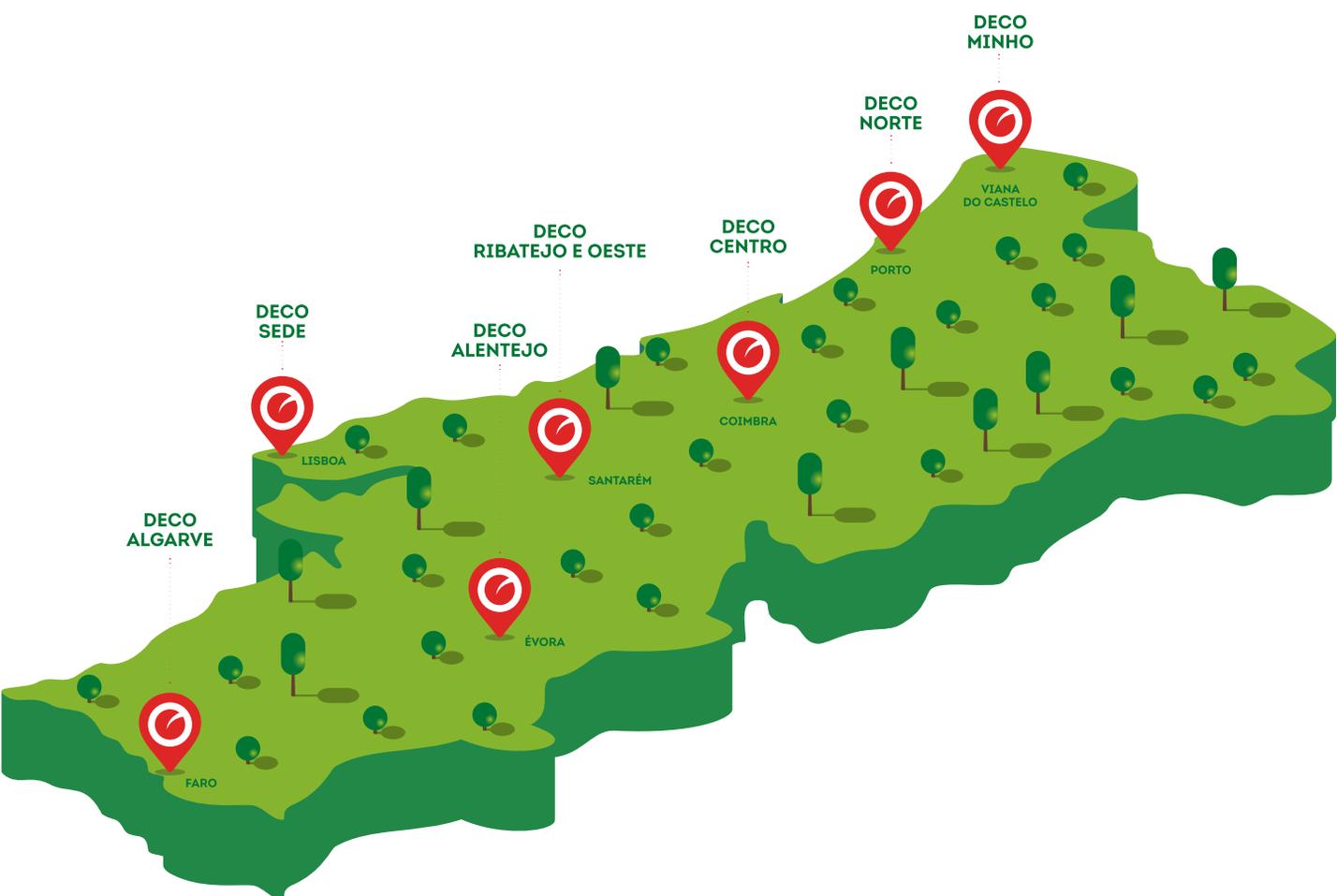
Esta descentralização potencia uma ação generalizada e concertada da Associação em todo o território nacional, garantido o acesso de todos os consumidores aos seus serviços.

LISBOA +

7 Estruturas Regionais



PORTO
SANTO





Os nossos Valores

Estes são os nossos valores:

→ INDEPENDÊNCIA

A DECO mantém total independência face aos poderes político e económico. As ações reivindicativas e as posições públicas resultam de estudos e análises que não estão sujeitos a qualquer tipo de pressão.

→ RIGOR E QUALIDADE

A concretização da missão da DECO assenta na qualidade, integridade e credibilidade do trabalho realizado e pelas suas equipas.

→ PROXIMIDADE

A atividade da DECO é permanentemente orientada para a resposta às necessidades dos consumidores, através de uma interação permanente, direta e assertiva, com todos os seus interlocutores: parceiros, consumidores, órgãos de comunicação social, poder político, organizações públicas e privadas.

→ COOPERAÇÃO

A atuação da DECO privilegia a cooperação e colaboração com outras entidades de natureza diversa, designadamente com a Administração Pública e o Governo, Entidades Reguladoras nacionais e estrangeiras, instituições internacionais, empresas ou associações de empresas.

Órgãos Sociais

Direção Nacional

A Direção Nacional é o órgão nacional que define a estratégia da Associação, bem como orienta todas as atividades que lhe são delegadas pela Assembleia Geral, reunindo com uma periodicidade mensal.

Comissão Executiva

A Comissão Executiva é o órgão eleito pela Direção Nacional que tem como função assegurar a gestão corrente da Associação e deliberar sobre matérias delegadas por aquela, reunindo com uma periodicidade quinzenal.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é órgão eleito pela Assembleia Geral, o qual tem como função fiscalizar as contas e a atividade financeira da Associação.

Eleições de Corpos Sociais

Em 2019, realizaram-se as eleições das Delegações Regionais do Norte e do Centro e dos órgãos sociais nacionais para o triénio 2019-2021.

Extinção da Delegação Regional do Ribatejo e Oeste

Tendo em conta que a visibilidade e intervenção da Delegação Regional do Ribatejo e Oeste têm vindo a decrescer ao longo dos anos, com especial ênfase para os dois últimos, foi decidido extinguir a Delegação. No entanto, com o objetivo de imprimir uma nova dinâmica e de estar próximo dos consumidores, mantém-se a presença de um escritório com a estrutura técnica, que responde diretamente à sede.



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 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 cooperação com os meios de comunicação social e regional e desenvolvendo iniciativas que permitam a identificação e a avaliação de questões regionais de consumo.

■ DECO Regiões

Em 2019, foi lançado o projeto DECO Regiões, com o objetivo de consolidar a rede de parcerias entre a DECO, as autarquias e demais parceiros institucionais. Foram implementados novos instrumentos para uniformização das parcerias, tendo sido também desenvolvida a imagem para o projeto, com os respetivos documentos de suporte de comunicação e de monitorização.



"Numa altura em que muitos serviços desaparecem no Interior, queremos aparecer mais"

ANDRE REGUEIRO
Coordenador da DECO Norte

www.deco.proteste.pt

O trabalho de proximidade e de parceria com as autarquias locais foi motivo de destaque no âmbito dos artigos da revista Proteste sobre o trabalho das estruturas regionais.



Conselho das Delegações Regionais

O Conselho das Delegações Regionais é um órgão consultivo da Direção e de coordenação regional que reúne, pelo menos, uma vez por ano tendo em vista a discussão de iniciativas da Associação. Em novembro de 2019, teve lugar em Peniche, contando com 70 Colaboradores e Diretores Regionais.

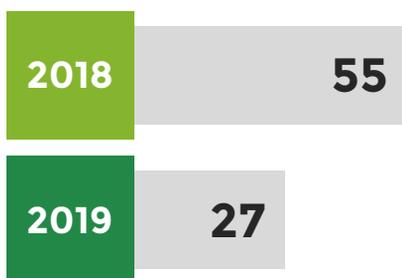
Este Conselho, em particular, teve por objeto a discussão estratégica do futuro da DECO. Sob o mote “Onde deve estar a DECO nos próximos anos”, foi realizado um workshop, de forma dinâmica, em que todos os colaboradores e Diretores contribuíram com ideias inovadoras e desta forma envolvendo-se todos na definição de iniciativas que servirão de base ao cumprimento da missão e a resposta a problemas prementes dos consumidores.



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 à semelhança de anos anteriores, a circulação interna de informação entre a Sede e as Delegações Regionais continuou a desenvolver-se. Estes são os dados de flash DECO 2018 – 2019:

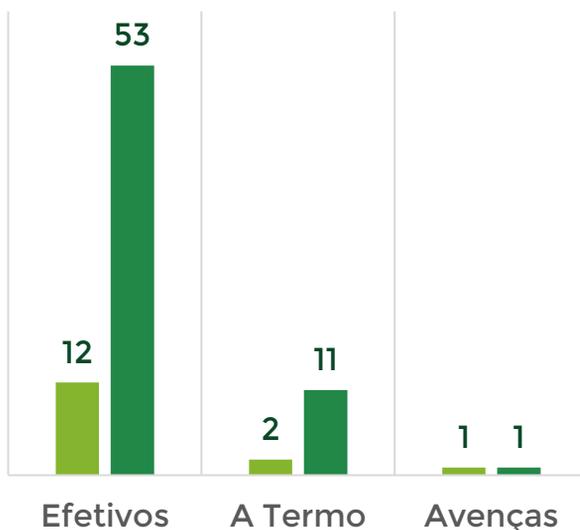
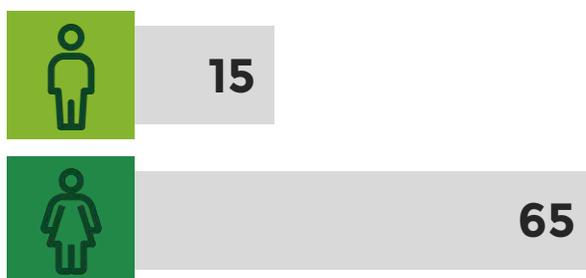


Para além disso e aproveitando o recurso a novas tecnologias realizaram-se entre a Sede e as Delegações Regionais 47 reuniões departamentais. São distribuídas da seguinte forma:



Equipa

Em 2019, a equipa de colaboradores da DECO contabilizou um total de 80 colaboradores que são distribuídos da seguinte forma:



As nossas Conquistas

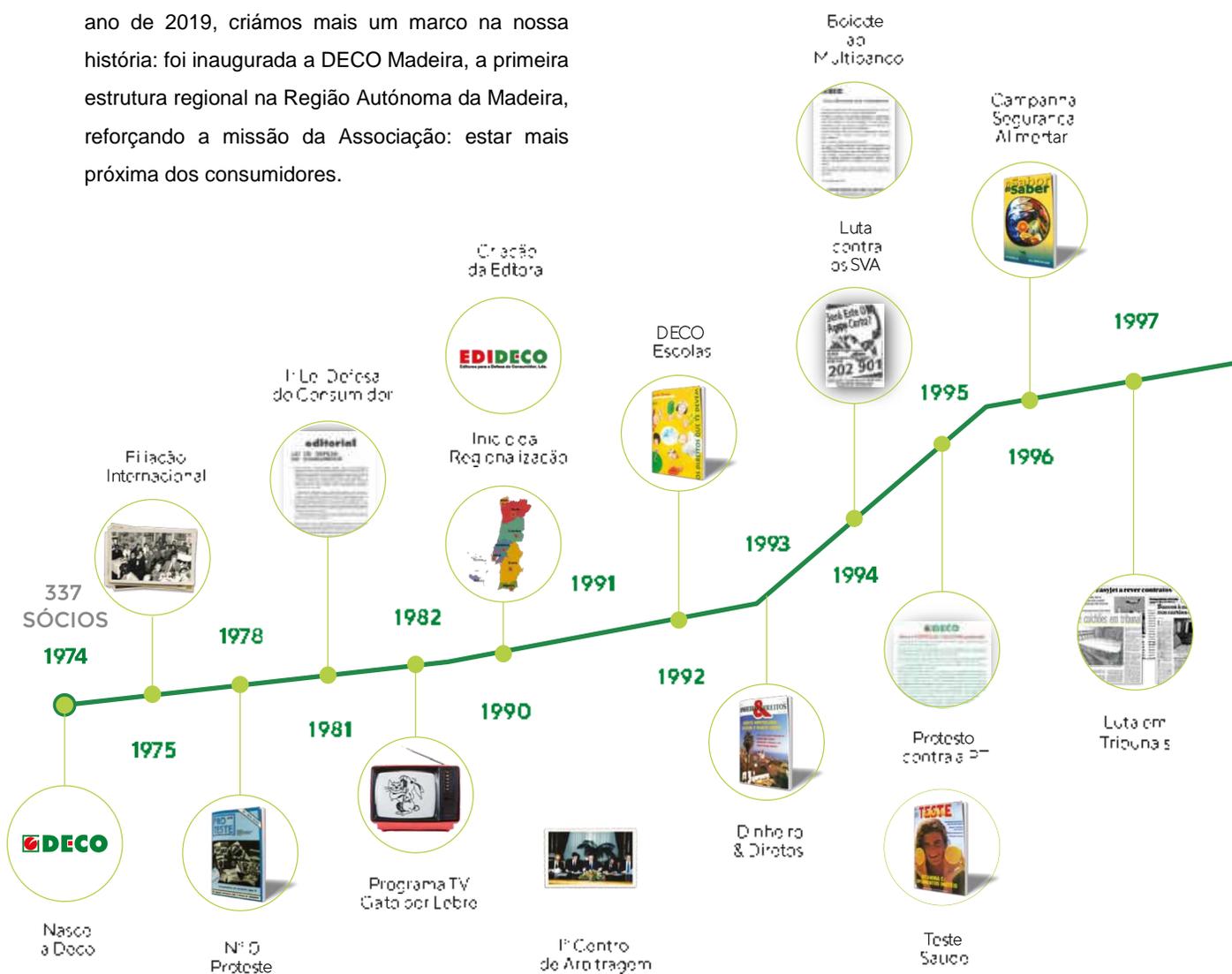
45 ANOS
AO LADO DO
CONSUMIDOR

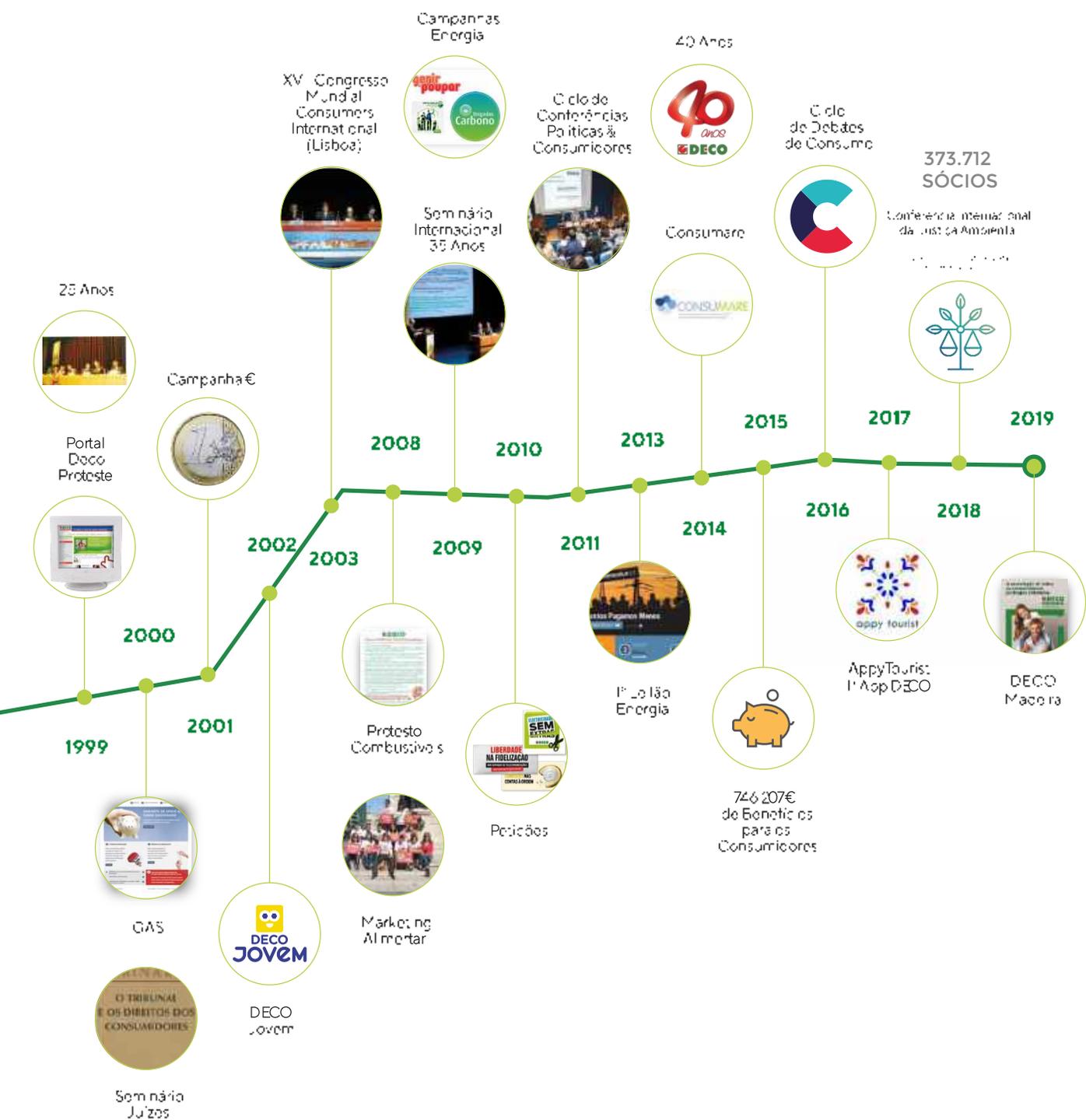


As nossas Conquistas

45 anos de conquistas em nome do Consumidor

Desde 1974 que a DECO celebra conquistas em nome de todos os consumidores portugueses. No ano de 2019, criámos mais um marco na nossa história: foi inaugurada a DECO Madeira, a primeira estrutura regional na Região Autónoma da Madeira, reforçando a missão da Associação: estar mais próxima dos consumidores.





O que Fazemos



Defender o
CONSUMIDOR

O que Fazemos



Destques 2019

DECO Madeira

A 15 de março de 2019 foi inaugurada uma nova estrutura regional, a DECO Madeira, um verdadeiro reforço da proximidade da Associação aos consumidores em todo o território nacional.

A abertura desta estrutura representativa corresponde, não só a um desígnio da Direção Nacional, como também permite dar resposta a inúmeros pedidos de associados e de outras organizações da sociedade civil.

Pretende a DECO que a mesma reforce a proximidade com os consumidores da Região Autónoma da Madeira e que a presença da Associação, possa contribuir para desenvolver uma verdadeira política de defesa do consumidor na Região e a efetiva participação da sociedade civil.

No âmbito da abertura da DECO Madeira, foram efetuadas **19 reuniões com entidades de relevo regional para o estabelecimento de relações institucionais.**

Para além disso, foi realizada uma cerimónia pública para a abertura desta nova estrutura da DECO, tendo contado com mais de 50 convidados, o que é bem demonstrativo da importância de existência de uma associação representativa dos consumidores, na região. A abertura da delegação teve, também, um enorme impacto na comunicação social nacional e regional, tendo sido recolhidas 23 notícias.





Consumers International Summit 2019

O Consumers International Summit realizou-se em Portugal, no Centro de Congressos do Estoril, com o objetivo de colocar os consumidores no centro do mundo digital. Esta é uma Cimeira que acontece em cada quatro anos e é o único evento que reúne o movimento de associações de consumidores a nível mundial.

No âmbito desta Cimeira, a DECO realizou a conferência Empower Future Digital Consumers – Consumer Education for Digital Literacy, com o objetivo de promover o debate com especialistas, pedagogos, políticos e empresas digitais, sobre o futuro digital dos consumidores e a educação para a literacia digital.

Numa primeira parte do side event, cuja abertura foi assegurada pelo Vice-Presidente da DECO, Luís Silveira Rodrigues, foi dado a conhecer as conferências NETTalks, organizadas pela DECOJovem em várias escolas. Fernanda Santos e Luís Pisco, ambos da DECO, Pedro Marques, da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), João Martins, do Insafe European Network, João Moura, comissário da PSP falaram sobre a segurança e a privacidade online.

No segundo momento realizou-se um debate “Empower Future Digital Consumers”. Marta Rangel, comunicadora, foi a moderadora do debate que contou com as intervenções de Teresa Sofia Castro, da Nova FCSH, Esmeralda Gonçálinho, do Departamento da Sociedade de Informação da FCT, Helena Martins, da Google, Alexandre Nilo da Fonseca, da Associação Economia Digital (ACEPI), e Paulo Fonseca, da DECO.

A sessão foi encerrada por João Torres, Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor.

No total, contámos com a presença de 71 participantes de diferentes nacionalidades.



Publicações DECO Proteste

Quanto à tiragem das publicações DECO Proteste, em 2019, foram realizadas as seguintes publicações:

374.000
DECO
Proteste

296.000
Teste
Saúde

337.000
Dinheiros
& Direitos

20.000
Proteste
Investe

DECO Proteste

WWW.DECO.PROTESTE.PT

No ano de 2019, o site da DECO Proteste teve um total de 18.082.500 visitantes.

Para além do site, dispõem ainda do Facebook, Instagram, Pinterest, LinkedIn, Youtube e Twitter. No ano de 2019, o total de visitas às redes sociais da DECO Proteste foi:

393.397
Visitas às
redes sociais



A DECO no Digital

WWW.GASDECO.PT

O Portal GAS DECO, um meio de divulgação de atividades e de notícias sobre o consumidor economicamente desprotegido, continuou a ser fortemente relevante.

No ano de 2019 registaram-se **287.988 visualizações**.

WWW.DECOJOVEM.PT

Um site com o objetivo de chegar à comunidade educativa através da divulgação de atividades, campanhas e desafios registou, no ano de 2019, **122 516 visualizações**.

Contando com **32 artigos** de divulgação, **30 397 utilizadores ativos** e **42 230 sessões** continua a ser um dos meios digitais com maior relevância. Igualmente com grande expressão, as redes da DECOJovem registaram os seguintes números:

	SEGUIDORES	PUBLICAÇÕES
	5 699	201
	833	102
	259	117
	209	9

WWW.DECOFORMA.PT

O sítio da DECO Forma foi o meio mais utilizado para divulgação das atividades formativas. Este recebeu **28 100 visualizações** e foi visitado **13 153 vezes por 10 606 utilizadores**. Produziram-se **34 artigos** de divulgação de iniciativas desenvolvidas pela sede e pelas delegações regionais.

Na rede social LinkedIn, com **253 seguidores**, foram realizadas **90 publicações** onde, para além da divulgação de eventos e atividades formativas, se potenciou a criação de conteúdos informativos. A newsletter foi outra ferramenta usada para a divulgação de notícias, campanhas, eventos e formações. No ano de 2019 a DECO Forma enviou **12 newsletters aos seus 576 subscritores**.



Informação Coletiva



Destaques 2019

SOS Consumidor

No âmbito da campanha SOS Consumidor, a DECO juntou-se à Guarda Nacional Republicana com o propósito de alertar os consumidores seniores para os cuidados a ter nas abordagens porta-a-porta.

Esta campanha teve início com a DECO Alentejo, onde a equipa da região que acompanhou a GNR na operação “Censos Sénior 2019”, realizando itinerâncias pelas zonas mais isoladas do Alentejo, onde os consumidores se apresentam mais vulneráveis e com menos acesso à informação.

A força desta ação impulsionou a campanha a nível nacional que, durante o mês de outubro, para além das **49 itinerâncias porta-a-porta** com **1 204 contactos estabelecidos**, realizou 36 sessões informativas de norte a sul do país, que contaram com a participação de 1 452 consumidores.

1.204
Contactos
Estabelecidos



Plástico à vista! Livre-se dessa espécie!

A DECO Algarve, em colaboração com o Centro de Ciências do Mar - CCMAR – realizou a campanha “Plástico à Vista! Livre-se Dessa Espécie!” com o intuito de mobilizar o consumidor para os impactos do plástico nos ecossistemas marinhos locais, incentivando à adoção de comportamentos mais sustentáveis.



Com esta campanha, pretendeu-se levar o consumidor a reconhecer o problema, mostrando o plástico marinho “à sua porta” através da utilização de imagens da região, expostas em mupis e outdoors, onde são visíveis os efeitos do plástico. Desta forma, a DECO visou sensibilizar os consumidores, procurando potenciar o seu interesse em agir, alterando comportamentos relativamente ao consumo de plástico, reconhecendo que a participação individual contribui para uma região mais sustentável, limpa e saudável.



A oferta alimentar das máquinas de venda automática nas instituições do ensino superior

A DECO Norte promoveu o estudo “A Oferta Alimentar das Máquinas de Venda Automática nas instituições do Ensino Superior em Portugal”, em colaboração com a Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação do Porto.

Neste estudo pioneiro de âmbito nacional, foram analisadas 135 máquinas de venda automática em 100 instituições de ensino superior de todo o país, num total de 5 340 produtos alimentares. Deste estudo concluiu-se que é necessário melhorar a disponibilidade alimentar nas universidades e politécnicos para a promoção de uma alimentação mais saudável.

Os resultados deste estudo foram apresentados publicamente no dia 15 de julho, na Reitoria da Universidade do Porto no contexto da Apresentação do Relatório anual do Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável - PNPAS da Direção-Geral da Saúde (DGS).

O evento contou com a presença da Secretária de Estado da Saúde, Raquel Duarte, do Secretário de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, João Sobrinho Teixeira, da Diretora Geral da Saúde, Graça Freitas, da Diretora do PNPAS, Maria João Gregório. A DECO esteve representada pelo Presidente da Direção da DECO Norte, Miguel Dias Gomes.

NOS PRIMAVERA SOUND FOOD. SAVE. PLANET

A DECO Norte integrou as iniciativas Sê-lo Verde para promoção da sustentabilidade, no contexto do Festival NOS Primavera Sound, que decorreu no Parque da Cidade no Porto, nos dias 6, 7 e 8 de junho.

A Associação marcou presença com o jogo FOOD * CHANGE * PLANET que desenvolveu com o objetivo de alertar para o impacto do desperdício alimentar e para a importância de uma alimentação mais sustentável e saudável. Como inspiração para a adoção de comportamentos mais sustentáveis para além do contexto do festival, foram oferecidos aos festivaleiros que completassem, com sucesso, o desafio, sacos reutilizáveis para frutas e legumes, como alternativa ao plástico.

Durante os 3 dias de festival a DECO interagiu através desta dinâmica, de forma direta, com 400 pessoas.

Em 2019 foi lançada uma nova versão da aplicação móvel Appy Tourist, com um interface mais rápido e intuitivo e conteúdos e layout atualizados para uma melhor experiência de utilização.

Esta nova versão da app, para além de possibilitar acesso a informação útil sobre os direitos dos consumidores turistas e acesso a um chat de apoio, permite aos utilizadores pesquisar artigos e guardar favoritos e até, partilhar os conteúdos da app com amigos.

Em 3 dias, contamos com 793 visitas ao perfil e 2 549 contas alcançadas no Instagram, sendo que 45% destes utilizadores tinham entre 25 e 34 anos, a geração millennial.



A água é de todos, não ao seu desperdício

A DECO Ribatejo e Oeste, em parceria com as Águas do Ribatejo, deu continuidade à campanha informativa “A água é de todos, não ao seu desperdício” que pretendeu sensibilizar os consumidores, inclusive os mais jovens, para o uso racional da água e combater o seu desperdício na região.

Os concelhos de Coruche, Almeirim e Benavente, foram os escolhidos para a dinamização de ações com animação de rua dirigidas as crianças e jovens que, de uma forma dinâmica e lúdica, foram sensibilizados para a importância da adoção de pequenos gestos de poupança de água.

Esta campanha compreendeu ainda a realização de 4 Consumer.Talks em escolas, com um alcance de 213 alunos e 15 professores e de 4 sessões DECO (In)Forma, que contaram com a presença de 70 consumidores adultos.

Forum turismo sem fronteiras

Os direitos dos consumidores UCGAL – Unión de Consumidores da Galicia

A DECO Minho e a UCGAL – Unión de Consumidores da Galicia realizaram no dia 11 de outubro, na Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, em Braga, um Fórum de discussão sobre os direitos dos consumidores turistas.

Este evento visou proporcionar um espaço para o intercâmbio de problemas e soluções, potenciadores de mudanças reais para o consumidor turista, dando voz à experiência local no norte de Portugal e na região da Galiza.

O fórum contou, entre outros, com a participação de Ana Tapadinhas, Diretora-geral da DECO, João da Silva Torres, Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Miguel López Crespo, Secretário-geral da Unión de Consumidores de Galicia; Luís Pedro Martins e o Presidente do Turismo do Porto e Norte de Portugal. Este fórum teve a duração de 3 horas e contou com a presença de cerca de 50 participantes.



Plástico a Mais

No Dia Mundial do Ambiente, a DECO lançou a campanha #plasticoamais, através da qual a Associação convidava os consumidores a partilhar fotografias de produtos excessiva ou injustificadamente embalados em plástico. Para esse efeito, foi disponibilizado um endereço de email (plasticoamais@deco.pt) e a página @plasticoamais nas redes sociais Twitter, Instagram e Facebook, canais através dos quais foram recebidas mais de 837 denúncias e mais de 90 e-mails com sinalização de produtos e sugestões.

O lançamento desta ação, e suas preocupações, foram partilhadas junto do Ministério do Ambiente e da Transição Energética, Secretaria de Estado da Defesa do Consumidor, APA - Agência Portuguesa do Ambiente, parceiros da DECO como o BEUC e organizações ambientais.

A campanha foi igualmente divulgada por diversas entidades, no âmbito das quais se realçou a menção feita pela National Geographic Portugal e o destaque na rubrica "A Mosca", do Bom Dia Portugal da RTP1.

Posteriormente e já no âmbito da Semana Europeia de Prevenção de Resíduos 2019, que decorreu entre 16 a 24 de Novembro de 2019, a DECO apresentou o balanço e resultados da campanha e os passos seguintes delineados para esta iniciativa.

5500
Consumidores
Envolvidos

837
Denúncias

90
E-mails de
sinalização

Este evento contou com a presença de empresas e os consumidores envolvidos nesta iniciativa, bem como de outras entidades interessadas nesta temática e comunicação social, num total de mais de meia centena de participantes. Foram exibidos exemplos de plástico a mais nas embalagens, enviados pelos consumidores, bem como as respostas e os compromissos das empresas na sua redução ou eliminação.



Workshops DECO INFORMA

Os workshops DECO(IN)Forma dão continuidade à atividade de informação desenvolvida junto dos consumidores, reunindo os participantes em sessões informativas e de esclarecimento, em simultâneo em todo o país e com o envolvimento das delegações regionais.

Em 2019 foi definido um programa de workshops, tirando partido de 7 dias comemorativos que integrassem uma questão de consumo e definidos meses comemorativas para que, em parceria com os *stakeholders* locais, mobilizassem os consumidores à sua participação.

Assim, os temas dos workshops escolhidos para assinalar os dias comemorativos foram:

1	A Saúde a que tem Direito
2	Consumidores conscientes, compras inteligentes
3	Emagreça a fatura da água
4	Damos + do que umas luzes na poupança de energia
5	SOS Consumidor: Consumidor informado, Consumidor protegido
6	De olho no rótulo pela sua saúde
7	Quando a esmola é grande...desconfie: Proteja-se das fraudes financeiras

7.554
Consumidores

289
Ações Informativas

123
Entidades

Em todo o país realizámos 289 ações informativas, envolvendo um total de 7554 consumidores. Nas ações, contámos com o envolvimento de 123 entidades nossas parceiras que aceitaram o nosso convite para realizarem estas iniciativas junto da sua comunidade.

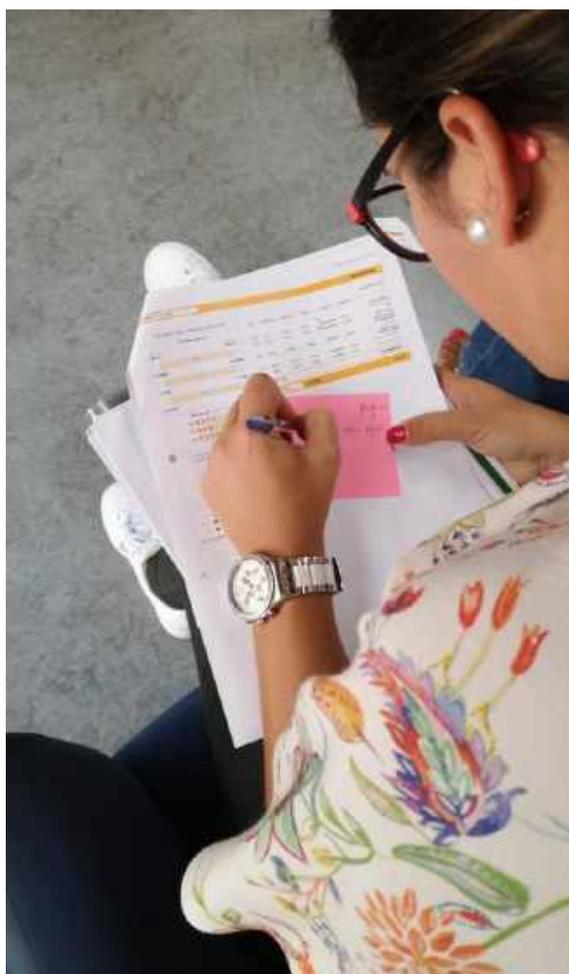
De destacar as parcerias com 50 autarquias e juntas de freguesia e 54 entidades de cariz social. Dos workshops realizados, 118 foram com entidades que fazem parte da rede de parcerias da DECO.

Projeto FATURA AMIGA

O website da FATURA AMIGA – www.fatura-amiga.pt – que recebeu mais de 240 000 visualizações, foi o principal canal utilizado para disponibilizar os diversos conteúdos informativos aos consumidores para uma leitura das suas faturas de eletricidade.

A FATURA AMIGA criou uma plataforma onde foi possível registar 7 592 consumidores que inseriram 5 164 contratos de energia e os dados das faturas como forma de acompanhar os seus consumos de energia, visualizando os gráficos de consumo e ainda definir objetivos de poupança. Neste espaço também foi possível registar as leituras do contador de eletricidade e colocar lembretes para não se esquecerem de as enviar ao comercializador.

Como forma de divulgar a campanha junto dos consumidores, decorreu um Roadshow que envolveu a dinamização de Workshops e Presenças em Feiras.



7.592
Consumidores

5.164
Contratos Registados

Literacia Financeira

Também no que respeita aos serviços financeiros, a DECO promoveu a informação coletiva através da produção de folhetos e emissão de vários alertas, tendo em vista contribuir para uma maior e melhor literacia financeira.

Nestes, abordámos os temas da proibição cobrança de comissões pela renegociação no PERSI, de Cobrança de créditos prescritos, Dívidas de valor reduzido levam à penhora da casa, A cessão de crédito simplificada, A Penhora de saldos bancários, entre outros.

Projetos Europeus

A DECO, ao longo dos anos, tem participado em diferentes projetos europeus e internacionais. Em 2019, destacamos os seguintes:

ECO2 - ENERGY CONSCIOUS CONSUMERS

O ECO2 é um Projeto que pretende ajudar os consumidores da União Europeia a aumentar a consciencialização sobre o seu consumo de energia e melhorar a sua eficiência energética.

O ECO2 vai ser implementado como um sistema de e-learning em larga escala na plataforma digital ACT4ECO onde os consumidores irão ser apoiados na implementação de ações concretas para economizar energia e tornar as suas casas mais eficientes em termos energéticos.

A plataforma orientará os consumidores a agirem em cinco temas importantes: Mudar a casa; Consumidores inteligentes; O meu consumo de energia; Sem efeito ricochete; Produzir a minha própria energia. Com início em 2018 e duração de 3 anos, este é um projeto financiado pelo Horizonte 2020, que conta com 11 parceiros.



STEP - Solutions to Tackle Energy Poverty

O STEP – Solutions to Tackle Energy Poverty é um projeto que visa ajudar os consumidores em situação de pobreza energética nos nove países da Europa com as maiores taxas de pobreza energética (Bulgária, Chipre, República Checa, Letónia, Lituânia, Polónia, Portugal, Eslováquia e Reino Unido) a economizar energia e a melhorar o seu padrão de vida.

No ano de 2019 a DECO participou na primeira reunião em Bruxelas e foi a anfitriã da Consortium meeting realizado em Lisboa. Foi também o principal responsável pelo desenvolvimento de uma das ações: a definição única de pobreza energética nos países do projeto STEP que servirá como estrutura para as próximas atividades do projeto.

A nível de comunicação a DECO divulgou o STEP numa entrevista na revista da DECO Proteste de Novembro, numa menção na revista “O instalador” de dezembro e esteve presente, enquanto oradora, numa conferência na Faculdade de Estudos Sociais da Universidade de Lisboa, no dia 29 de novembro, com o tema Pobreza Energética..

HARP - Heating Appliances Retrofit Planning

O HARP – Heating Appliances Retrofit Planning é um Projeto com o objetivo de motivar os consumidores para o planeamento da substituição dos equipamentos de aquecimento (águas e climatização) antigos e ineficientes por alternativas mais eficientes.

É um projeto com 18 parceiros, a 3 anos (início em 2019), onde se estima atingir 1,5 MILHÕES DE CONSUMIDORES e que destes, 10 000 fiquem potencialmente motivados para a troca dos seus sistemas de aquecimento.

No ano de 2019 a DECO participou na 1ª reunião em Bruxelas e apoiou na conceção e divulgação do Questionário sobre alteração de comportamento dos consumidores, com o objetivo de compreender as motivações internas dos consumidores para adotar sistemas de aquecimento eficientes.



Projetos Internacionais

Cooperação

Empoderar e Capacitar os Consumidores em Timor Leste

Este projeto tem como objetivo capacitar a primeira associação de defesa do consumidor - a TANE Konsumidor em Timor Leste para a defesa dos direitos e dos interesses dos consumidores em Timor, contando para isso com o financiamento do Programa EuropeAid da União Europeia.

Com este projeto, a DECO entrou em novos campos de intervenção internacional, alargando as suas parcerias além da Europa e consolidando as suas relações com os países da CPLP, em especial com Timor- Leste.

O projeto terá uma duração de 4 anos e, neste primeiro ano, desenvolveram-se as atividades de capacitação dos dirigentes da TANE. A formação de 5 dirigentes da TANE, em maio de 2019, com uma carga horária de 30 horas, permitiu o conhecimento detalhado da metodologia e estratégia de intervenção da DECO, visitas a *players* estratégicos na defesa do consumidor e a participação na Consumers' International Summit 2019.

Neste ano foi constituída uma equipa de trabalho na associação para o desenvolvimento das diversas atividades a serem realizadas no âmbito deste projeto. Os elementos da equipa (4) realizaram uma ação de capacitação em Lisboa, ministrada pela DECO, permitindo deste modo ter um melhor conhecimento da organização interna de uma associação, assim como foi possível aprofundar os princípios do movimento consumerista no mundo e as estratégias a desenvolver com vista à concretização da missão da associação.



Para o desenvolvimento da sua atividade, para além da equipa a TANE foi dotada de recursos físicos, em especial uma sede, equipamentos e de toda a logística necessária ao desenvolvimento da sua atividade.



DECO na Comunicação Social

Comunicação do Ano

De que se reclama, quanto se reclama e como se reclama continuam elementos chave para os jornalistas que contactam a DECO. Os resultados obtidos pelo Balanço das Reclamações recebidas pela DECO demonstram indubitavelmente esse interesse dos meios e a importância do papel da Associação enquanto voz do consumidor português. Em 2019 recolheram-se 253 notícias.

2018

241 Peças

2019

253 Peças



MÊS DO CONSUMIDOR

Foram recolhidas, no total, 231 notícias. Foram efetuadas 4 comunicações, englobando 6 notas informativas regionais e 3 ações nacionais:

231
Notícias

4
Comunicações

6
Notas Informativas

3
Ações Nacionais



28
Peças

83
Peças

40
Peças

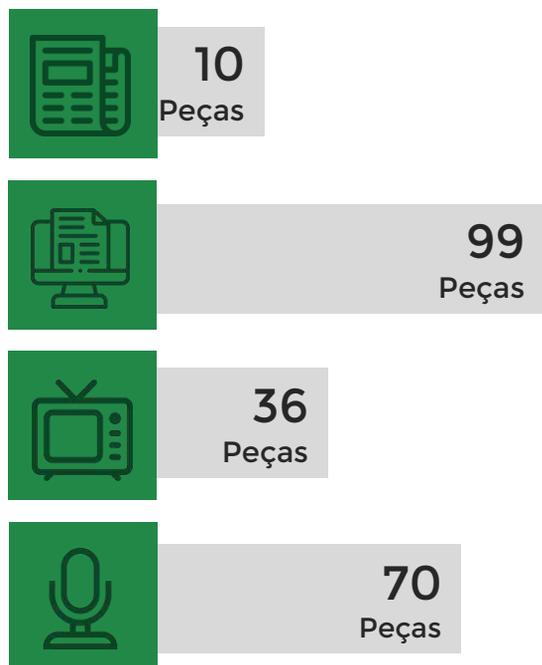
80
Peças

Plástico a Mais

Divulgaram-se 2 comunicações sobre a iniciativa #plasticoamais, uma aquando do seu lançamento, dia mundial do ambiente, e outra para efetuar um primeiro balanço desta ação e destacar a semana europeia dos resíduos. Esta comunicação obteve um total de 215 notícias.

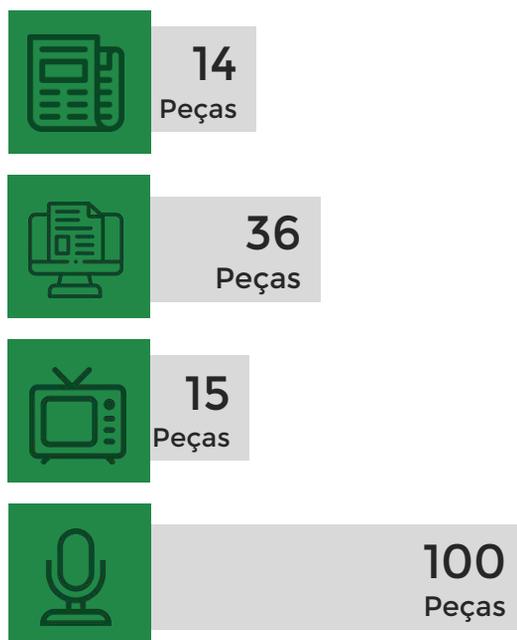


Eis o balanço da cobertura mediática desta comunicação:



Dia Mundial da Poupança

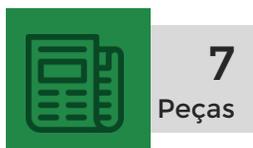
Conhecendo o impacto desta efeméride mundial nas agendas dos meios de comunicação social, prosseguiu-se a estratégia de antecipação das nossas informações aos seguintes meios: Lusa, Global Notícias (DN/DV – com publicação do vídeo realizado pela DECO /JN) e Rádio Renascença. O tema alimentou largamente as colaborações regulares mediáticas da semana em que se comemorou o dia mundial da poupança. A cobertura mediática foi de 165 notícias.



A Saúde a que tem Direito

A comunicação foi divulgada na semana em que se celebrou o dia mundial do doente através de exclusivo à LUSA e Canal Saúde+. O tema foi utilizado em todas as parcerias mediáticas da DECO.

A cobertura mediática foi de 101 notícias.



Tempo de espera na urgência entre as principais reclamações na Saúde

Clínico recebeu no ano passado 2 500 queixas, mais de metade dizem respeito ao setor privado.



A Deco recebeu no ano passado cerca de 2 500 queixas ou reclamações sobre o serviço de saúde, sendo que 60% dizem respeito ao setor privado. Entre estas são apontadas as longas esperas em urgência.

Segundo a jornalista Carolina Gomes, as queixas no setor da saúde recebidas na Deco incidem essencialmente no tempo de espera para o atendimento.

Cerca de 60%



A Deco recebeu em 2018 cerca de 2500 queixas sobre os serviços de saúde em 2018. 60% dizem respeito ao setor privado.

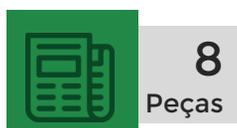


Telecomunicações no topo das reclamações

PORTUGAL As telecomunicações ocupam o primeiro lugar há mais de 12 anos no ranking das reclamações que chegam à DECO. No ano passado, os diversos canais de atendimento desta associação de defesa do consumidor receberam cerca de 35 mil contactos entre pedidos de informação e reclamações sobre o setor das telecomunicações.

Dia Mundial das Telecomunicações

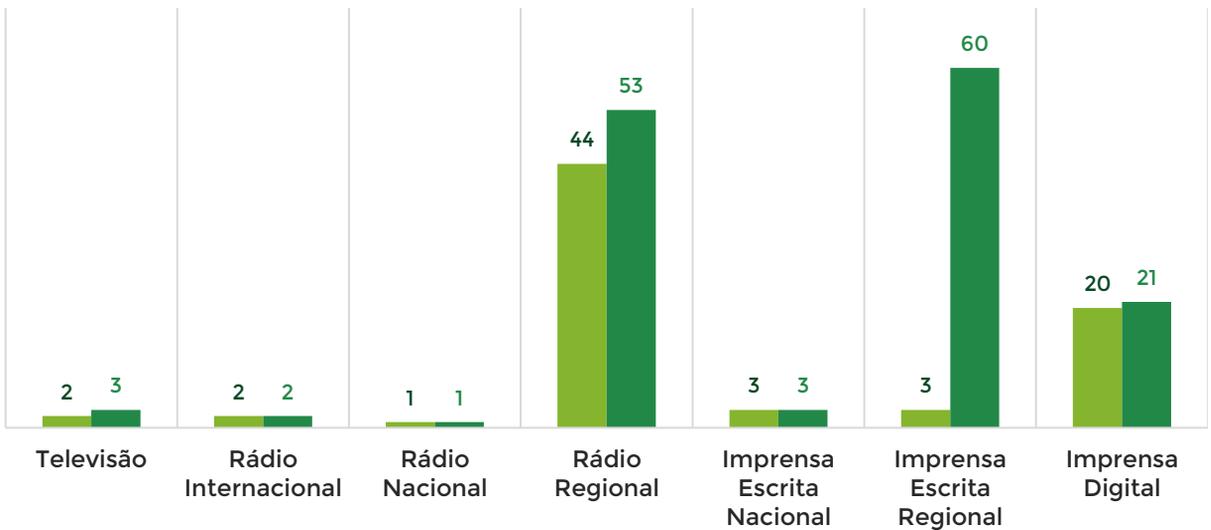
Sendo o sector das telecomunicações o mais reclamado pelos consumidores portugueses, não pôde a DECO deixar de assinalar o dia mundial das telecomunicações e da sociedade de informação, 17 de maio, denunciando os conflitos vivenciados quase diariamente pelos portugueses, reivindicando solução para esses problemas e informando sobre os cuidados a ter na contratação do serviço. Recolheram-se 97 notícias relativas a esta comunicação.





Parcerias Regulares Mediáticas

Com o objetivo de dar continuidade à presença massiva da Associação nos meios de comunicação social e informar todos os consumidores portugueses, a DECO procurou reforçar essa participação sobretudo nos meios audiovisuais, intensificando-se os contactos personalizados com jornalistas, implementando novas estratégias de comunicação e reforçando as colaborações regulares com os media. Merece relevo especial o empenho demonstrado pelas responsáveis pela comunicação nas delegações regionais no estabelecimento de novas parcerias. Em 2019, a DECO manteve 143 colaborações regulares com meios de comunicação social, face às 126 do ano transato, o que se traduz num crescimento de 13, 49% no total de colaborações mediáticas regulares.



Legenda:



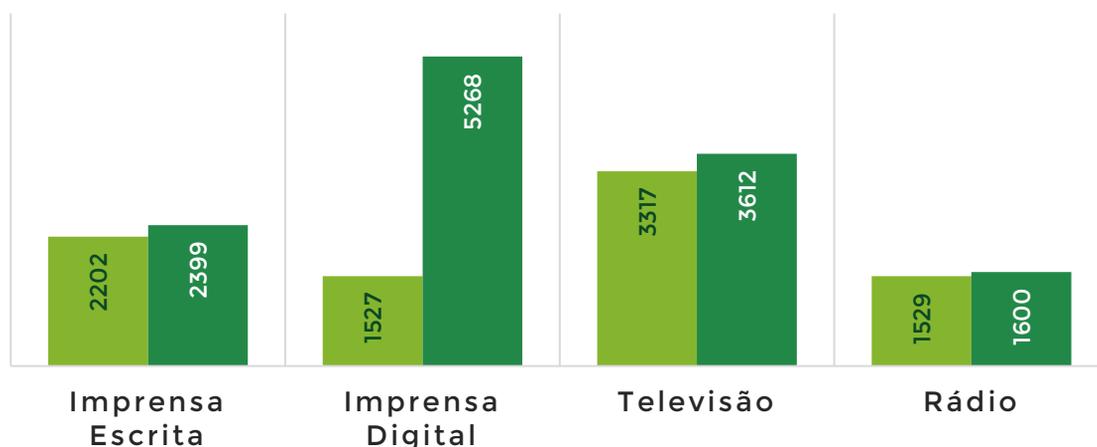
Resultados Mediáticos

Em termos quantitativos, a cobertura mediática de 2019 foi de 12. 879 recortes de imprensa (valor conjunto DECO Proteste), o que se traduz num crescimento de 11, 3% resultados mediáticos face ao ano transato.



Comparando os totais parciais, por tipo de meio de comunicação, salienta-se a subida dos resultados digitais e radiofónicos, destacando-se os bons resultados obtidos na imprensa escrita, sobretudo se tivermos em atenção a diminuição do número de jornais impressos em Portugal.

A resposta às exigências audiovisuais da imprensa digital, com a produção dos vídeos sobre turismo, o regresso às aulas, a alimentação equilibrada, a poupança das famílias e a segurança dos brinquedos, a partilha de informação através das redes sociais e as posições bem sustentadas, atuais e atempadas sobre novas realidades do consumo, como sejam a mobilidade – comunicação sobre mobilidade suave, a urgência de adotar novos comportamentos ambientalmente sustentáveis – comunicações #plasticoamais, ditaram parte do sucesso dos resultados mediáticos alcançados em 2019. Temas que já podemos considerar clássicos, como as telecomunicações, o sobre-endividamento das famílias, as práticas comerciais desleais, a energia e o turismo, revelaram-se ainda muito significativos em termos de comunicação.



Legenda:



Informação Individual

A DECO presta informação jurídica presencial sobre as questões relativas aos direitos dos consumidores, em diferentes áreas, encontrando-se a mesma disponível na sua sede em Lisboa e nas sete estruturas regionais.

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

343.310
Consumidores





Destaques 2019

Apoio gratuito em Dias Comemorativos

Tendo em vista reforçar a atividade desenvolvida pelo Gabinete de Apoio ao Consumidor e a resolução de conflitos, a DECO disponibilizou apoio gratuito a todos os consumidores não associados em determinados dias, sobre determinados setores, estimulando os cidadãos no exercício dos seus direitos e garantindo um maior equilíbrio nas relações de consumo.

Exemplos de dias comemorativos:

Dia Mundial da Internet

Dia Mundial da Água

Dia Nacional da Energia

Dia Mundial do Turismo

Dia Mundial dos Correios

Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade de Informação

A DECO também presta informação individualizada em situações de sobre-endividamento e de orientação económica, de forma acessível, sigilosa e direcionada a todos, mais uma vez, estando disponível na sede, em Lisboa e nas suas estruturas regionais, visando contribuir para a proteção dos seus direitos e interesse económicos dos consumidores e das famílias que se encontram numa situação especialmente vulnerável.

Em 2019, prestámos informação a:

29.200
Consumidores

O nosso Legado

Atuar pelo
CONSUMIDOR



Educação do Consumidor

DECOJOVEM

A DECOJovem é um programa de educação do consumidor, dirigido às escolas de todos os níveis de ensino e outras associações ou entidades que promovem a educação do consumidor com jovens.

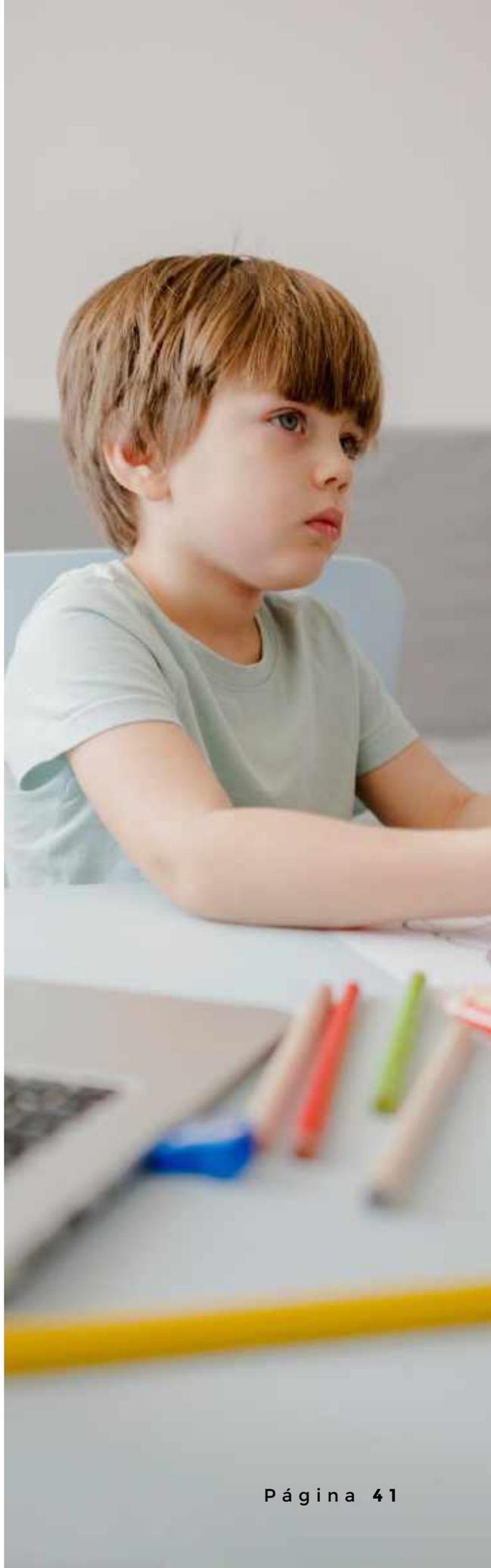
No ano de 2019, a DECOJovem contou com a adesão de 369 novas escolas e agrupamentos na rede, reunindo, por isso, no final do ano um total de 3 383 escolas. Registaram-se na DECOJovem 344 novos professores, perfazendo um total de 1 640 professores a colaborarem ativamente no projeto.

3.383
Escolas
Aderentes

369
Novas
Escolas 2019

1640
Professores

344
Novos
Professores
2019



Referencial de Educação do Consumidor

No dia 18 de março, no Exploratório Ciência Viva, em Coimbra, foi apresentado o Referencial de Educação do Consumidor, um guia orientador para a abordagem da Educação do Consumidor em vários níveis de ensino, do pré-escolar ao secundário.

O evento contou com a presença do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Torres e do Secretário de Estado da Educação, João Costa que destacaram a importância deste recurso tão necessário para as escolas, elogiando o trabalho conjunto desenvolvido pelas equipas da DECO, da DGE e da DGC.

SITESTAR.PT

A 6.ª edição desta iniciativa, realizada em parceria com o .PT contou com o envolvimento da comunidade educativa e os professores e alunos do ensino básico e secundário que voltaram a construir sites criativos e originais sobre muitas das atividades e projetos que desenvolvem.



675
Alunos
Envolvidos



262
Escolas
Inscritas



58
Professores
Envolvidos



63
Sites
Construídos



Entrega de prémios sitestar.pt6

Os prémios foram entregues num evento que teve lugar no palácio Baldaya, em Lisboa, no dia 30 de maio. Para o evento foram convidadas as 10 equipas e em 2019, o evento teve uma estrutura diferente uma vez que se promoveu uma maior interação com os participantes através da realização de dinâmicas e mini-desafios.

Esta é uma iniciativa que conta com o apoio do .PT e com a parceria alargada de várias entidades que colaboram na divulgação e avaliação dos trabalhos da ANPRI – Associação Nacional de Professores de Informática; PNL 2027; Direção Geral da Educação; IGAC – Inspeção Geral das Atividades Culturais; INPI – Instituto Nacional da Propriedade Intelectual; InternetSegura.pt da FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia e da DGC - Direção Geral do Consumidor,

Net Viva e Segura

A DECOJovem realizou a segunda edição do projeto NET Viva e Segura, uma iniciativa que tem 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 e em especial nas redes sociais. Esta iniciativa é realizada em parceria com a DECO Proteste e com o apoio da Google PT.

Os temas abordados nas NeTTalks foram os seguintes: “Preserva a tua privacidade nas redes sociais”; “Partilha conteúdos nas redes com cuidado”; “Ligações seguras dependem de ti”; “Tem atenção às fraudes” e “Quando tiveres dúvidas, pede ajuda”.

Para a divulgação e promoção da iniciativa contámos com as parcerias da Direção Geral de Educação, da Fundação para a Ciência e Tecnologia, do Plano Nacional de Leitura 2027, da ANPRI – Associação Nacional e Professores de Informática, da Associação .PT, do IGAC – Inspeção Geral das Atividades Económicas, da Rede Nacional de Bibliotecas Escolares, da Fórum Estudante e do CDI Portugal.



1556
Alunos

6
Conferências



Cerimónia de lançamento roadshow NET Viva e Segura 3

A cerimónia de lançamento da terceira edição da iniciativa NET Viva e Segura a preparar o futuro | Um contributo para a literacia digital aconteceu no dia 16 de dezembro, na Fundação Portuguesa das Comunicações.

Nesta cerimónia foi ainda entregue o prémio anual DECOJovem, uma distinção atribuída à escola pela qualidade e empenho no trabalho desenvolvido ao longo do ano letivo de 2018/2019, para a promoção da educação do consumidor. O prémio foi atribuído ao Agrupamento de Escolas 4 de Outubro, que recebeu material escolar no valor de 500€.

Para o encerramento da cerimónia, a DECO contou com a presença do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Torres, que destacou o trabalho feito ao nível da literacia digital.

Projecto Brain IDEas

O projeto Brain ID – Dá valor às boas Ideias foi desenvolvido com o objetivo de aumentar a consciência dos alunos acerca do valor da Propriedade Intelectual e sobre o conjunto de direitos que abrange as criações intelectuais, as quais, enquanto consumidores, devem respeitar.

Para dar uma maior consciência crítica aos jovens no momento da compra, combatendo a contrafação e a pirataria foi preparado um quiz interativo, com 8 cenários sobre os temas mais relevantes.

Para além dos recursos educativos produzidos e disponibilizados para a comunidade escolar, a DECOJovem deslocou-se às escolas para realizar sessões informativas sobre a Propriedade Intelectual, utilizando o quiz interativo. No total, foram realizadas 88 sessões nas escolas DECOJovem, envolvendo 3 148 alunos e 197professores.

Quiz
Interactivo

Quiz
Interactivo

748
Visualizações

88
sessões

358
Visualizadores

2148
Alunos

2300
Engagement

197
Professores

Desafio natal sem resíduos ...de plástico

Durante a Semana Europeia de Prevenção de Resíduos 2019, que decorreu de 16 a 24 de novembro, a DECOJovem realizou o desafio Natal Sem Resíduos... De Plástico, com o propósito de sensibilizar os mais jovens para o desperdício de plástico.

Esta é uma iniciativa que já vai na terceira edição da competição online de fotografias de árvores de Natal em que a comunidade educativa foi desafiada a construir árvores de natal com recurso a desperdício de plástico.

No total, a DECO contou com o envolvimento de 2 200 alunos que submeteram 105 fotografias de árvores de Natal, criadas através de desperdício de plástico. Esta edição teve um forte impacto nas redes sociais, em especial com o Facebook, em que se conseguiu um alcance superior 100.000.

100.000
Alcance



Semana do Jovem Consumidor

A Semana do Jovem do Consumidor 2019 decorreu entre 11 e 15 de março, com 3 atividades em que as escolas, professores e alunos puderam participar. Os debates 5 Minutos Com Sumo foram dedicados ao projeto Brain IDEas. No total participaram 1903 alunos nesta atividade.

Com o Peddy-Paper DECOJovem, os jovens foram convidados a correr pelo clima, mantendo-se as temáticas da sustentabilidade. Para que pudessem trabalhar questões sobre propriedade intelectual, foram acrescentadas perguntas sobre esse tema e QR codes que conduziam os alunos à área online do projeto Brain IDEas. Nesta atividade contámos com a inscrição de 45 equipas, 32 participações, 7 professores, 6 escolas e 180 alunos.

Debates 5 minutos com sumo

1903

Alunos

12

Professores

11

Escolas

Atividade Peddy-Paper

180

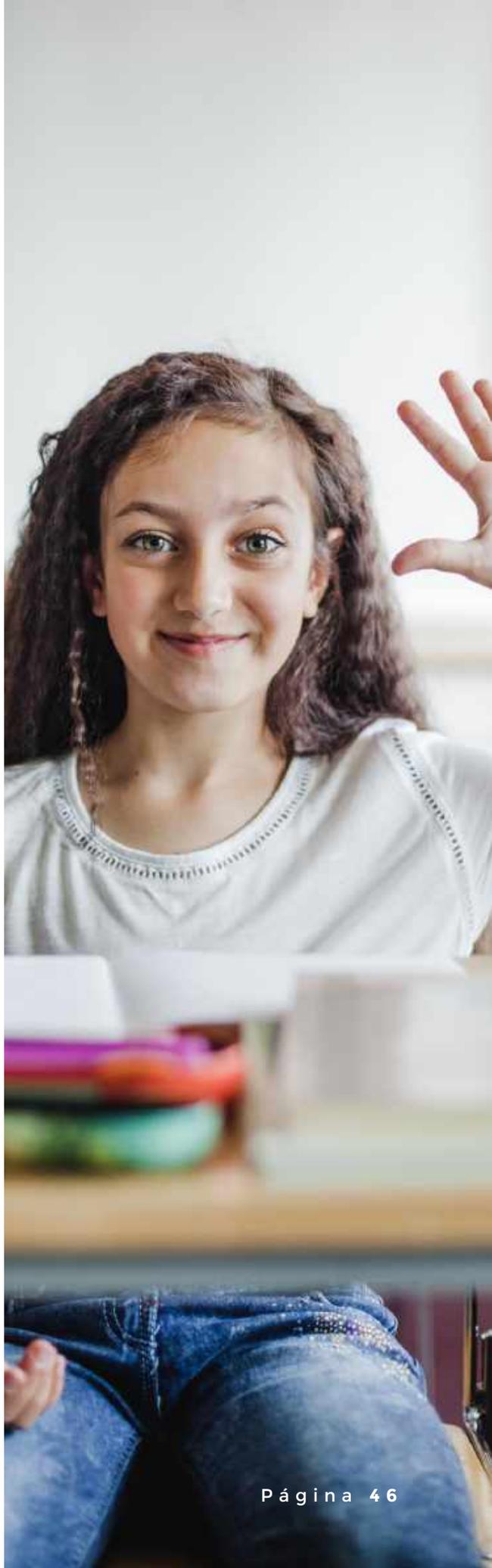
Alunos

7 + 6

Professores
+ Escolas

45

Equipas



Feiras Educativas

Futurália

A DECOJovem, mais uma vez, marcou presença na Futurália, em Lisboa, um evento dirigido à comunidade escolar que dispõe de uma mostra abrangente, oferecendo todas as áreas e níveis de qualificação.

A presença da DECOJovem foi dedicada ao projeto NET VIVA E SEGURA, contando com um stand e materiais visuais do projeto.

Para captar a atenção dos alunos e professores foi desenvolvida uma dinâmica com base nas temáticas do projeto. O evento, que teve mais de 85 mil visitantes, contou com a interação direta de mais de 1000 jovens ao espaço da DECO.

A DECO promoveu uma conferência NETTalks, na Futurália, com o propósito de sensibilizar os jovens sobre a temática da segurança online. Com esta NETtalks demos ainda a conhecer aos visitantes da Futurália a possibilidade e participarem no desafio Net Viva e Segura.

A conferência, decorreu no espaço Alerta da Futurália e contou com a presença de cerca de 350 jovens.

Qualifica

A DECO Norte marcou presença na Qualifica – Feira de Educação, Formação e Emprego que decorreu de 28 de fevereiro a 3 de março na Exponor com o objetivo de divulgar o projeto DECOJovem e, especificamente, o projeto Brain Ideas através da produção de stand específico e da dinamização de jogo interativo com os jovens. O evento contou com cerca de 40 mil visitantes e com a interação de 580 jovens e 20 professores ao espaço da DECO.



Formação do Consumidor

DECOFORMA

A DECO FORMA é o projeto formativo da DECO, que tem o objetivo de qualificar e capacitar os profissionais na área dos direitos dos consumidores, contribuindo para a melhoria e aprofundamento das suas competências.

Ao longo do ano de 2019, a DECO FORMA desenvolveu várias ações para autarquias, universidades, associações e empresas, dando oportunidade a **1 048 participantes** de se tornarem mais capacitados para o exercício das suas funções e melhores consumidores.

1.048
Participantes

2018

915

2019

1.048



Ações de formação certificadas

FATURA AMIGA

No ano de 2019, a DECOForma contou com a preparação, divulgação, execução e certificação de **19 ações de capacitação para técnicos** que, por beneficiarem de um contacto direto e presencial com os consumidores.

Estas realizaram-se de Norte a Sul do País, bem como nas ilhas, nas seguintes localidades: Vila Nova de Cerveira, Olhão, Évora, Gondomar, Moita, Leiria, Monção, Portimão, Coimbra, Abrantes, Santarém, Alportel, Caniço, Lisboa, Grândola, Ponta Delgada, Maia, Praia da Vitória e Lordelo do Ouro.

As sessões de formação tiveram início em julho e término em dezembro de 2019. No total formamos **298 participantes**.



298
Participantes



Formação para PME sobre os Direitos dos Consumidores

A DECO é promotora do projeto Consumer Law Ready em Portugal e a sua experiência contou com grande sucesso nas 5 edições já realizadas, que apoiaram as PME de todo o país. Na edição de 2019, em parceria com a Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa, a associação contou com um número de inscrições tão elevado, que levou à necessidade de realização de duas ações de formação junto dos associados desta entidade.

O objetivo deste projeto é incentivar os empresários e comerciantes a cumprir os requisitos da legislação europeia e nacional sobre os direitos dos consumidores, aprofundando os seus conhecimentos quanto às obrigações legais a cumprir.

Nos dias de formação foram dadas **14 horas de formação para 35 participantes, de 33 empresas distintas**.



35
Participantes



33
Empresas



Formação GOLDENERGY

O cliente mais especial é aquele que conhecemos

Foram também realizadas ações de formação para diferentes empresas. Como é o exemplo da Goldenergy.

Formação CIACS

Cada reclamação, uma oportunidade

Foram, ainda promovidas duas ações de formação sobre os direitos dos consumidores, intituladas “Cada reclamação, uma oportunidade”, dirigidas a técnicos de informação e apoio ao consumidor de gabinetes municipais e juntas de freguesia.

Resumo - Ações de formação certificadas

Ação	Número de Horas	Número de participantes
Consumer Law Ready	07h00	22
Consumer Law Ready	07h00	13
Goldenergy	14h00	24
CIAC Porto	07h00	26
CIAC Évora	07h00	28
Fatura Amiga (19 Ações)	76h00	298
Formação de Formadores FA	14h00	17
Total	132 Horas	428 Participantes



Ações de formação para professores e com Universidades

Brain IDEas – Dá Valor às Boas Ideias

A DECO e a Rede de Bibliotecas Escolares desenvolveram uma ação de formação para professores com o objetivo de trabalhar os temas da propriedade intelectual, direitos de autor, pirataria e contrafação, no âmbito do projeto Brain IDEas – Dá Valor às Boas Ideias. Esta ação, com **6 horas**, decorreu no dia 14 de janeiro e contou com a participação de **30 professores**.

Universidade Católica do Porto

A DECO, através da DECO Norte, promoveu o Seminário Direito do Consumo 2019, da Licenciatura de Direito da Universidade Católica do Porto.

Mais uma vez, a DECO uniu-se a uma instituição de ensino superior para formar os seus alunos. A Unidade Curricular opcional foi desenhada tendo em especial atenção a larga experiência da Associação em várias temáticas de Direito do Consumo, desde os serviços públicos essenciais, ao turismo, serviços financeiros, comércio eletrónico e práticas comerciais desleais.

Este seminário teve a duração total de **36 horas de formação**, ao longo de 12 semanas, que contou com a participação de **mais de 33 alunos**.

A DECO, também, desenvolveu, em parceria com a Faculdade de Direito do Porto da Universidade Católica, o módulo Contratos de Consumo, na segunda edição da Pós-Graduação em “Direito da Moda”. Esta ação, que teve a duração de 3 horas, decorreu no dia 23 de março e contou com a presença de **15 participantes**.



■ A Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Viana do Castelo

A Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Viana do Castelo realizou, no dia 12 de junho, um debate sobre a injustiça social no acesso à habitação.

Com o objetivo de refletir sobre as dificuldades que alguns cidadãos encontram no acesso à habitação condigna, a intervenção da DECO abordou as situações de fragilidade em que se encontram alguns consumidores, bem como os problemas decorrentes destas situações.

Este encontro, que teve a duração de 2 horas, contou com **30 participantes** que, para além das opiniões dos especialistas presentes, puderam conhecer testemunhos reais de pessoas que sentiram dificuldades de acesso a uma habitação digna.

■ Universidade de Évora

No primeiro semestre de 2019, a DECO e a Universidade de Évora promoveram um ciclo de Aulas Abertas, com o objetivo de promover uma reflexão em torno das questões de consumo, com os alunos desta instituição de ensino.

No total, foram realizadas 4 ações, com a duração de 2 horas cada, onde foram envolvidos **120 alunos** de várias áreas de estudo da Universidade de Évora.



Ações de formação para empresas

PHC | Keep the eye on the label

A DECO aceitou o desafio da empresa PHC para dinamizar um workshop sobre a importância de conhecer os rótulos para realizar escolhas alimentares mais saudáveis.

Com o Workshop Keep your eye on the label, a DECO propôs aos colaboradores da empresa PHC uma reflexão sobre quais os nutrientes com maiores consequências para a saúde, de forma a promover hábitos alimentares mais saudáveis.

Esta ação, com a duração de 2 horas, decorreu dia 1 de março e contou com a participação de **14 colaboradores**.

Ações de formação para Autarquias

Foram também realizadas ações de formação com as autarquias das seguintes localidades:

Braga
50 Participantes

Redondo
11 Participantes

Grândola
29 Participantes

Tavira e Loulé
43 Participantes

Porto
30 Participantes

Amarante
25 Participantes

Outras ações de formação

Literacia Financeira na Madeira

Foi desenvolvida uma ação para **técnicos** de ação social da Madeira sobre a temática da Economia Pessoal.

40
Participantes

Exército de Estremoz

Foram realizadas 2 Ações de formação para os militares do Exército de Estremoz.

93
Participantes



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.

21.781 consumidores solicitaram o apoio e a intervenção da Associação para a resolução dos conflitos de consumo.

Devido à intervenção da DECO, 84% 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 cerca de 2.527.874 euros.

21.781
Consumidores



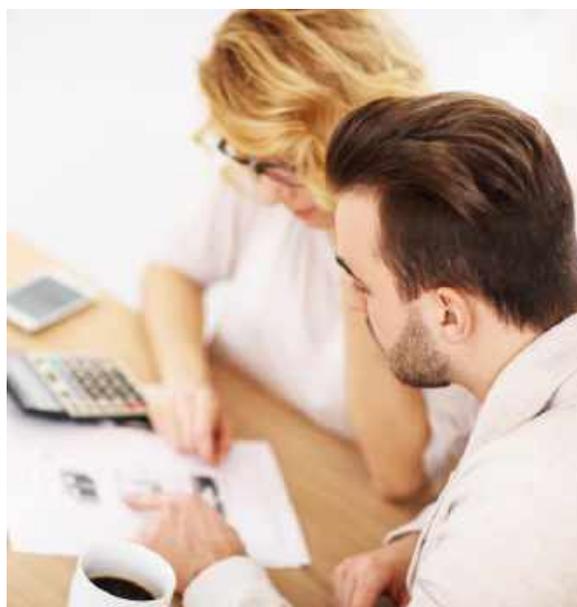
84%
Taxa de Sucesso



2.527.874
Poupança em €

Setores mais Reclamados

No ano de 2019, o ranking dos setores mais reclamados é distribuído da seguinte forma:



Os motivos das principais reclamações mantiveram-se os mesmos que em 2018.



Telecomunicações

Período de Fidelização

Faturação

Práticas Comerciais Desleais

Cancelamento do Contrato



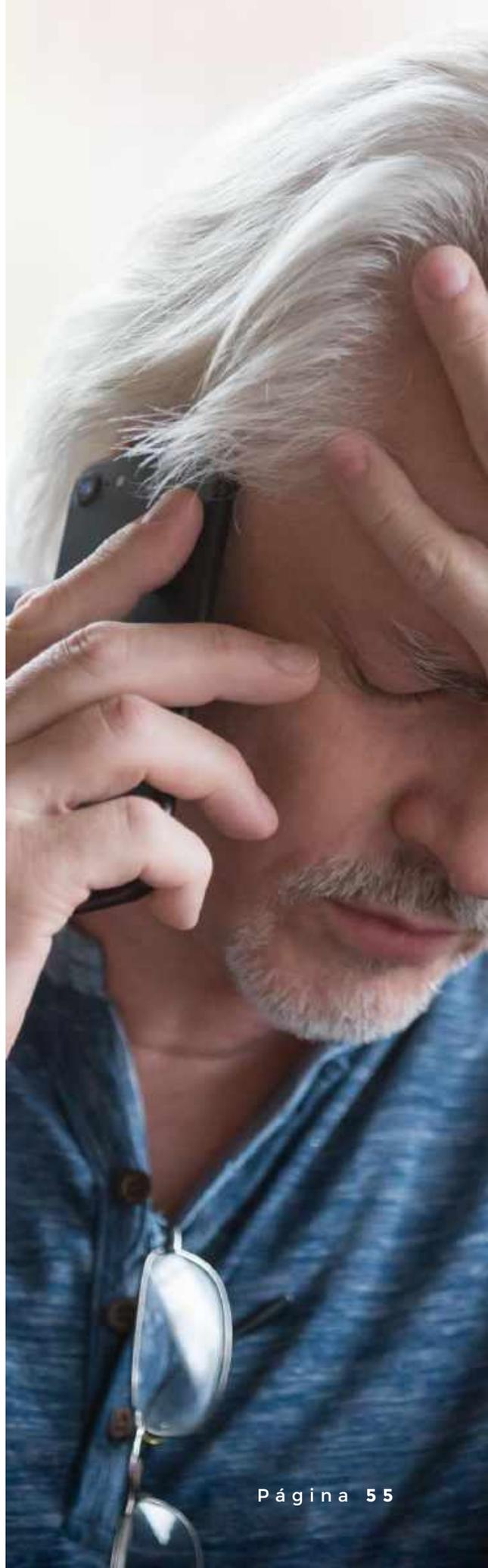
Compra e Venda

Garantia Legal

Incumprimento dos prazos de entrega

Práticas Comerciais Desleais no âmbito de promoções, incumprimento do prazo de reembolso decorrente do exercício do direito de livre resolução

Falta de Informação





Serviços Financeiros

Comissões Bancárias

Produtos de Investimento

Falta de Informação sobre exclusões, franquias e valores máximos de indemnização na área dos seguros



Água e Energia

Faturação

Recurso à execução fiscal para cobrança de faturas no abastecimento de água

Falta de informação sobre as faturas

Prescrição de consumos

Práticas comerciais desleais no âmbito da mudança de comercializador de energia

Processos de Intervenção Conflitos de Consumo

Em 2019, a DECO identificou como ponto crítico a necessidade de estabelecer e aprofundar os contactos privilegiados com as empresas, tendo aumentado em 15% essa mesma rede de contactos em áreas como os transportes e mobilidade, sustentabilidade e comércio. Reforçou também os seus contactos regulares com entidades aderentes da rede de mediação da DECO e aumentou o número de contactos com as entidades reclamadas, tendo realizado 238 reuniões, no sentido de melhorar a qualidade das relações comerciais das empresas com os consumidores e eliminar cláusulas abusivas e práticas desleais.

Em representação dos consumidores, a DECO esteve presente em 58 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 médio decorrido entre o início do processo de mediação e o seu arquivamento reduziu para 42 dias.

238

Reuniões
c/ Entidades Reclamadas

58

Audiências de
Julgamento

42 Dias

Período de
Resolução de um
processo de
Mediação



Destques 2019

Adaptação dos serviços de abastecimento de água ao novo regulamento de relações comerciais

A DECO efetuou a análise dos Regulamentos de serviço em 242 Entidades Gestoras, tendo incluído as Regiões Autónoma da Madeira e dos Açores, devido ao facto de existir nova legislação de relacionamento comercial entre as empresas e os consumidores.

Foram identificados vários problemas tais como, existência de Regulamentos muito antigos, com normas violadoras da legislação em vigor, ausência de informação sobre a existência de mecanismos de resolução alternativa de litígios, inexistência de tarifários sociais em muitos municípios, apesar das recomendações da Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos e o recurso a execuções fiscais para cobrança da faturação em dívida.

A análise levou a um reforço dos contactos da DECO junto das autarquias locais no âmbito dos processos de mediação, denunciando as falhas encontradas e promovendo, junto das entidades protocoladas à correção das irregularidades detetadas.



Destaques 2019

Avaliação dos contratos nas ofertas de serviços de comunicações eletrónicas

A DECO desenvolveu uma análise das condições gerais e específicas contratuais de todos os serviços de comunicações publicamente oferecidos ao consumidor tendo em vista a eliminação ou alteração de cláusulas lesivas dos direitos dos consumidores.

Foram recolhidas todas as condições gerais contratuais de ofertas de serviços de comunicações e serviços associados dos operadores de serviços de comunicações licenciados pela ANACOM, durante o período compreendido entre 14 e 30 de março de 2019. Foram identificadas algumas cláusulas proibidas, em particular nas ofertas de serviços de comunicações da MEO e NOWO.



Destaques 2019

Análise dos contratos de energia e a sua adaptação às novas regras de informação

A DECO analisou 10 contratos de fornecimento de energia, tendo esta análise incidido sobre as condições contratuais gerais e sobre o seu acesso no sítio da internet de cada empresa. Foram assim avaliados os contratos das seguintes empresas: EDP, SU, ENDESA, GALP, IBERDROLA, EDP, ENERGIA SIMPLES, YLCE, LUZBOA, GOLDENERGY e ENAT. Esta avaliação permitiu elaborar um índice final de avaliação global e comparação dos resultados entre as 10 empresas. Os resultados desta análise foram inseridos na ferramenta comparadora de ofertas de energia, disponível no site da DECO. Assim, o simulador disponível neste site permitiu que na comparação de ofertas o preço não fosse o único critério e se considerasse, também, a avaliação do contrato, tornando esta ferramenta comparativa num exemplo de boa prática a nível internacional. Por outro lado, permitiu, também, aumentar o número de conflitos resolvidos com sucesso, tendo as cláusulas abusivas sido eliminadas no âmbito dos processos de mediação.





Destques 2019

Processos de Intervenção Sobre-Endividamento

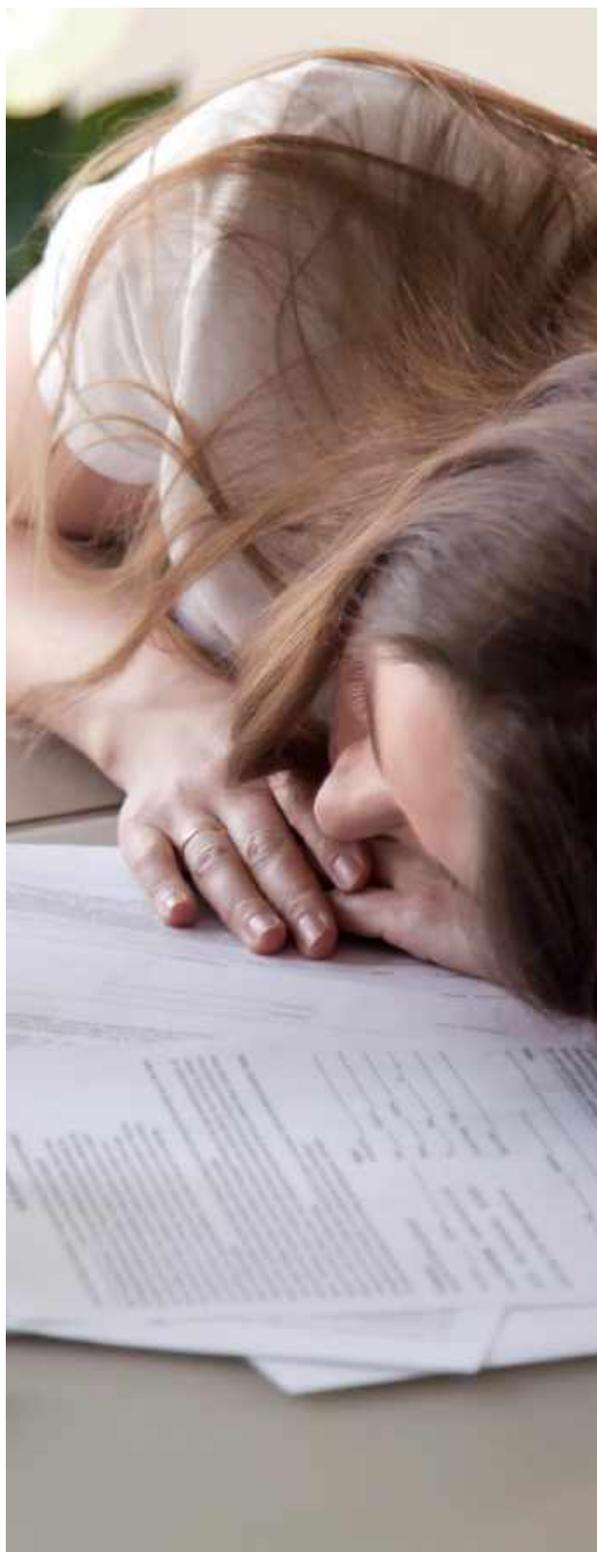
A DECO, também presta apoio aos consumidores em situação de endividamento excessivo ou sobre-endividamento, apoiando-os na resolução destas situações, sobretudo através do contacto com os diferentes credores.

No âmbito destes processos, a DECO analisa a situação financeira familiar do consumidor, traça o seu perfil e promove ajuda tendente à reestruturação das dívidas, visando reduzir as despesas, bem como promover a renegociação dos contratos de crédito para evitar, atempadamente, o eventual atraso no pagamento de outras prestações. Sendo o GAS um sistema de apoio ao sobre-endividado reconhecido pelo Ministério da Justiça, recebe e trata pedidos para elaboração e negociação de planos de pagamento entre pessoas sobre-endividadas e os seus credores, procurando evitar a inclusão dessas pessoas na lista pública de execuções, ou retirando-as da mesma.

No ano de 2019, a DECO apoiou **2.787 famílias** que se encontravam naquelas situações.

2.787

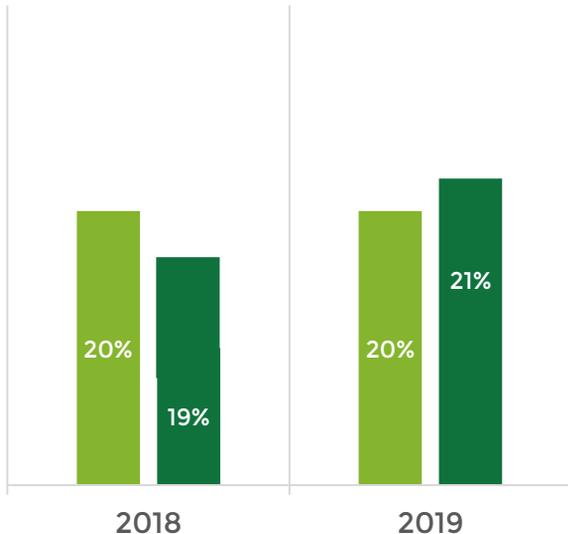
Famílias apoiadas



Pela primeira vez, desde o ano 2000, o desemprego não é a principal causa. Assim, em 2019 como principal causa das dificuldades financeiras das famílias o desemprego foi substituído pela deterioração das condições laborais, em que se incluem situações como o atraso no pagamento dos salários, a perda de rendimentos, a redução de horas extraordinárias ou de comissões. Acresce ainda que quem regressa ao mercado de trabalho é confrontado com contratos temporários e/ou parciais.

Para além disso, continuou a registar-se um peso significativo do crédito em incumprimento.

Legenda:



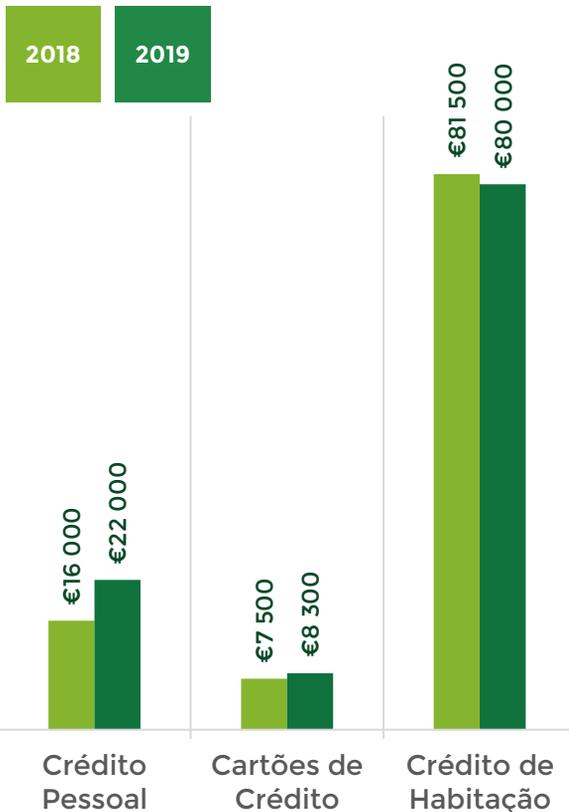
79%
Créditos são renegociados

Taxa de Esforço

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. Em média o rendimento das famílias que procuram o nosso apoio é de 1.200€, com um montante de prestações com crédito de 920€.

A taxa de esforço das famílias, que não deve ser superior a 35%, continua a ser muito elevada: 76%. As famílias continuam a ter em média 5 responsabilidades de crédito: 1 crédito à habitação; 2 créditos pessoais e 2 cartões de crédito, sendo certo que se verificou um aumento do montante de créditos, essencialmente devido a incremento nos créditos pessoais e cartões de crédito.

Legenda:



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.



Destques 2019

Por uma Adequada Política de Defesa dos Consumidores

Em 2019, realizaram-se as eleições legislativas. Sempre que tal acontece, a DECO envia o caderno reivindicativo para os cabeças de lista dos diferentes partidos, a nível nacional.

A DECO, ao longo dos anos, tem procurado acentuar o relacionamento institucional com os deputados, sensibilizando-os para diversas temáticas e para os interesses nacionais dos consumidores, seus representados.

Também nestas eleições foram várias as reivindicações feitas pela DECO, em áreas que fundamentais para os consumidores. Desde a - Sustentabilidade e Ambiente, Alimentação, Energia, Comunicações eletrónicas, Habitação, Mobilidade e Transportes e Saúde.





Destques 2019

Limitação da Comissão decorrente da utilização de MBWay

A DECO realizou um estudo sobre o MBWAY tendo concluído que os preços aplicados às transferências na app móvel MB WAY seriam desproporcionais, sendo, não só urgente a intervenção, por parte do Banco de Portugal como também uma intervenção legislativa que, pelo menos, permita uma limitação, em termos de valores.

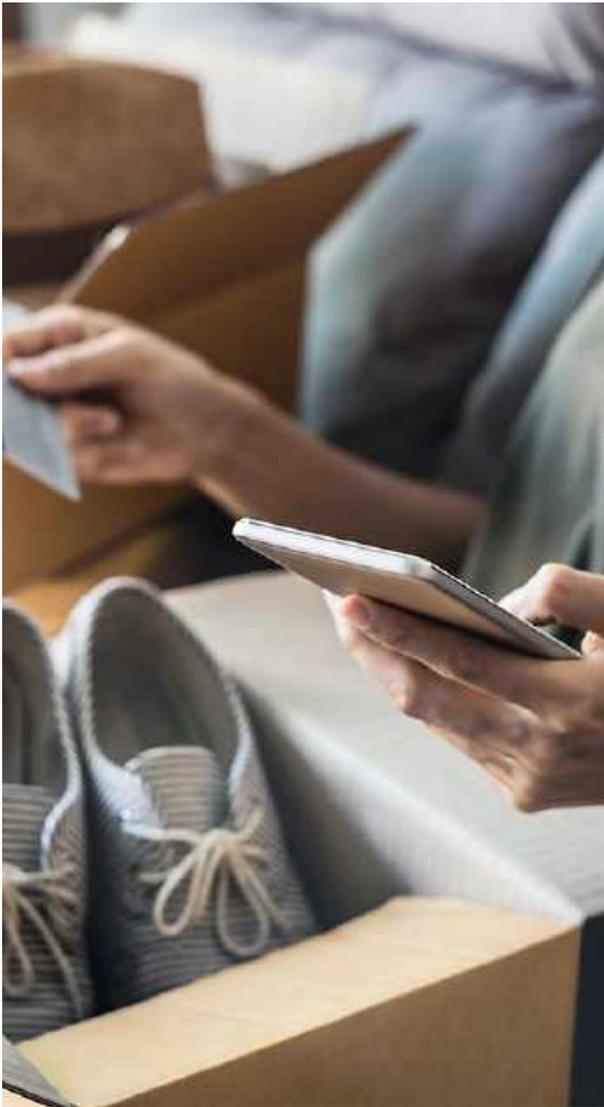
Para pressionar o Banco de Portugal a agir, a DECO lançou uma campanha em que convidava cada consumidor a enviar uma reclamação tipo da DECO ao BdP, a qual seria preenchida no site do BdP, pois seria a melhor forma de o regulador perceber o impacto que a desproporção causa junto

de cada consumidor. Com a ajuda de mais de 40 mil consumidores, a DECO exigiu, também, a intervenção dos partidos políticos nesta matéria e conseguiu, inclusive, levá-la a discussão. O Parlamento acabou por aprovar um projeto de lei que propõe limites às comissões sobre as transferências feitas através da app MB Way.

Aceita pagar € 1,20
por transferência
MB WAY ?



EXIJA
LIMITES
NAS
COMISSÕES



Destaques 2019

Estudo sobre Plataformas Marketplace

Em 2019, a DECO procedeu à análise de 8 plataformas de intermediação entre consumidores e vendedores, denominadas plataformas Marketplace.

No que diz respeito aos direitos dos consumidores, a DECO verificou, a título de exemplo, que a informação pré contratual era confusa, díspar e não transparente, variando esta dificuldade de plataforma para plataforma. Em face das conclusões a DECO apresentou uma iniciativa legislativa junto do Ministério da Economia com base em 2 áreas: informação e responsabilidade. No que diz respeito à primeira, exigiu a DECO que tanto o operador da plataforma como o vendedor prestassem informações sobre as condições de venda, designadamente, a natureza do vendedor, as características do bem, garantias e políticas de cancelamento ou resolução. No que diz respeito à responsabilidade, exigiu a DECO que tanto o vendedor como o operador da plataforma fossem solidariamente responsáveis pelo incumprimento do contrato.



COMÉRCIO ONLINE

Consumidores nacionais estão desprotegidos nas compras eletrónicas



“Queremos que o legislador português crie essa responsabilidade. O consumidor precisa de novas garantias neste novo modelo de negócio”, defende Paulo Fonseca, coordenador do departamento Jurídico e Económico da Deco. “Em breve” a associação de defesa do consumidor vai deixar esse alerta na secretaria de Estado do Consumidor e no Ministério da Economia.

Deco
Número de queixas recebidas pela Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor em 2019 por setor

A Deco analisou em maio vários marketplaces dirigidos aos consumidores nacionais - AliExpress, Stand Virtual, Wish, Dotti.pt, Kuantokista, Fnac, Worten e o Facebook - e não ficou satisfeita. A consequer pela informação disponível que “na maioria das plataformas é díspar”, com os consumidores a se depararem com várias condições gerais, sem perceber quais as que valem em caso de conflito. “O caso mais grave é o Aliexpress”, em que a Deco nem conseguiu encontrar as condições gerais na versão portuguesa. O site chinês de e-commerce motivou a Deco a apresentar uma queixa à ASAE e à Direção Geral do Consumidor por “potenciais práticas desleais”.



Mobilidade Suave

A DECO realizou um estudo que teve por objeto a análise dos sítios na Internet dos prestadores de serviços de sharing de trotinetes a operar, na altura, em Portugal.

A DECO encontrou inúmeras cláusulas abusivas, nomeadamente em termos de exclusão e limitação da responsabilidade por parte dos operadores económicos, como e entre outras, cláusulas de desresponsabilização do operador por erros na informação enviada, na indicação dos preços ou serviços, por avaria do veículo. Neste contexto e face ao cenário descrito, a DECO reuniu com todos os operadores a operar no mercado de então, na sua maioria, mais do que uma vez, num total de 15 reuniões, alertando-os para os incumprimentos verificados e, numa atitude construtiva e de manifesta prevenção de conflitos, propondo-lhes a revisão dos seus sítios na Internet e apps e disponibilizando-nos sempre para a manutenção de uma estreita e sã colaboração, em ordem a assegurar e reforçar a proteção dos direitos e interesses dos consumidores. Fruto deste estudos e reuniões havidas, na generalidade, todos os operadores alteraram os seus comportamentos.

Os resultados do estudo efetuado foram enviados ao Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P. (IMT), bem como da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).



Revisão do regime jurídico dos espetáculos relativo aos Festivais de Verão

A DECO promoveu um conjunto de reuniões com a Inspeção Geral das Atividades Culturais e com a Secretaria de Estado da Cultura, sobre o regime aplicável aos espetáculos de natureza artística, com enfoque na problemática dos multi espetáculos, tendo apresentado uma iniciativa legislativa no sentido de melhor acautelar os direitos dos consumidores.

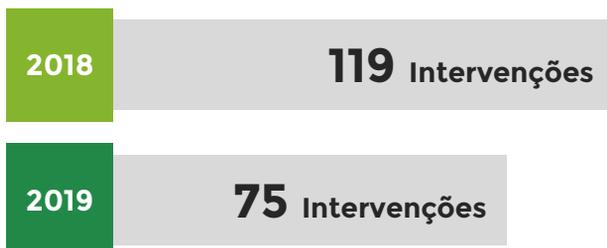
No âmbito das reuniões realizadas, DECO fez também chegar as suas preocupações a respeito de práticas lesivas para os interesses dos consumidores promovidas em plataformas de revenda de bilhetes que podem colocar em crise a confiança na dinâmica do setor cultural. De resto, tais práticas vinham já sendo denunciadas à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica pela DECO.

Representação Coletiva *Internacional*

Em 2019, 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, no âmbito dos eventos promovidos pela Comissão Europeia, contribuiu para que a política de defesa do consumidor comunitária tivesse em conta os problemas nacionais.

Em 2019, a ação reivindicativa da DECO, a nível internacional, incidiu sobre Serviços Financeiros, Direitos dos Passageiros Aéreos, Proteção de Dados, Energia, Inteligência Artificial e Comunicações Eletrónicas.

Comparando o ano de 2018 e 2019, podemos perceber que:



Também, ainda, no âmbito da proximidade entre a DECO e o BEUC, a DECO recebeu a visita de 3 membros do BEUC no sentido de conhecer a dinâmica de funcionamento da Associação, o grau de influência sobre os *stakeholders* e a sua notoriedade junto dos consumidores

Por fim, a DECO manteve o seu relacionamento estreito com o Conselho Económico e Social Europeu participando nas iniciativas promovidas por esta entidade, com especial destaque sobre as emissões poluentes em veículos.



Destaques 2019

Por uma melhor Política Europeia de Consumidores

O papel do Parlamento Europeu, enquanto legislador e representante direto dos cidadãos, é fundamental para a política dos consumidores na Europa. Foi, por isso, que neste último mandato, a DECO procurou acentuar o seu relacionamento institucional com os deputados, sensibilizando-os para diversas temáticas e para os interesses nacionais e europeus dos consumidores, seus representados.

À semelhança de eleições anteriores, também este ano a DECO apresentou o seu caderno reivindicativo, tendo em consideração que é previsível que os produtos e serviços se tornem ainda mais complexos e exigentes, fruto da digitalização, da pressão negativa do ambiente e das novas dinâmicas negociais, sendo, conseqüentemente importante que o Parlamento Europeu, não só acompanhe, como antecipe as crises e a disrupção com conseqüências negativas para os consumidores.

No âmbito do referido caderno reivindicativo, a DECO definiu como prioritárias as seguintes áreas: Justiça Ambiental, Direitos Contratuais dos Consumidores, Ações Coletivas (reparação dos danos dos consumidores), Energia, Comunicações Eletrónicas, Serviços Financeiros, Transportes Aéreos e Saúde.





Destaques 2019

Serviços Associados

O trabalho desenvolvido pela DECO no âmbito dos serviços associados no setor da energia, pode-se considerar um trabalho pioneiro nesta matéria no âmbito das organizações de consumo europeias e diversos stakeholders do setor. Desde 2014 em que analisou os contratos e fez reivindicações, todos os anos a DECO tem atualizado o estudo e apresentado as suas conclusões e reivindicações junto do regulador, junto das comercializadoras, junto do BEUC, e ao legislador europeu. Em 2019, após uma nova atualização do estudo, a DECO apresentou o seu trabalho no CEER – Conselho Europeu de Reguladores de Energia, que levou a que este Conselho criasse um Guia sobre estes serviços.

O Guia do CEER para os produtos associados corresponde à concretização num documento europeu de muitas das recomendações e reivindicações que a DECO tem apresentado nesta temática. Por outro lado, este guia é também um importante reconhecimento de que estes serviços necessitam de um enquadramento regulatório, tal como, sempre foi defendido pela DECO.



A DECO participou, ainda, sobre as seguintes ações internacionais:

20 Ações Internacionais

	Empresas de economia de partilha <i>INESC TEC, CITE - Centre for Innovation, Technology and Entrepreneurship TourISMShare - Advisory Expert</i>		Aplicação do Regulamento sobre taxas de intercâmbio <i>Ernst & Young - Comissão Europeia</i>
	Definição de critérios para a rotulagem ecológica europeia de produtos financeiros <i>Comissão Europeia</i>		Finanças Sustentáveis <i>IOSCO - International Organization of Securities Commissions</i>
	Rumo a um quadro político da UE que contribua para uma economia circular <i>Comissão Europeia</i>		Orientações relativas aos auxílios estatais para a proteção ambiental e para a energia 2014-2020 <i>EEAG - Comissão Europeia</i>
	Negociações dos tratados internacionais <i>Professor of International Politics University of Salzburg</i>		Turismo Europeu - Últimos Desenvolvimentos e Alterações Futuras <i>Institute of Transport & Tourism - University of Central Lancashire</i>
	A futura Estratégia para o Ecolabel Europeu <i>Comissão Europeia</i>		Evolução da Diretiva de Vendas à Distância de Serviços Financeiros - Comissão Europeia <i>Comissão Europeia</i>
	Evolução da Diretiva do Crédito ao Consumo <i>ICF - Comissão Europeia</i>		Global Consumer Product Safety Survey <i>Consumers International</i>
	Roadmap - Avaliação do Livro Branco dos Transportes 2011 <i>Comissão Europeia</i>		Relatório da Comissão 2020 DESI <i>Comissão Europeia - DG Connect</i>
	Sector digital de turismo e viagens <i>ETTSa - European Technology and Travel Services Association</i>		Relatório de Implementação da Diretiva de Segurança Geral dos Produtos <i>GPSD - Comissão Europeia - DG Just</i>
	Direitos dos Passageiros Aéreos <i>Comissão Europeia</i>		Direitos dos Passageiros <i>Comissão Europeia - DG Mobility and Transport</i>
	Necessidades dos Utilizadores dos Serviços Postais <i>WIK-Consult GmbH - Comissão Europeia</i>		Diversas Diretivas Europeias <i>Group of Masters and LL.M Law from Free University of Brussels</i>



No que diz respeito à representação coletiva internacional, a DECO participou, enquanto oradora, nos seguintes eventos:

8 Eventos Internacionais



Workshop Working Together on the future of the revised CPC regulation
BEUC / Comissão Europeia



Moderação de Painel sobre rotulagem em Reunião para discussão do Plano de Ação Europeu para a Redução do Uso Prejudicial de Álcool 2012 - 2020
Gabinete Regional para a Europa da Organização Mundial de Saúde



Workshop dedicado à discussão do relatório preliminar de desempenho do PENSAAR 2020 e ações de melhoria
Banco Mundial



European Consumer and Competition Day Conference
Comissão Europeia



Jornada Comemorativa MIBEL - "O Papel do Consumidor na Transição Energética" - Visão das Associações de Consumidores
CNMC - Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia



Workshop - Diretiva Contas à Ordem
Deloitte / Comissão Europeia



BEUC's Energy strategy workshop
BEUC



DG FISMA Study on the EU payment accounts market - Second expert workshop
Comissão Europeia

As nossas Lutas

Representar o
CONSUMIDOR



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.

Ações Judiciais em curso

Encontram-se a decorrer as ações contra o Facebook, as operadoras de Telecomunicações, 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.

Facebook
Ação em Tribunal

**Operadoras de
Telecomunicações**
Ação em Tribunal

**Conselho de
Administração
do BES**
Ação em Tribunal

**BES
Investimento**
Ação em Tribunal

**KPMG &
Associados**
Ação em Tribunal

**Banco de
Portugal + CMVM**
Ação em Tribunal

ANACOM
Ação em Tribunal

**Volkswagen +
SEAT**
Ação em Tribunal

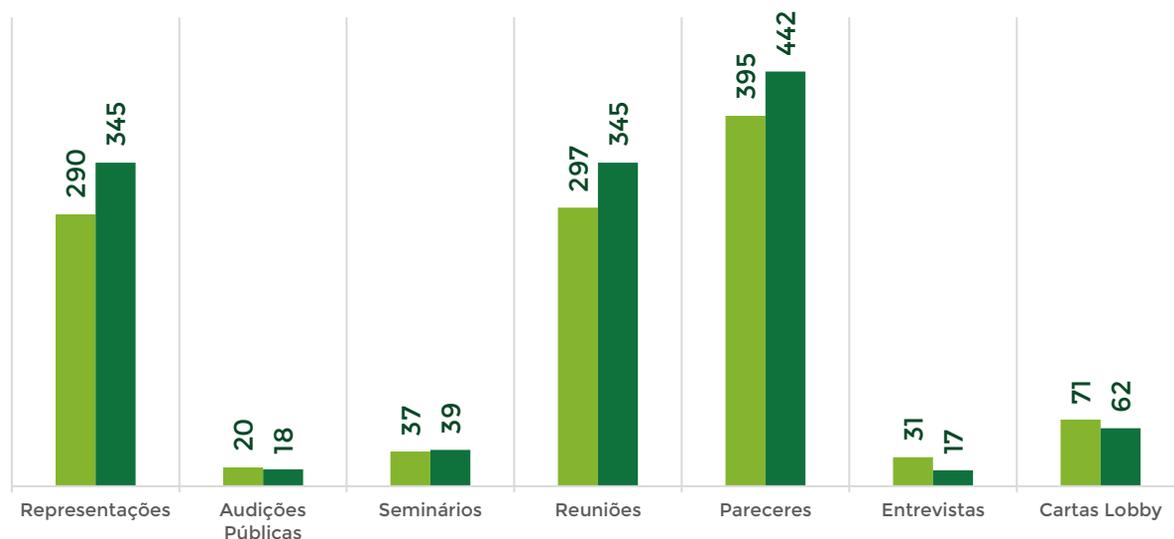


Representação Institucional

Em 2019, a DECO enquanto entidade com estatuto de parceiro social, emitiu 442 pareceres, continuando a sua missão 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 62 cartas e respondidas 17 entrevistas e questionários. A DECO também participou em 18 Audições Públicas.

As iniciativas reivindicativas tiveram como temas prioritários, designadamente, os Transportes, a Energia, o Ambiente e os Direitos Contratuais. Foi dada continuidade aos temas trabalhados em 2018, designadamente, a Lei de Bases da Saúde e a Lei de Bases da Habitação. A transposição da Diretiva relativa às Garantias de Bens de Consumo mereceu, também, um destaque no trabalho da DECO.

Analisando o ano de 2018 e 2019, podemos compreender que os momentos de representação institucional da DECO são distribuídos da seguinte forma:



Legenda:



Foram, ainda, trabalhadas diversas áreas, designadamente:

7 Trabalhos Adicionais



Mediação de Conflitos na área dos Transportes
Mediação de Conflitos na área dos Transportes



Políticas de preço mínimo garantida nas lojas a retalho



A aposta dos comercializadores nas chamadas ofertas tarifárias “verdes” e as mensagens publicitárias que se verificam no mercado



Práticas de agências de viagens em linha e sítios na internet - Comparadores de preços de transportadoras aéreas



Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos



Proposta de Diretiva - Ações coletivas



Reforma da Diretiva de Copyright



Proposta de Regulamento relativo à avaliação das tecnologias de saúde



Vida privada e proteção dos dados pessoais nas comunicações



Transporte Ferroviário e a degradação da Linha do Oeste



Práticas promovidas de transportadoras aéreas - Política de bagagem

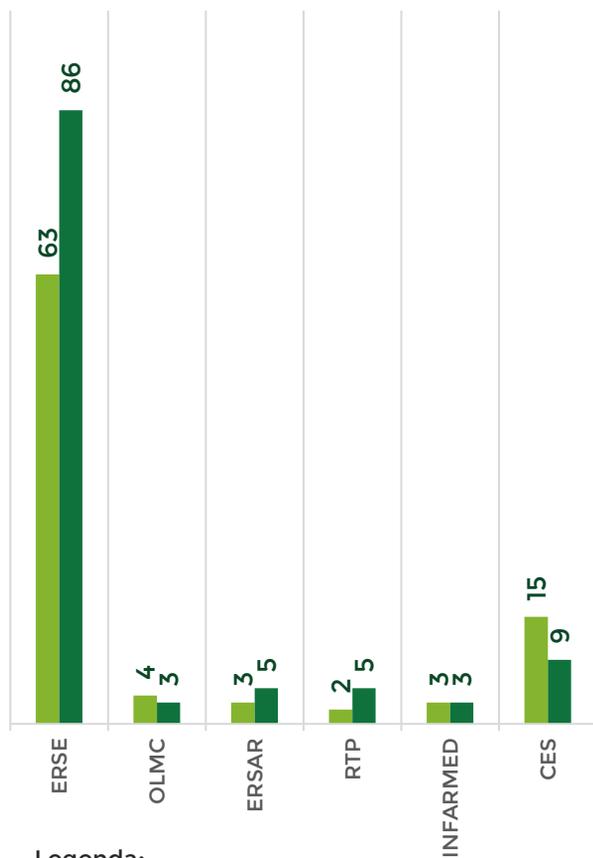


Proposta de Revisão do Regulamento relativo aos Direitos e Obrigações dos Passageiros dos Serviços Rodoviários



Práticas transportadoras aéreas - Prestação de informação aos passageiros

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. Embora a DECO não tenha garantido a manutenção do mandato no Conselho Consultivo da Entidade Reguladora da Saúde (em virtude da rotatividade obrigatória dos mandatos) manteve, após as eleições, o seu mandato na Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. Foram, ainda, mantidos, o Conselho Consultivo no âmbito do Operador Logístico de Mudança de Comercializador e a participação nos Conselhos Consultivos das Comarcas de Lisboa e Porto e na Assembleia Geral e Conselho de Administração da DNS.pt.



Legenda:



Participação nos Centros de Arbitragem

A DECO continua a manter a sua missão de garantir uma resolução adequada dos conflitos de consumo institucional através da sua participação no funcionamento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, designadamente, 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.



Destaques 2019

Apresentação dos resultados do estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor em Portugal organizado pela Direção Geral do Consumidor

No dia do consumidor, a DECO participou juntamente com o Secretário de Estado do Comércio e Defesa do Consumidor, João Torres, numa sessão de apresentação dos resultados do Estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor em Portugal, realizado no Pavilhão do Conhecimento e organizado pela Direção Geral do Consumidor.

No âmbito dessa participação, Paulo Fonseca, da DECO, comentou a evolução do mercado digital tendo reivindicado um reforço dos direitos dos consumidores a nível da literacia e fiscalização das regras do comércio online.



Sessão Pública “Mais e Melhor Informação em Energia” ADENE – Agência para a Energia

A DECO participou numa mesa redonda nesta Sessão Pública, evidenciando os problemas que os consumidores irão enfrentar com a excessiva complexidade e desnecessidade da informação exigida, nos termos da nova lei sobre informações a constar na fatura dos serviços públicos essenciais, fazendo eco das suas críticas que também foram apresentadas aos Grupos Parlamentares. A DECO aproveitou esta análise para questionar a compatibilização entre os vários intervenientes na Regulação bem como a forma como as empresas se irão adaptar aos requisitos. Esta participação serviu de mote ao trabalho desenvolvido pela Associação no âmbito da alteração do Regulamento das Relações Comerciais da Eletricidade e Gás Natural, bem como, naturalmente, a transposição do Pacote Energias Limpas para todos.

“O Consumidor do séc. XXI – A literacia digital e o novo perfil do consumidor em Portugal” - Câmara Municipal de Palmela

A Ana Tapadinhas, da DECO, participou nesta Conferência centrando a sua intervenção na história da DECO, enquanto a mais ativa e antiga das Associações de Consumidores em Portugal, bem como o trabalho desenvolvido nas últimas quatro décadas no que respeita à defesa do consumidor.

Analizou, também, o sistema político de defesa do consumidor e manifestou a preocupação relativamente aos desafios que a tecnologia e as medidas europeias têm tido nos últimos anos sobre os consumidores, designadamente, a inteligência artificial e modelos digitais disruptivos.

Eventos Públicos

Em 2019 a DECO continuou a representar os consumidores em diferentes eventos públicos nacionais e internacionais, tendo intervindo em 39 seminários e conferências. Esteve ainda presente em outros diversos eventos, dos quais se destacam os seguintes:

- 

Ação de Formação - Regras e Ética da Publicidade e na Comunicação Comercial - Módulo 5 "Informação ao Consumidor" em concreto os subtemas 5.1. Género na Publicidade e 5.2. Utilização de Línguas Estrangeiras na Publicidade - ARP - Auto Regulação Publicitária
- 

Intervenção na Conferência CERTAGRI subordinada ao tema Rótulo de Produto Circular para o setor agroalimentar - ADENE
- 

Intervenção sobre a Perspetiva das Associações de Consumidores, Empresas, Entidades Reguladoras - Mercado Digital na Conferência sobre Direito do Consumo - Conselho Regional de Lisboa da Ordem dos Advogados
- 

Tertúlia sobre os Direitos dos Consumidores - Câmara Municipal de Faro
- 

Intervenção no TALKFEST - International Music Festivals Forum sobre os direitos dos consumidores nos Festivais e para promoção da Happy Tourist - APORFEST - Associação Portuguesa Festivais de Música
- 

Conferência Dia do Consumidor - "Comércio Eletrónico, potencialidades? Perigos? - Junta de Freguesia de Raimonda - Paços de Ferreira
- 

Desafio pela saúde - Campanha DECO | A saúde a que tem direito Escola Superior de Enfermagem
- 

Mesa-redonda intitulada "Desafios na aplicação do RGPD e a Carta dos Direitos Fundamentais: saúde, processos-crime, consumo" - Centro de Investigação de Direito Público
- 

Conferência O que mudou na Lei do Arrendamento? - Conselho Regional de Lisboa da Ordem dos Advogados
- 

Intervenção no Seminário "Inovação 4.0 no setor das águas" - INDAQUA

- 

Participação na Mesa Redonda - Perspetiva dos Stakeholders no Workshop sobre o Futuro da Regulação Postal - ANACOM
- 

Aula sobre o Regulamento Geral de Proteção de Dados - Universidade Católica
- 

Intervenção na DEEP Impact 2019 - Recentes Alterações Legislativas e Tecnológicas no Setor do Entretenimento - Miranda & Associados
- 

Intervenção no "SEMINÁRIO FORUM ENERGIAS RENOVÁVEIS 2020- Medidas setoriais como contribuição para o PNEC 2030" - FORUM de Energias Renováveis em Portugal - LNEG
- 

Intervenção na Conferência Anual "Da Proteção dos Investidores à Promoção do Mercado" - CMVM
- 

Participação no Debate da Sessão Pública Nicotine addiction: policies and public health trends - Fórum Hospital do Futuro
- 

Entrevista para preparação do Relatório da Comissão 2020 DESI - Comissão Europeia - DG Connect
- 

Pequeno-almoço de trabalho - Apresentação da plataforma Webcheck e do QNR para a Cibersegurança.PT - Centro Nacional de Cibersegurança
- 

Debate "Água e o Futuro" - Festival da Água 2019 - Termas de S. Pedro do Sul
- 

Workshop destinado a apresentar o projeto às partes interessadas relevantes em Portugal e discutir as atividades em curso relativamente ao «Apelo aos Estados-Membros na aplicação do artigo 7.3 da Diretiva 2014/94/UE (Comparação dos Preços dos Combustíveis)» DCEC - Direção Geral de Energia e Geologia
- 

PLASTICS SUMMIT 2019 - Participação na mesa redonda do painel sobre a temática dos materiais de uso único, intitulada "Single-Use Plastics or just Single-Use? - APIP - Associação Portuguesa da Indústria de Plásticos
- 

Intervenção sobre a proteção do investidor no contexto da digitalização - CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- 

Participação no Workshop sobre "Plataforma RLL - Sua eficácia e funcionalidade" - Centro Europeu do Consumidor
- 

Intervenção na Sessão de apresentação e debate em torno da obra: "Portugal Social em Mudança - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável" - Observatórios ICS - Ulisboa
- 

Entrega dos Prémios e Selos dos Serviços de Águas e Resíduos - vertente Águas - ERSAR



Pacto Mobilidade

A DECO juntou-se a cerca de 77 empresas em Lisboa, tendo, assim, aderido ao Pacto de Mobilidade Empresarial para a cidade de Lisboa promovido pelo World Business Council for Sustainable Development e a Câmara Municipal de Lisboa, assumindo o compromisso de tornar a mobilidade mais sustentável nesta cidade.

O Pacto tem como objetivo contribuir para uma mobilidade mais sustentável, em Lisboa, através da promoção de uma oferta e de uma procura de soluções multimodais, em primeiro lugar através da criação de condições para adoção de novos comportamentos e de novas soluções pelos colaboradores e, ainda, através do alargamento destas medidas a fornecedores e clientes. Para o efeito, a DECO irá adotar um conjunto de medidas que contribuirão para que a cidade de Lisboa tenha um sistema de mobilidade mais seguro, acessível, ecológico e eficiente, conforme os princípios fundamentais da colaboração, do compromisso, da transparência e da segurança.



Cooperação com a Administração Pública e outros parceiros

Durante o ano de 2019, a DECO aprofundou as suas relações institucionais com a Administração Pública e outros Parceiros, designadamente:

1	ADENE - CERTAGRI	15	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - Conselho Fiscal
2	ADENE - Conselho Consultivo da U-OLMC - Unidade - Operador Logístico de Mudança de Comercializador	16	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave - Assembleia Geral
3	AdePorto - Agência de Energia do Porto	17	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave - Conselho de Administração
4	Aliança para os ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	18	Centro de Arbitragem do Sector Automóvel - Assembleia Geral
5	Conselho Consultivo da Aliança para os ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	19	Centro de Arbitragem do Sector Automóvel - Conselho de Administração
6	Grupo de Trabalho para acompanhamento da migração da atual rede de TDT, face à necessária libertação da faixa dos 700 MHz	20	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - Administração
7	Associação Bandeira Azul da Europa	21	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - Assembleia Geral
8	Banco de Portugal - Fórum para os Sistemas de Pagamento - Plenário	22	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - Conselho Fiscal
9	Banco de Portugal - Fórum para os Sistemas de Pagamento - Grupo de Trabalho Promoção dos Pagamentos Eletrónicos	23	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve - Assembleia Geral
10	Banco de Portugal - Fórum para os Sistemas de Pagamento - Grupo de Trabalho Segurança nos Pagamentos	24	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve - Direção
11	Banco de Portugal - Fórum para a Supervisão Comportamental	25	Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros - Assembleia Geral
12	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra	26	Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros - Conselho Diretivo
13	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - Administração	27	Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros - Conselho Fiscal
14	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - Assembleia Geral	28	CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - Administração

29	CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - Assembleia Geral	49	Conselho de Acompanhamento do Projeto Centro Internet Segura
30	Coligação para o Crescimento Verde - Plenário	50	Conselho Económico e Social - CDROT
31	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Água	51	Conselho Económico e Social - CEPES
32	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Cidades e Território	52	Conselho Económico e Social - Plenário
33	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Clima e Energia	53	Conselho Nacional de Consumo
34	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Fiscalidade	54	Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Análise Legislativa
35	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Informação e Participação	55	Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Publicidade
36	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Investigação, Desenvolvimento e Inovação	56	Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Regulação Económica
37	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Mobilidade e Transportes	57	Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Segurança de Bens e Serviços
38	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Resíduos	58	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros - PNFF - 1
39	Comissão de Acompanhamento do Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (PO SEUR)	59	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros - PNFF - 2
40	Comissão de Acompanhamento do Projeto LIFE AskREACH - ZERO	60	Conselho Nacional do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável - Plenário
41	Comissão para a Modernização Administrativa	61	Conselho Nacional para os Combustíveis
42	Comissão para o Acompanhamento dos Auxiliares de Justiça	62	Conselho Superior de Estatística - Plenário
43	Comissão de Segurança Alimentar	63	Conselho Superior de Estatística - Secção Eventual de Acompanhamento dos Censos 2021
44	Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar	64	Conselho Superior de Estatística - Secção Permanente de Estatísticas Sociais
45	Conselho Consultivo do eSIS - Ecossistema de Informação em Saúde	65	Conselho Superior de Estatística - Secção Permanente do Segredo Estatístico
46	Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca de Évora	66	Convenção Nacional da Saúde
47	Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa	67	Direção Geral de Energia e Geologia
48	Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca do Porto	68	Direção Geral de Saúde - Aliança Intersectorial para a Prevenção dos Antibióticos

69	Direção Geral de Saúde - Steering Group para a avaliação da publicidade dirigida a crianças	89	INFARMED - Conselho Nacional de Publicidade de Medicamentos
70	Direção Geral de Saúde - Steering Group para a avaliação do impacto que diferentes tipos de rotulagem nutricional	90	INFARMED - Portal RAM
71	DNS.PT - Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Assembleia Geral	91	INOVA - Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede, EEM
72	DNS.PT - Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Conselho Consultivo	92	INSA - Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge
73	DNS.PT - Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Conselho Diretivo	93	Lisboa e-nova - Assembleia Geral
74	DNS.PT - Associação para a Gestão e Operação do Domínio PT- Conselho Fiscal	94	Lisboa e-nova - Conselho Fiscal
75	ERSAR - Conselho Consultivo	95	Mercado Municipal D. Pedro V
76	ERSAR - Conselho Tarifário	96	Rede Social de Benfica
77	ERSE - Conselho Consultivo - Plenário	97	Rede Social de Caminha
78	ERSE - Conselho Consultivo - Secção do Gás Natural	98	Rede Social de Coimbra
79	ERSE - Conselho Consultivo - Secção do Sector Elétrico	99	Rede Social de Évora
80	ERSE - Conselho dos Combustíveis - Setor dos Combustíveis derivados do Petróleo e Bio consumíveis	100	Rede Social de Lisboa - Plataforma para a Área do Envelhecimento
81	ERSE - Conselho dos Combustíveis - Setor do Gás de Petróleo Liquefeito	101	Rede Social de Lisboa - Plenário
82	ERSE - Conselho Tarifário - Plenário	102	Rede Social de Santarém
83	ERSE - Conselho Tarifário - Secção do Sector do Gás Natural	103	Rede Social do Algarve
84	ERSE - Conselho Tarifário - Secção do Sector Elétrico	104	Rede Social do Porto
85	FAGAR - Faro, Gestão de Águas e Resíduos, EM	105	RedeMOV
86	Grupo de Trabalho para a Promoção da Acessibilidade na Rede de Transporte Público	106	RTP - Rádio e Televisão de Portugal
87	Grupo de Trabalho para a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas	107	Tavira Verde
88	INFARMED - Conselho Consultivo	108	Trofaças - Serviços Ambientais, EM

109

Turismo de Portugal - Comissão Arbitral

110

Turismo de Portugal - Fundo de Garantia

111

DNS. Vimágua - Empresa de Água e Saneamento de Guimarães e Vizela, EM 159



Protocolos em 2019

Em 2019, no âmbito do projeto DECO Regiões, a rede de autarquias protocoladas terminou com 61 protocolos.

Para efeitos de estabelecimento de novos protocolos e consolidação dos existentes, foram realizadas 32 reuniões institucionais com diferentes objetivos. No âmbito dessas reuniões a DECO teve oportunidade de efetuar apresentações institucionais, tendo em vista o estabelecimento de novas parcerias e também renegociar e propor o alargamento de parcerias em funcionamento, bem como a respetiva monitorização.

Também a mais valia da celebração destes protocolos foi potenciada na comunicação social.

61
Protocolos

32
Reuniões Institucionais



CONSUMARE em 2019

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.



Destaques 2019

A CONSUMARE venceu a candidatura ao FUNDO DOS CONSUMIDORES INFORMAÇÃO, EDUCAÇÃO E APOIO DOS CONSUMIDORES lançado pela Direção Geral do Consumidor do Governo de Portugal com o seu projeto: WORKSHOP INFORMATIVO - OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES MIGRANTES.

Trata-se de um Projeto Informativo dirigido a 35 participantes dirigentes e colaboradores de associações de migrantes dos PALOP e outras em trabalho de proximidade com as comunidades migrantes em Portugal e de associações de consumidores dos PALOP. Tendo como objetivo capacitar estes dirigentes e colaboradores na área dos direitos dos consumidores para que junto dos seus membros associados e comunidade possam desenvolver ações que promovam e garantam os seus direitos e os legítimos interesses, salvaguardando a sua inclusão e uma cidadania ativa e participativa no país de acolhimento (PT).



Protocolo de Cooperação entre CONSUMARE e Direção Geral do Consumidor de Portugal

Assinado dia 2 de Maio, no âmbito do Summit 2019 da Consumers International, o Protocolo de Cooperação entre a CONSUMARE Organização e a Direção Geral do Consumidor de Portugal veio abrir novas possibilidades de crescimento e de trabalho, permitindo à organização responder melhor aos anseios dos seus membros e concretizar novos projetos.

Sítio Institucional e Informação geral

A atualização da informação disponibilizada no sítio na internet foi uma das prioridades da CONSUMARE para o ano 2019. Ao longo do ano foram publicadas 93 notícias relativas a consumo, não só, referentes a iniciativas das associações membro, mas também de temáticas nacionais pertinentes e úteis para o seu trabalho no terreno. Para além disso e tendo em vista uma nova abordagem de comunicação, a Consumare produziu a rubrica podcast 1 Minuto de Consumo sem Fronteiras.

O projeto iniciou em Maio, tendo sido publicados 32 podcasts gravados pelas associações ADECO e DECO e pela Direção (Presidente da Direção e Vice Presidente).

93

Notícias

32

Episódios do Podcast "1 Minuto sem Fronteiras"

■ Redes Sociais

O sítio da Consumare na internet registou um aumento de visitas no valor de 24% relativamente a 2018. Já o número de seguidores e gostos na página de Facebook aumentou 93% também em comparação com o ano transacto.

Destacamos o resultado obtido em termos de interações nas publicações do FB: uma média de 152 reações , tratando-se de um crescimento de 245% face ao ano anterior (44 interações em média).



Relatório de Contas





Apresentação das contas

No ano de 2019, 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 2019 não apresentou também novidades de carácter contabilístico, final ou declarativo, pelo que não se verificaram mudanças substanciais nos métodos de trabalho contabilístico e na apresentação de Resultados.

Resultados de exercício

A Associação apresentou em 2019 um Resultado Líquido do Exercício no valor de -263.553,40 €. O Resultado Líquido do Exercício incorpora o reconhecimento contabilístico de 25% dos resultados da participada Decoproteste, o que correspondeu neste ano a um valor negativo de 106.706,53 €.

O resultado líquido negativo reflete também a diminuição dos proveitos com origem nas quotizações, tendo-se já verificado no decurso de 2020, a inversão da tendência de perda do número de associados, estimando-se assim que em 2020 a totalidade dos custos operacionais seja integralmente suportada pelos proveitos obtidos no mesmo período.

Saliente-se porém que a cobertura do prejuízo da participada Decoproteste não é exigível à Associação, assim como, não se verifica a distribuição de dividendos quando se obtêm resultados positivos, uma vez que, aqueles são inteiramente e continuamente aplicados em ações a favor dos consumidores.

Nessa conformidade, o resultado negativo da Associação durante o ano de 2019 foi integralmente refletido nos seus capitais próprios, tendo-se ainda verificado o aumento do Passivo que passou de 563.765,32 € em 2018, para 831.300,49 € em 2019, em virtude do recebimento de valores dos projetos em execução que ainda não foram utilizados e que ascendem a 377.650,47 €.

Fundos patrimoniais

A conta de Resultados Transitados inclui o impacto negativo associado à percentagem de participação sobre os resultados negativos da participada DECOPROTESTE relativos ao exercício de 2019, no valor de -106.706,53 €, decorrente da aplicação do método de equivalência patrimonial (MEP) para a referida participação financeira. Assim os Capitais Próprios passaram de 4.609.934,68 € em 2018 para 4.346.381,28 € em 2019.

Despesas de Exercício

No que respeita a Despesas do Exercício verificou-se uma diminuição do conjunto de todas as Despesas Correntes, fruto da consolidação do controlo das despesas que tem vindo a ser observado, assim como, da moderação de alguns dos gastos concernentes à execução dos projetos, tal como ilustram as variações dos gastos com comunicações, contabilidade e auditoria e publicidade e outros serviços.

Concomitantemente, verificou-se também a diminuição dos gastos com taxas e impostos, atendendo essencialmente aos pagamentos do IVA, não obstante, com um expressivo valor não dedutível, em função da diminuição das despesas concernentes aos projetos.

Refiram-se porém alguns aumentos em despesas de representação, assim como, em prémios e patrocínios, ainda relacionados, entre outros, com a execução dos projetos.

DESPESAS CORRENTES RELEVANTES	2019	2018	DIFERENÇA
Água, Eletricidade e Combustíveis	25.990,97 €	27.681,63 €	-1.690,66 €
Comunicações	40.761,81 €	49.244,80 €	-8.482,99 €
Rendas, alugueres e condomínios	51.742,69 €	55.764,04 €	-4.021,35 €
Despesas de representação	191.891,00 €	139.337,23 €	52.553,77 €
Assistência Técnica e reparações	29.931,96 €	31.462,97 €	-1.531,01 €
Licenças de software e digital	140.120,61 €	144.647,77 €	-4.527,16 €
Contabilidade e Auditoria	24.000,00 €	34.650,00 €	-10.650,00 €
Publicidade e outros serviços	7.823,63 €	92.796,22 €	-84.972,59 €
Materiais, ferramentas e outros	30.486,34 €	23.175,87 €	7.310,47 €
Serviços bancários, seguros e contencioso	12.410,45 €	12.464,63 €	-54,18 €
Limpeza, higiene e conforto	22.850,70 €	22.123,94 €	726,76 €
Produtos alimentares	18.392,53 €	16.945,94 €	1.446,59 €
Prémios e patrocínios	11.866,92 €	0,00 €	11.866,92 €
Outros serviços	12.831,68 €	13.197,17 €	-365,49 €
Taxas e Impostos	96.699,70 €	115.883,65 €	-19.183,95 €
TOTAL DESPESAS CORRENTES RELEVANTES	717.800,99 €	779.375,86 €	-61.574,87 €

Ativos fixos (Imobilizado)

Quanto ao Imobilizado, as variações positivas refletem incrementos resultantes de processos aquisitivos considerados necessários para uma

eficiente prossecução das atividades da Associação, designadamente em “mobiliário”, “equipamento informático” e “programas de computador”.

ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)	2019	2018	DIFERENÇA
Terrenos e edifícios	3.404.018,73 €	3.404.018,73 €	0,00 €
Mobiliário	166.919,37 €	161.457,86 €	5.461,51 €
Equipamento informático	159.804,16 €	146.788,58 €	13.015,58 €
Programas de computador	168.209,05 €	140.546,25 €	27.662,80 €
Equipamento de comunicação	35.070,78 €	34.516,74 €	554,04 €
Equipamento básico	64.429,15 €	61.061,87 €	3.367,28 €
Equipamento diverso	32.060,85 €	31.454,66 €	606,19 €
TOTAL ATIVOS FIXOS	4.030.512,09 €	3.979.844,69 €	50.667,40 €

Custos com o Pessoal

No ano de 2019 registaram-se algumas variações relativamente à rúbrica do “Pessoal” e no total das despesas daí decorrentes, verificando-se um incremento ligeiro de custos de 4.610,05 €, apesar da diminuição do total de custos do pessoal do quadro.

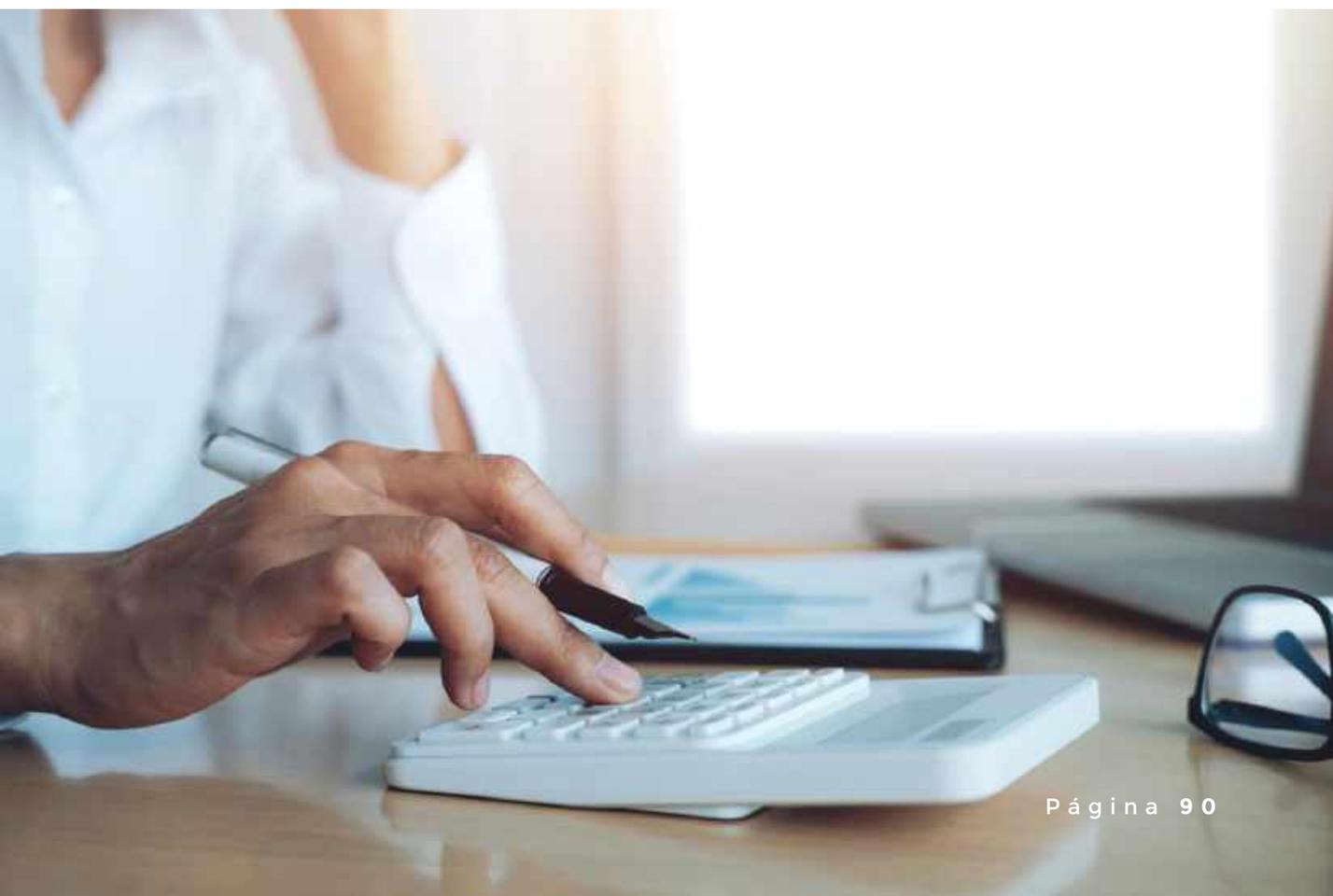
Assim, as principais variações dos custos refletem uma aumento mais significativo das “avenças” consideradas necessárias para uma eficaz resposta a solicitações várias, assim como em “prémios e gratificações diversas”, “seguros de saúde” e “subsídios de Natal e Férias”, uma vez que,

verificaram-se desvinculações de antigos colaboradores a quem foram pagos os respetivos proporcionais.

Não obstante, o valor gasto em vencimentos e subsídios, assim como em indemnizações e compensações reflete a estabilização do quadro de pessoal.

Quanto à rubrica “medicina no trabalho” a diminuição significativa dos custos deve-se à não especialização no exercício anterior

CUSTOS COM PESSOAL	2019	2018	DIFERENÇA
Vencimentos	1.097.834,01 €	1.101.468,44 €	-3.634,43 €
Subsídios de refeição	121.839,96 €	123.015,68 €	-1.175,72 €
Subsídios de Natal e Férias	177.296,72 €	165.191,49 €	12.105,23 €
Abonos para falhas	1.650,00 €	1.770,85 €	-120,85 €
Prémios e gratificações diversas	30.961,45 €	28.376,70 €	2.584,75 €
Encargos Sociais	293.014,75 €	290.866,56 €	2.148,19 €
Seguro acidentes trabalho	6.109,84 €	5.834,84 €	275,00 €
Seguros de saúde	30.566,92 €	26.443,64 €	4.123,28 €
Medicina no trabalho	929,08 €	5.669,71 €	-4.740,63 €
Indemnizações e compensações	2.996,04 €	32.609,45 €	-29.613,41 €
Outros custos com pessoal	23.303,14 €	27.205,81 €	-3.902,67 €
TOTAL CUSTOS PESSOAL QUADRO	1.786.501,91 €	1.808.453,17 €	-21.951,26 €
Estágios pagos pelo IEFP	-426,15 €	-15.842,97 €	15.416,82 €
CUSTOS LÍQUIDOS PESSOAL QUADRO	1.786.075,76 €	1.792.610,20 €	-6.534,44 €
Avenças e honorários	92.001,92 €	80.857,43 €	11.144,49 €
TOTAL CUSTOS COM PESSOAL	1.878.077,68 €	1.873.467,63 €	4.610,05 €



As contas de Proveitos

As contas de Proveitos registam alterações significativas em comparação com o ano anterior, designadamente quanto às quotizações dos associados, verificando-se uma diminuição de 100.684,03 €, em virtude da diminuição do número de associados.

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 registado um decréscimo das receitas na rubrica “projetos nacionais” e um acréscimo na rubrica “projetos comunitários”, conforme quadro infra, ainda que com um saldo negativo.

QUOTAS DE ASSOCIADOS	2019	2018	DIFERENÇA
Quotas de associados	2.443.719,83 €	2.544.403,86 €	-100.684,03 €
TOTAL QUOTAS DE ASSOCIADOS	2.443.719,83 €	2.544.403,86 €	-100.684,03 €

OUTRAS RECEITAS	2019	2018	DIFERENÇA
Projetos nacionais	138.094,70 €	268.936,97 €	-130.842,27 €
Projetos comunitários	150.349,51 €	48.860,92 €	101.488,59 €
Ações de formação	8.049,66 €	15.842,97 €	-7.793,31 €
Senhas de presença	23.022,30 €	22.577,40 €	444,90 €
Atendimentos	23.488,57 €	26.537,39 €	-3.048,82 €
Protocolos com Câmaras Municipais	159.663,07 €	174.377,75 €	-14.714,68 €
TOTAL OUTRAS RECEITAS	502.584,17 €	557.133,40 €	-54.549,23 €

Proposta de Aplicação de Resultados

O Resultado Líquido do Exercício é de -263.553,40 €.

Propõe-se a transferência para Resultados Transitados no montante de -263.553,40 €.

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, 04 de junho de 2020,

A Direção

Vasco Rodrigues Torres Orla W.
Luís Silveira Rodrigues

Demonstrações Financeiras



BALANÇO INDIVIDUAL

31 DE DEZEMBRO DE 2019

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2019	2018
ACTIVO			
Activo não corrente:			
Activos fixos tangíveis	8	2.692.823,26 €	2.739.540,84 €
Propriedades de investimento		0,00 €	0,00 €
Goodwill		0,00 €	0,00 €
Activos intangíveis	7	41.059,44 €	16.039,51 €
Activos biológicos		0,00 €	0,00 €
Participações financeiras - método de equivalência patrimonial	9	1.362.715,88 €	1.469.422,41 €
Participações financeiras - outros métodos		0,00 €	0,00 €
Fundadores/Beneméritos/Associados		0,00 €	0,00 €
Outros activos financeiros		5.719,90 €	4.231,22 €
Activos por impostos diferidos		0,00 €	0,00 €
		4.102.318,48 €	4.229.233,98 €
Activo corrente:			
Inventários	10	0,00 €	0,00 €
Activos biológicos			
Clientes	13.2	26.749,71 €	31.962,25 €
Adiantamentos a fornecedores	13.2	0,00 €	0,00 €
Estado e outros entes públicos	13.3	0,00 €	0,00 €
Fundadores/Beneméritos/Associados	13.2	174.180,40 €	200.468,63 €
Outras contas a receber	13.2	169.176,62 €	172.703,18 €
Diferimentos	13.4	29.460,45 €	23.841,60 €
Activos financeiros detidos para negociação			
Outros activos financeiros			
Activos não correntes detidos para venda			
Caixa e depósitos bancários	13.5	675.796,11 €	515.490,36 €
		1.075.363,29 €	944.466,02 €
Total do Activo		5.177.681,77 €	5.173.700,00 €

BALANÇO INDIVIDUAL

31 DE DEZEMBRO DE 2019

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2019	2018
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos Patrimoniais:			
Fundos	13.7	49.879,79 €	49.879,79 €
Excedentes Técnicos:			
Reservas legais			
Outras reservas			
Resultados transitados	13.7	3.422.653,78 €	3.180.535,93 €
Ajustamentos em activos financeiros	13.7	1.137.401,11 €	1.137.401,11 €
Outras variações nos fundos patrimoniais			
		4.609.934,68 €	4.367.816,83 €
Resultado liquido do período	13.7	-263.553,40 €	242.117,85 €
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO		4.346.381,28 €	4.609.934,68 €
Passivo :			
Passivo não corrente:			
Provisões			
Financiamentos obtidos	13.6	50.122,74 €	67.133,87 €
Passivos por Impostos Diferidos		0,00 €	0,00 €
Outras contas a pagar			
		50.122,74 €	67.133,87 €
Passivo corrente:			
Fornecedores	13.2	29.543,99 €	50.716,37 €
Estado e outros entes publicos	13.3	69.126,81 €	61.693,43 €
Fundadores/Beneméritos/Associados	13.2	286,83 €	0,00 €
Financiamentos obtidos	13.6	17.016,70 €	16.932,72 €
Outras contas a pagar	13.2	608.189,41 €	307.907,02 €
Diferimentos	13.4	57.014,01 €	59.381,91 €
Outros passivos financeiros		0,00 €	0,00 €
		781.177,75 €	496.631,45 €
TOTAL DO PASSIVO		831.300,49 €	563.765,32 €
Total do Capital Próprio e do Passivo		5.177.681,77 €	5.173.700,00 €

Página 2 de 2

A Direcção

Luís Roberto Jones Dias
Luís Silva Rocha

O Contabilista Certificado nº 21944

José Marinheiro Leal

José Marinheiro Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZA

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2019	2018
Vendas e serviços prestados		219.959,20 €	311.265,57 €
Quotizações de Associados		2.443.719,83 €	2.544.403,86 €
Subsídios à exploração e Projectos		288.655,67 €	220.419,36 €
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias e associadas	6 e 9	-106.706,53 €	382.669,96 €
Variação nos inventários da produção		0,00 €	0,00 €
Trabalhos para a própria entidade		0,00 €	0,00 €
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10	0,00 €	0,00 €
Fornecimentos e serviços externos	15	-713.103,21 €	-727.403,70 €
Gastos com o pessoal		-1.786.501,91 €	-1.825.399,11 €
Ajustamento de inventários (perdas/reversões)	10	0,00 €	0,00 €
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		-12.989,74 €	0,00 €
Provisões (aumentos/reduções)		0,00 €	0,00 €
Imparidade de investim. não depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
Aumentos/reduções de justo valor		0,00 €	0,00 €
Outros rendimentos e ganhos		13.796,79 €	17.665,94 €
Outros gastos e perdas	15	-524.045,13 €	-596.642,35 €
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamentos e impostos		-177.215,03 €	326.979,53 €
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	7 e 8	-72.365,05 €	-72.917,20 €
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-249.580,08 €	254.062,33 €
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00 €	0,00 €
Juros e gastos similares suportados		-377,43 €	-463,99 €
Resultado antes de impostos		-249.957,51 €	253.598,34 €
Imposto sobre o rendimento do período	13.3	-13.595,89 €	-11.480,49 €
Resultado líquido do período		-263.553,40 €	242.117,85 €

A Direcção

Vasco Rodrigues Alves
Luís Silva Rodrigues

O Contabilista Certificado nº 21944

José Marinheiro Leal

José Marinheiro Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2019	2018
Vendas e serviços prestados		2.663.679,03 €	2.855.669,43 €
Custos das vendas e dos serviços prestados		0,00 €	0,00 €
Resultado bruto		2.663.679,03 €	2.855.669,43 €
Outros rendimentos		302.452,46 €	620.755,26 €
Gastos de distribuição		-250.825,50 €	-251.344,26 €
Gastos administrativos		-971.144,89 €	-973.153,43 €
Gastos de investigação e desenvolvimento		-321.571,16 €	-322.236,24 €
Outros gastos		-1.672.170,02 €	-1.675.628,43 €
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-249.580,08 €	254.062,33 €
Gastos de financiamento (líquidos)		-377,43 €	-463,99 €
Resultados antes de impostos		-249.957,51 €	253.598,34 €
Imposto sobre o rendimento do período		-13.595,89 €	-11.480,49 €
Resultado líquido do período		-263.553,40 €	242.117,85 €

A Direcção

Luís Filipe Rodrigues
Luís Filipe Rodrigues

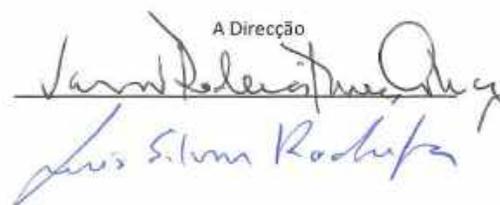
O Contabilista Certificado nº 21944

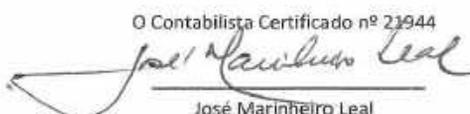
José Marinho Leal
 José Marinho Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2019	2018
Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo			
Recebimentos de clientes e utentes		2.678.670,25 €	2.702.410,53 €
Pagamentos a fornecedores		-789.705,23 €	-800.095,32 €
Pagamentos ao pessoal		-1.091.333,33 €	-1.078.329,95 €
Caixa gerada pelas operações		797.631,69 €	823.985,26 €
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-11.480,49 €	-111.185,36 €
Outros recebimentos/pagamentos		-634.695,70 €	-906.869,73 €
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		151.455,50 €	-194.069,83 €
Fluxos de caixa das actividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		23.004,60 €	8.608,42 €
Activos intangíveis		2.772,80 €	-14.749,54 €
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Subsídios ao investimento			
Juros e rendimentos similares		0,00 €	0,00 €
Dividendos			
Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)		25.777,40 €	-6.141,12 €
Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos			
Realização de fundos			
Cobertura de prejuizos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		-16.927,15 €	-16.847,91 €
Juros e gastos similares			
Dividendos			
Reduções de fundos			
Outras operações de financiamento		0,00 €	0,00 €
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		-16.927,15 €	-16.847,91 €
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		160.305,75 €	-217.058,86 €
Efeito das diferenças de câmbio		0,00 €	0,00 €
Caixa e seus equivalentes no início do período		515.490,36 €	732.550,02 €
Caixa e seus equivalentes no fim do período		675.796,11 €	515.490,36 €

A Direcção

 José Silva Rocha

O Contabilista Certificado nº 23944

 José Marinheiro Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO
DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO FINDO EM 31-12-2018

DESCRÇÃO	NOTAS	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe							Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados Transladados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações dos fundos patrimoniais		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO		49.879,79 €			2.632.188,90 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	548.347,03 €	4.367.816,83 €
ALTERAÇÕES NO PERÍODO										
Primeira adopção de novo referencial contabilístico										0,00 €
Alterações de políticas contabilísticas										0,00 €
Diferenças conversão demonstrações financeiras										0,00 €
Realização excedente de revalorização activos fixos										0,00 €
Excedentes de revalorização de activos fixos					0,00 €					0,00 €
Ajustamentos por impostos diferidos					548.347,03 €	0,00 €				0,00 €
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais		0,00 €	0,00 €	0,00 €	548.347,03 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-548.347,03 €	0,00 €
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO									242.117,85 €	242.117,85 €
RESULTADO EXTENSIVO									-306.229,18 €	242.117,85 €
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO										
Fundos										0,00 €
Subsídios, doações e legados										0,00 €
Outras operações										0,00 €
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	3.180.535,93 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	242.117,85 €	4.609.934,68 €

A Direcção

Handwritten signature: Fernando Pedro de Jesus Augusto
Handwritten signature: José Manuel Rodrigues

O Contabilista Certificado nº 21944

Handwritten signature: José Manuel Leal
 José Manuel Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO FINDO EM 31-12-2019

DESCRIÇÃO	NOTAS	Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de reavaliação	Outras variações dos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	3.180.535,93 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	242.117,85 €	4.609.934,88 €
ALTERAÇÕES NO PERÍODO										
Primeira adopção de novo referencial contabilístico										0,00 €
Alterações de políticas contabilísticas										0,00 €
Diferenças conversão demonstrações financeiras										0,00 €
Realização excedente de reavaliação activos fixos					0,00 €					0,00 €
Excedentes de reavaliação de activos fixos					242.117,85 €					0,00 €
Ajustamentos por impostos diferidos										0,00 €
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais		0,00 €	0,00 €	0,00 €	242.117,85 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-242.117,85 €	0,00 €
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO										0,00 €
RESULTADO EXTENSIVO										-263.553,40 €
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO										-263.553,40 €
Fundos										0,00 €
Subsídios, doações e legados										0,00 €
Outras operações										0,00 €
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	3.422.653,78 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	-263.553,40 €	4.346.381,28 €

A Direcção

Luís Filipe Rodrigues
Luís Filipe Rodrigues

O Contabilista Certificado nº 21994

Jose Maria Leal
José Marinho Leal

ANEXO

1. Identificação da entidade

INTRODUÇÃO

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

Encontra-se registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob a Matrícula nº 500927693 e com o Fundo Associativo de 49.879,89 euros.

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

2.1. Enquadramento:

As demonstrações financeiras do exercício foram preparadas no quadro das disposições em vigor em Portugal, vertidas no Decreto-Lei nº 158/2009, de 13 de Julho, alterado pelo Decreto Lei nº 98/2015 de 2 de Junho, e de acordo com a Estrutura Conceptual (EC) e a Normalização Contabilística para as Entidades do Sector Não Lucrativo - ESNL de acordo com o Decreto-Lei nº 36-A/2011 de 09 de Março e a Portarias nºs 105/2011 de 14 de Março e o Aviso nº 8254/2015, de 29 de Julho.

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

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

Em 2012 e 2016 foram regularizadas as normas da NCRF-ESNL não havendo necessidade de se procederem a quaisquer correções ou ajustamentos pelo que os valores constantes das demonstrações financeiras do período findo em 31 de Dezembro de 2011 foram comparáveis em todos os aspetos significativos com os valores do exercício de 2012.

2.3. - Reconciliação do Fundo associativo

Não foi necessário proceder a qualquer ajustamento ou reconciliação.

3- Principais políticas contabilísticas

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

a) Ativos Intangíveis

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

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

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

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

b) Ativos Fixos Tangíveis

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

As depreciações destes ativos são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método das quotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas máximas definidas na Portaria 737/81, de 29 de Agosto para bens adquiridos antes de 01 de Janeiro de 1989, no Decreto Regulamentar 2/90 de 12 de Janeiro para bens adquiridos entre 01 de Janeiro de 1989 e 31 de Dezembro de 2009 e no Decreto Regulamentar 25/2009 de 14 de Setembro para bens adquiridos após 01 de Janeiro de 2010, que se consideram representarem satisfatoriamente a vida útil estimada dos bens.

c) Custos de Empréstimos Obtidos

Os custos de empréstimos obtidos são reconhecidos como um gasto no período em que são incorridos. De qualquer modo não foram celebrados novos contratos de empréstimos que exigissem a sua capitalização e integração nos custos de aquisição, construção ou produção de um novo ativo.

d) Propriedades de Investimento

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

e) Investimentos em Associadas

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

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

De acordo com o método de equivalência patrimonial, os investimentos são ajustados anualmente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos dessas entidades por contrapartida de ganhos ou perdas do período.

f) Inventários

As mercadorias são valorizadas ao custo médio de aquisição.

g) Impostos sobre o Rendimento

O imposto corrente sobre o rendimento é calculado com base nos resultados tributáveis da Associação de acordo com a regras fiscais em vigor. O imposto diferido resulta das diferenças temporárias entre o montante dos ativos e passivos para efeitos de relato contabilístico (quantia escriturada) e os respetivos montantes para efeitos de tributação (base fiscal).

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

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

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

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

h) Instrumentos Financeiros

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 e sem perda de valor. Os descobertos bancários, a existirem, são apresentados no Balanço, no Passivo corrente, na rubrica de Financiamentos obtidos.

i) Benefícios dos Empregados

A Associação atribui os seguintes benefícios aos empregados:

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

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

Benefícios pós emprego: contribuições para planos de poupança reforma.

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

3.2. Outras políticas contabilísticas relevantes

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

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

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

4 - FLUXOS DE CAIXA

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

Descrição	Conta	Montante	Observações
Caixa - Sede		1 871,43	
Caixa - D.R. Viana Castelo		3,81	
Caixa - D.R. Norte		344,06	
Caixa - D.R. Coimbra		756,69	
Caixa - D.R. Santarém		207,56	
Caixa - D.R. Évora		646,89	
Caixa - D.R. Faro		584,28	
Caixa - D.R. Madeira		369,24	
Caixa - Corroas - Dinamarca		13,39	
Caixa - Leves - Bulgária		40,22	
Total de Caixa		4 837,57	
B.P.I. - Coimbra	5-5114621.000.001	18 154,36	
B.P.I. - Évora	6-6755043.000.001	165 650,17	
B.P.I. - Faro	8-5110574.000.001	69 069,79	
B.P.I. - Lisboa	9-5029985.000.001	143 828,36	
B.P.I. - Porto	0-5104795.000.001	142 851,03	
B.P.I. - Santarém	5-2563685.000.001	41 010,99	
B.P.I. - Viana do Castelo	0-5117885.000.001	18 635,38	
Banco BIC	60454231.10.001	0,00	
Banco BIC - Dep. Prazo	60454231.10.001	0,00	
Banco Popular - Dep Prazo	0027670000707	0,00	
Banco Popular - Lisboa	0020600031123	0,00	
Abanca - Lisboa	00413027101.35	3 388,14	
BNP Paribas - Lisboa	001090703040169	40 020,60	
Millenium - Dep. Prazo	108184586	0,00	
Millenium - Lisboa	108184586	15 980,54	
Millenium - Lisboa	580194597	12 369,18	
Millenium - Porto	3480248999	0,00	
Total de Depós. Bancários		670 958,54	

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 01 de Janeiro de 1989, no Decreto Regulamentar 2/90 de 12 de Janeiro para bens adquiridos entre 01 de Janeiro de 1989 e 31 de Dezembro de 2009 e no Decreto Regulamentar 25/2009 de 14 de Setembro para bens adquiridos após 01 de Janeiro de 2010, que se consideram representarem satisfatoriamente a vida útil estimada dos bens.

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

Programas de computador:

Ativos Fixos Intangíveis	31/12/2018	Adições	Alienações	Ativos det. para venda	Outras Alterações	31/12/2019
Descrição						
Goodwill	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Projetos de desenvolvimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programas de computador	140 546,25	2 772,80	0,00	0,00	0,00	143 319,05
Propriedade industrial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros ativos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em Curso - A. Intangíveis	0,00	24 890,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativo Intangível bruto	140 546,25	27 662,80	0,00	0,00	0,00	168 209,05
Amortizações acumuladas	124 506,74	2 642,87	0,00	0,00	0,00	127 149,61
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Amortizações acumuladas	124 506,74	2 642,87	0,00	0,00	0,00	127 149,61
Ativo Intangível líquido	16 039,51	25 019,93	0,00	0,00	0,00	41 059,44

8 - ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

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

As depreciações destes ativos são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método das quotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas máximas definidas na Portaria 737/81, de 29 de Agosto para bens adquiridos antes de 01 de Janeiro de 1989, no Decreto Regulamentar 2/90 de 12 de Janeiro para bens adquiridos entre 01 de Janeiro de 1989 e 31 de Dezembro de 2009 e no Decreto Regulamentar 25/2009 de 14 de Setembro para bens adquiridos após 01 de Janeiro de 2010, que se consideram representarem satisfatoriamente a vida útil estimada dos bens.

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

Edifícios e outras construções: 50 anos

Equipamento básico: Entre 5 e 8 anos

Equipamento Administrativo: Entre 3 e 8 anos

Outros ativos fixos tangíveis: Entre 4 e 8 anos

Ativos Fixos Tangíveis	31-12-2018	Adições	Alienações	Transferências	Outras Alterações	31-12-2019
Descrição						
Terrenos ou recursos naturais	760 717,54	0,00	0,00	0,00	0,00	760 717,54
Edifícios e outras construções	2 643 301,19	0,00	0,00	0,00	0,00	2 643 301,19
Equipamento Básico	61 061,87	3 367,28	0,00	0,00	0,00	64 429,15
Equip. Administrativo- Mobiliários	161 457,86	5 461,51	0,00	0,00	0,00	166 919,37
Equip. Administrativo- Eq. Informático	146 788,58	13 015,58	0,00	0,00	0,00	159 804,16
Equip. Administrativo- Eq. Comunicaç	34 516,74	554,04	0,00	0,00	0,00	35 070,78
Outros Ativos Fixos Tangíveis	31 454,66	606,19	0,00	0,00	0,00	32 060,85
Ativos Fixos Tangíveis em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativo tangível bruto	3 839 298,44	23 004,60	0,00	0,00	0,00	3 862 303,04
Depreciações acumuladas	1 099 757,60	69 722,18	0,00	0,00	0,00	1 169 479,78
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depreciações acumuladas	1 099 757,60	69 722,18	0,00	0,00	0,00	1 169 479,78
Ativo tangível líquido	2 739 540,84	-46 717,58	0,00	0,00	0,00	2 692 823,26

9 - INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS

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

Entidades	Data do Relato	% da Participação	Ativo	Passivo	Capital Próprio	Gastos	Rendimentos
DecoProteste-Editores,Ld	31/12/2019	25%	18 257 754,77	12 806 891,21	5 450 863,56	56 185 930,79	55 759 104,68
DecoProteste-Editores,Ld	31/12/2018	25%	20 101 614,78	14 223 925,11	5 877 689,67	49 552 207,12	51 082 886,97

10 – INVENTÁRIOS

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

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

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

Inventários Rubricas	Em 31-12-2019			Em 31-12-2018		
	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida
Mercadorias	29 056,67	29 056,67	0,00	29 056,67	29 056,67	0,00
Matérias-primas, subsidiár.e consumo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos acabados e intermédios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subprodutos, desperdícios, refugos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos e trabalhos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Adiantamento por conta de compras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	29 056,67	29 056,67	0,00	29 056,67	29 056,67	0,00

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

Movimentos	Mercadorias
Saldo Inicial	29 056,67
Compras	0,00
Regularizações	0,00
Saldo Final	29 056,67
Gastos no Exercício	0,00

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

Em 31-12-2018					
Rubricas	Saldo Inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo Final
Mercadorias	29 056,67	0,00	-111,99	0,00	28 944,68
	29 056,67	0,00	-111,99	0,00	28 944,68

Em 31-12-2019					
Rubricas	Saldo Inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo Final
Mercadorias	29 056,67	0,00	0,00	0,00	29 056,67
	29 056,67	0,00	0,00	0,00	29 056,67

11 - ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DO BALANÇO

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2019 foram aprovadas pela Direção e autorizadas para emissão em 4 de Junho de 2020, afim de serem apresentadas a Assembleia Geral de Associados, marcada para o dia 17 de Junho de 2020.

Como é do conhecimento generalizado, no passado dia 11 de março a OMS declarou o surto do novo coronavírus, designado COVID-19, como pandemia. Existem já notícias que indicam que diversos setores da economia podem ser afetados por efeitos diretos e indiretos provocados pela doença, estando em causa, entre outros possíveis efeitos, a disrupção ou limitação de fornecimentos de bens e serviços ou incapacidade de virem a ser cumpridos compromissos contratuais, pelas diversas contrapartes, podendo como tal, alterar-se a perceção e avaliação do risco de negócio. Existem adicionalmente notícias que indiciam a eminência de uma retração económica geral. Embora os efeitos decorrentes deste evento para a atividade da Entidade, se apresentem à data incertos, consideramos que os mesmos não colocam uma incerteza significativa relativa à continuidade das operações da Entidade.

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

12- IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

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

Nos termos do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas, a Associação encontra-se sujeita a tributação autónoma sobre um conjunto de encargos, nomeadamente despesas com aluguer de viaturas e com deslocações em viatura própria dos colaboradores, às taxas previstas no artº 88º do respetivo Código.

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

A Direção entende que as eventuais correções resultantes de revisões/inspeções por parte das autoridades fiscais aquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2019.

13 - INSTRUMENTOS FINANCEIROS

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

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

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

Em 31 de Dezembro de 2019 e em 2018 a rubrica de Clientes/Fornecedores/Outras contas a receber e a pagar e Pessoal apresentava a seguinte decomposição:

Clientes/Fornecedores/Outras Contas	Em 31-12-2019			Em 31-12-2018		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Ativos:						
Clientes	39 739,45	0,00	39 739,45	35 992,27	0,00	35 992,27
Adiantamento a Fornecedores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	174 180,40	0,00	174 180,40	200 468,63		200 468,63
Outras contas a receber	169 176,62	0,00	169 176,62	172 703,18	0,00	172 703,18
Perdas por Imparidade	-12 989,74	0,00	-12 989,74	-4 030,02	0,00	-4 030,02
Total do Ativo	370 106,73	0,00	370 106,73	405 134,06	0,00	405 134,06
Passivos:						
Fornecedores	29 543,99	0,00	29 543,99	50 716,37	0,00	50 716,37
Passivos por Impostos Diferidos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	286,83	0,00	286,83	0,00	0,00	0,00
Outras contas a pagar	608 189,41	0,00	608 189,41	307 907,02	0,00	307 907,02
Total do Passivo	638 020,23	0,00	638 020,23	358 623,39	0,00	358 623,39
Total líquido	-267 913,50	0,00	-267 913,50	46 510,67	0,00	46 510,67

Os projetos são registados apenas na medida dos gastos reais incorridos anualmente, independentemente do total do subsídio atribuído, conforme se evidencia no seguinte mapa:

Rubricas	Executado no Exercício	Taxa de financiamento	Valor imputado	Saldo em: 31/12/2018	Adiantamentos/ Pagamentos	Subsídios reconhecidos	Saldo em: 31/12/2019
Projetos							
A Saúde é um direito dos consumidores	0,00	100,00%	0,00	9 325,16	-9 325,16	0,00	0,00
Label Pack+	0,00	100,00%	0,00	6 302,43	0,00	0,00	6 302,43
Famila Fatura (ERSE)	56 808,67	100,00%	56 808,67	134 022,70	-134 650,08	56 808,67	56 181,29
Os Mercados Digitais	8 515,41	80,00%	6 812,33	0,00	-7 280,00	6 812,33	-467,67
SITESTAR 6ª Edição	19 707,30	100,00%	19 707,30	0,00	-31 900,00	19 707,30	-12 192,70
SITESTAR 7ª Edição	7 198,50	100,00%	7 198,50	0,00	0,00	7 198,50	7 198,50
Net Viva & Segura 2,0	30 596,10	100,00%	30 596,10	0,00	-67 000,00	30 596,10	-36 403,90
Net Viva & Segura 3.0	16 971,80	100,00%	16 971,80	0,00	0,00	16 971,80	16 971,80
Timor-Leste	72 881,18	100,00%	72 881,18	0,00	-169 940,61	72 881,18	-97 059,43
ECO2	24 092,31	100,00%	24 092,31	-73 260,16	0,00	24 092,31	-49 167,85
BRAIN Ideias	30 042,89	80,00%	24 034,31	-12 993,82	-10 129,57	24 034,31	910,92
BRAIN Ideias 2.0	2 178,75	80,00%	1 743,00	0,00	-16 560,00	1 743,00	-14 817,00
HARP	1 777,66	100,00%	1 777,66	0,00	-58 406,25	1 777,66	-56 628,59
STEP	25 821,05	100,00%	25 821,05	0,00	-136 734,38	25 821,05	-110 913,33
Totais	296 591,62		288 444,21	63 396,31	-641 926,05	288 444,21	-290 085,53

13.3 - Estado e outros entes públicos

Em 31 de Dezembro de 2019 e 2018, a rubrica de Estado e outros entes públicos apresentava a seguinte decomposição:

Estado e outros Entes Públicos	Em 31-12-2019			Em 31-12-2018		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Ativos:						
Imposto sobre o rendimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Retenção de impostos s/rendimentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para a segurança social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para outros regimes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras tributações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Ativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Passivos:						
Imposto sobre o rendimento	13 595,89	0,00	13 595,89	11 480,49	0,00	11 480,49
Retenção de impostos s/rendimentos	17 486,95	0,00	17 486,95	15 158,80	0,00	15 158,80
Imposto sobre o valor acrescentado	5 918,10	0,00	5 918,10	5 398,35	0,00	5 398,35
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para a segurança social	31 871,22	0,00	31 871,22	29 402,40	0,00	29 402,40
Contribuições para outros regimes	254,65	0,00	254,65	253,39	0,00	253,39
Outras tributações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Passivo	69 126,81	0,00	69 126,81	61 693,43	0,00	61 693,43

13.6 – Financiamentos obtidos

Em 31 de Dezembro de 2019 e 2018, a rubrica de Financiamentos obtidos apresentava a seguinte decomposição:

Financiamentos obtidos	Em 31-12-2019			Em 31-12-2018		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Instituições de Crédito	17 016,70	50 122,74	67 139,44	16 932,72	67 133,87	84 066,59
Mercado de valores mobiliários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Participantes de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subsidiárias e associadas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros financiadores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	17 016,70	50 122,74	67 139,44	16 932,72	67 133,87	84 066,59

13.7 – Fundos

Em 31 de Dezembro de 2019 e 2018, a rubrica de Fundos Patrimoniais apresentava a seguinte decomposição:

FUNDO	Em	Em
Descrição	31/12/2019	31/12/2018
Fundo Associativo	49 879,79	49 879,79
Ações (quotas) próprias		
Outros instrumentos do Fundo associativo		
Prêmios de emissão		
Reservas Legais		
Outras reservas		
Resultados transitados	3 422 653,78	3 180 535,93
Ajustamentos em ativos financeiros	1 137 401,11	1 137 401,11
Excedentes de revalorização		
Outras variações do Fundo		
Sub-total	4 609 934,68	4 367 816,83
Resultado líquido do exercício	-263 553,40	242 117,85
Total	4 346 381,28	4 609 934,68

14 - BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

14.1. - Benefícios pós-emprego

Relativamente a planos de contribuição definida:

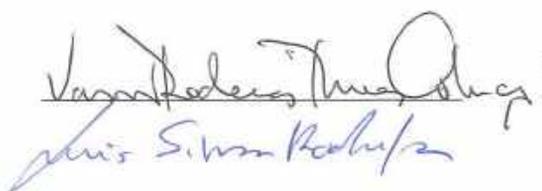
a) Quantia reconhecida como gasto

Benefícios pós-emprego	Quantia reconhecida como gasto	
	Em 31-12-2019	Em 31-12-2018
Plano poupança reforma	0,00	0,00

Lisboa, 4 de Junho de 2020

A Direção

O Contabilista Certificado nº 21944


José Simão Rodrigues


José Marinheiro Leal

Certificação de Contas





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 2019 (que evidencia um total de 5.177.682 euros e um total de fundos patrimoniais de 4.346.381 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 263.553 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.

ÊNFASE

Como é do conhecimento generalizado, no passado dia 11 de março a OMS declarou o surto do novo coronavírus, designado COVID-19 como pandemia. Na nota 11 do anexo às demonstrações financeiras é apresentada a aferição da Entidade relativa aos efeitos decorrentes para a sua atividade.

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

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

O órgão de gestão é responsável pela:

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

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

RESPONSABILIDADES DO AUDITOR PELA AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

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

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

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base

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

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

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

SOBRE O RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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

Lisboa, 05 de junho de 2020

OLIVEIRA, REIS & ASSOCIADOS, SROC, LDA.

Representada por

Joaquim Oliveira de Jesus, ROC nº 1056

Parecer do Conselho Fiscal





PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2019

- 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 2019, 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 2019.
 - c. Balanço individual reportado a 31 de dezembro de 2019.
 - d. Certificação legal das contas do ano de 2019 pelo ROC “Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda”.

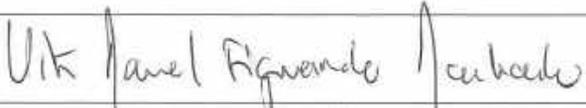
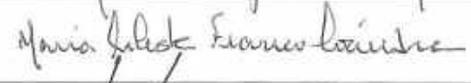
- 4- A leitura do Relatório de atividades do ano de 2019 e uma análise à documentação de suporte financeira proporcionaram ao Conselho Fiscal uma base consolidada para emissão do seu parecer.
- 5- O Conselho fiscal regista um resultado líquido do exercício de 2019 no valor negativo de 263.553,40€. Este apuramento congrega o saldo negativo associado à participação de 25% dos resultados da participada DECO PROTESTE, Editores Lda, pelo método de equivalência patrimonial (MEP), no valor de 106.706,53€. Embora não seja exigível à Associação a cobertura do prejuízo da participada, significa que o resultado proveniente das atividades correntes da DECO apresentou um resultado negativo de 156.826,87€. O Conselho fiscal recorda que o ano de 2018 já tinha evidenciado um défice operacional, de dimensões próximas, para este indicador.
- 6- É a evolução desfavorável das receitas nos últimos dois anos, essencialmente provenientes das quotizações de associados, que justificam, em larga medida, esta situação dado que as rubricas associadas às despesas (correntes e custos com pessoal) encontram-se globalmente contidas.
- 7- Sem prejuízo do conforto proporcionado pelo elevado nível de liquidez e património consolidado, o Conselho fiscal recomenda uma gestão prudencial dos ativos da associação. Os efeitos decorrentes da crise pandémica (COVID-19) que atravessámos, ainda incertos na sua magnitude mas inevitáveis, em particular ao nível da contração económica, reforçam o nosso conselho.
- 8- O Relatório de atividades do ano de 2019 evidencia um elevado volume de ações e iniciativas, em estrita linha com a prossecução dos objetivos e missão da DECO, retratando os factos mais relevantes da atividade da Associação.
- 9- As demonstrações financeiras apresentadas pela Direção, referentes ao exercício de 2019, retratam, na opinião do Conselho Fiscal, em todos os aspetos materialmente relevantes, a posição financeira da DECO em 31 de dezembro de 2019, em conformidade com os princípios contabilísticos em vigor para Entidades do Setor Não Lucrativo.

10- O Conselho Fiscal recomenda a aprovação do Relatório de atividades e Contas de 2019, apresentados pela Direção, incluindo a proposta de transferência do resultado líquido apurado para a conta de "Resultados Transitados".

11- 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, 6 de JUNHO DE 2020

O CONSELHO FISCAL

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

Relatório
Atividades
& Contas 2019