



# Relatório de

# Atividades e Contas

# 2020



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA  
PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR



# Índice

Páginas:

- |    |                             |
|----|-----------------------------|
| 4  | Preâmbulo                   |
| 7  | A DECO 2020 em 600 palavras |
| 12 | Quem Somos                  |
| 20 | As nossas Conquistas        |
| 23 | O que Fazemos               |
| 44 | Atuar pelo Consumidor       |
| 54 | As nossas Lutas             |
| 81 | Relatório de Contas         |

# Preâmbulo

## Dar voz ao CONSUMIDOR

O ano de 2020 vai ficar nas nossas memórias, individuais e coletivas, por tudo o que a pandemia COVID 19 nos alterou na nossa forma de vida e nos exigiu neste esforço de resistência e reinvenção de um novo normal. Foi assim com cada um de nós e também com todas as organizações. A atividade das equipas e os processos de trabalho tiveram que se adaptar à nova realidade sem perder o foco no cumprimento dos objetivos estratégicos estabelecidos para o triénio 19-21, designadamente o reforço da proximidade da Deco junto dos Consumidores em especial nos períodos em que eles mais precisaram do nosso apoio.

Em março foi criada uma Linha de Apoio Covid que permitiu dar resposta a muitos milhares de consumidores com questões sobre cancelamento de viagens ou encerramento de creches. Foram adaptados os conteúdos e os modelos de informação coletiva, com a produção de guias e medidas de apoio que ajudaram as famílias a responder às dificuldades e ameaças resultantes da pandemia.

Foram numerosas as iniciativas e propostas que foram apresentadas ao longo do ano pela Associação para aliviar muito dos problemas com que os consumidores portugueses foram confrontados, entre as quais merecem destaque pelo seu alcance e impacto na vida dos consumidores, a proibição da suspensão do fornecimento de serviços públicos essenciais, a introdução de medidas

extraordinárias para o crédito à habitação e o crédito ao consumo, e a consideração de regimes excecionais durante a pandemia para as situações de mora no pagamento das rendas.

No ano de 2020 verificou-se um acréscimo significativo da atividade parlamentar e legislativa devido aos sucessivos estados de emergência provocados pela pandemia, o que exigiu um esforço acrescido do nosso trabalho reivindicativo que se traduziu na apresentação de mais de 600 pareceres a propostas de iniciativas legislativas.

Apesar da urgência de adaptação da nossa atividade aos novos modelos e plataformas de comunicação à distância, manteve-se e nalguns casos melhoraram-se, os canais de apoio e aproximação aos consumidores designadamente através do aumento do número de protocolos com as autarquias, da criação do Gabinete de Aconselhamento de Energia, do reforço do projeto Academia DECO, ou ainda da criação de contas nas principais redes sociais através das quais foram divulgados guias, resultados de estudos e ações de sensibilização que registaram elevados níveis de visualização.

Num ano de particular exigência também no que se refere às condições de trabalho resultantes da necessidade de desenvolver as atividades em regime de teletrabalho, as equipas foram incedíveis na solidariedade, união e resiliência. Apesar das mudanças foi possível cumprir e até superar as principais metas estabelecidas para o ano, assegurar a estabilidade financeira da associação e preparar de forma sustentada os desafios com que nos iremos defrontar.



A crise sanitária, social e económica provocada pela pandemia da Covid 19 veio demonstrar, mais uma vez, em períodos de grandes dificuldades e ameaças para as populações, a importância das organizações de defesa dos consumidores e da DECO em particular, no apoio direto às famílias e na representação dos consumidores, através da apresentação de propostas às iniciativas legislativas que vão ao encontro das suas efetivas necessidades, e no estabelecimento de canais de diálogo com as empresas e as suas estruturas representativas na sensibilização para a adoção de comportamentos mais justos e equilibrados.

A demonstração da confiança que os consumidores e as instituições depositam na nossa intervenção e o reconhecimento da justeza das nossas posições pelo acolhimento de muitas das nossas propostas, são para nós, o melhor incentivo à continuação do nosso trabalho porque afinal são os consumidores a única razão na nossa existência.

A DECO trabalha diariamente para garantir que os consumidores têm acesso à informação adequada para tomarem decisões livres e conscientes, para poderem adquirir bens e serviços de qualidade que não coloquem em risco a sua saúde e segurança e para terem acesso a uma justiça célere, eficaz e acessível.

## Vasco Rodeia Torres Colaço

*Presidente da Associação Portuguesa  
para a Defesa do Consumidor*

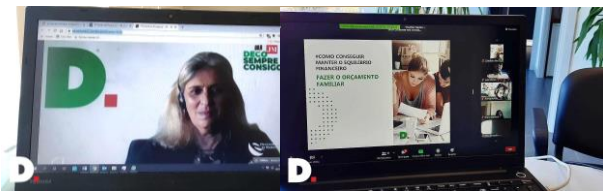




# A DECO em 2020 em 600 palavras

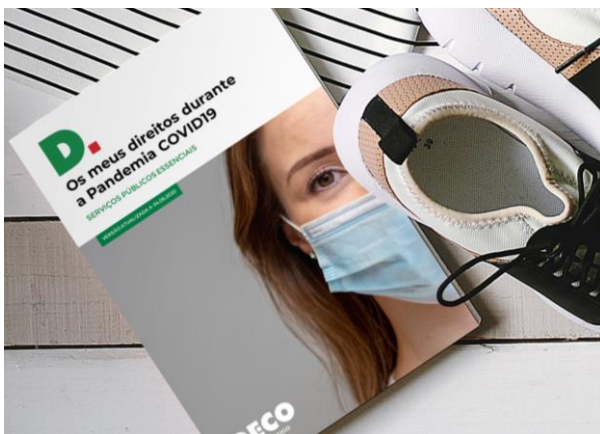
## DECO Consigo em casa

As sessões informativas presenciais foram adaptadas ao formato digital com o objetivo de fazer chegar a informação à casa dos consumidores, na sua maioria em confinamento. Ver mais informação na página 26.



## Guia: Os meus direitos durante a Pandemia COVID19 - Serviços Públicos Essenciais

Por forma a melhor proteger os consumidores no acesso a serviços públicos essenciais durante a Pandemia de COVID19, e tendo em conta a criação de medidas excecionais de proteção, a DECO criou um Guia sobre as estas novas medidas. Ver mais informações na página 27.



## Nomeação do Projeto “FATURA AMIGA” pela Comissão Europeia

A “Fatura Amiga” foi reconhecida como um dos 3 melhores projetos, a nível europeu na categoria de “Engagement”, distinguida entre mais de 150 projetos de eficiência energética para a promoção de comportamentos sustentáveis junto dos cidadãos. Siba mais informações na página 27.



## [www.e-comprascomdireitos.pt](http://www.e-comprascomdireitos.pt)

A DECO desenvolveu o projeto E.Compras com Direitos no qual desenvolveu um conjunto de iniciativas sobre os direitos dos consumidores nas compras em ambiente digital, com especial destaque para as plataformas de Marketplace. Descubra tudo sobre o E-Compras na página 28.





## A DECO em 2020 em 600 palavras

### Linha Telefónica para apoiar os viajantes

Tendo em conta o elevado número de contactos que tivemos, imediatamente no início da pandemia relativos a viagens canceladas, a DECO lançou uma linha de apoio aos viajantes, na sequência das restrições do espaço aéreo, tendo em vista informar os consumidores sobre os seus direitos. Ver mais info na página 41.



### Gabinete de Aconselhamento de Energia

O projeto europeu STEP que visa mitigar a pobreza energética, através de diversas soluções, permitiu à DECO reforçar as suas competências no setor da Energia, pelo que em novembro, a Associação inaugurou o Gabinete de Aconselhamento de Energia (GAE). Ver mais info na página 57.

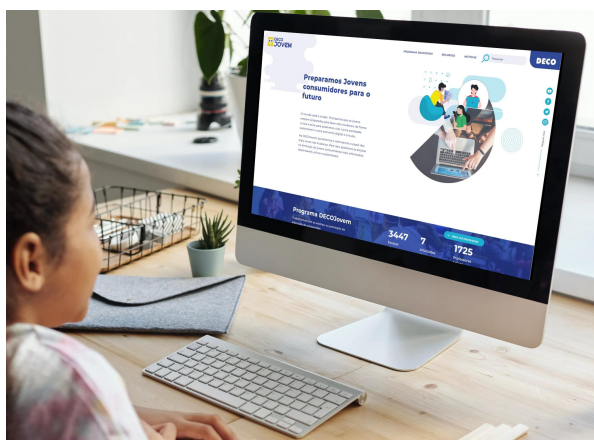




# A DECO em 2020 em 600 palavras

## DECOJovem

Uma DECOJovem renovada. Em 2020, o site DECOJovem teve um novo layout com o objetivo de se tornar mais apelativo e *user friendly* para professores e alunos. Foi criada uma nova Área do Professor. Ver mais info na página 44.



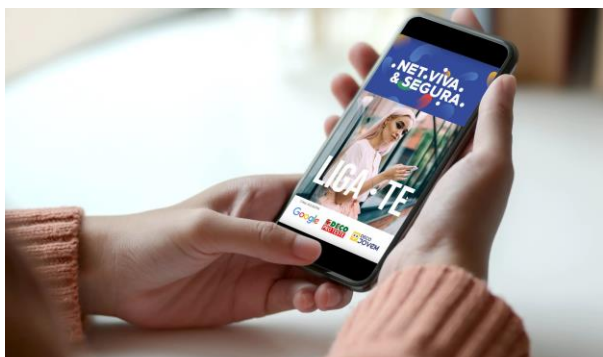
## Encontro de Professores para apresentação do Referencial de Educação do Consumidor

A DECO, juntamente com a Direção-Geral do Consumidor e a Direção-Geral da Educação, promoveu a sessão “À Conversa sobre Educação para O Consumo – Desafios dos jovens consumidores”, dirigida a 60 professores dos diferentes níveis de ensino. Ver mais informação na página 45.



## E-Books DECOJovem

Para apoiar e motivar os jovens em isolamento devido à pandemia, a Fórum Estudante lançou um conjunto de E-BOOKS, tendo a DECO sido responsável pela edição de dois temas, que se consideram especialmente interessantes para os mais novos. Ver mais info na página 45.



## ROADSHOW DIGITAL NAS ESCOLAS

A DECOJovem realizou a 3ª edição do projeto NET Viva e Segura, uma iniciativa que tem como objetivo incentivar os jovens com idade escolar a aceder à internet de forma segura, promovendo experiências online ativas mais esclarecidas e conscientes em respeito pela sua privacidade. Esta iniciativa é realizada em parceria com a DECO Proteste e com o apoio da Google PT



Conferência online, de 26 de novembro, realizada junto da comunidade educativa da Escola Secundária Padre António Macedo, Santiago do Cacém e Escola Secundária de Alcácer do Sal



## A DECO em 2020 em 600 palavras

### Webinar “Os Problemas Financeiros de Hoje e os Desafios de Amanhã”

A DECO lançou o WEBINAR – “Os Problemas Financeiros de Hoje e os Desafios do Amanhã”, exclusivamente desenhado para promover a atualização de conhecimentos dos colaboradores das entidades parceiras da DECO, considerando o relevante papel que os serviços locais de apoio ao consumidor desempenham junto da população. Ver mais informação na página 49.

### DECO ACADEMIA

A DECO relançou a sua parceria com a Academia. A criação de relações de cooperação técnico-científica nos domínios do consumo, tem sido fundamental para garantir a proteção dos direitos e interesses de muitos consumidores. Descubra mais informações na página 51.

### SOMOS DECO

Neste ano, lançamos um desafio interno Consumer Academy |SOMOS DECO para a troca de saberes e conhecimentos entre todos os colaboradores em áreas emergentes, adaptadas à nova realidade da Associação e aos segmentos onde a nossa atividade mais se quer fazer sentir. Ver mais info na página 52.





## Destaques 2020

### O QUE NOS FALTA PARA MUDAR? Diálogos para um Consumo e Produção Sustentável

Enquanto Membro da Aliança ODS Portugal, a DECO participou na 15ª Semana da Responsabilidade Social promovida pela APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial com a sessão “O QUE NOS FALTA PARA MUDAR? Diálogos para um Consumo e Produção Sustentáveis”.

Esta sessão, que decorreu no dia 11 de novembro, foi dedicada ao consumo sustentável e à transição para a economia circular, tendo juntado consumidores e empresas para discutir o que uns e outros fazem ou deviam fazer para “fechar o ciclo” dos produtos em fim de vida, ou seja, para reduzir, reutilizar, reparar, reciclar e reintegrar na economia. No total contamos com a presença de mais de 150 participantes na conferência.

### Publicidade? Assim Não!

Porque a publicidade tem um impacto significativo nas escolhas dos consumidores. Os anúncios publicitários enganosos em diversos suportes proliferavam. Tal facto motivou a DECO a lançar a iniciativa Publicidade? Assim não!. Ver mais info na página 61.



### Bloqueio Geográfico na Madeira

A abertura da estrutura regional da DECO na Região Autónoma da Madeira possibilitou a primeira intervenção legislativa na região tendo em vista acabar com a discriminação dos consumidores madeirenses no que respeita ao acesso aos bens e produtos vendidos online. Ver mais info na página 62.





# Quem Somos



A VOZ DO  
CONSUMIDOR

---

350785  
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.

A DECO trabalha diariamente para garantir que os consumidores têm acesso à informação adequada para tomarem decisões livres e conscientes, para poderem adquirir bens e serviços de qualidade que não coloquem em risco a sua saúde e segurança e para terem acesso a uma justiça célere, eficaz e acessível.

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

## Visão

Defender e empoderar os consumidores na transição para uma economia circular e digital, na proteção do ambiente e na construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável.



## Os nossos Valores

Estes são os nossos valores: Independência; Rigor E Qualidade; Proximidade e Cooperação.



O sucesso da DECO decorre da sua total independência face aos poderes políticos e económicos.

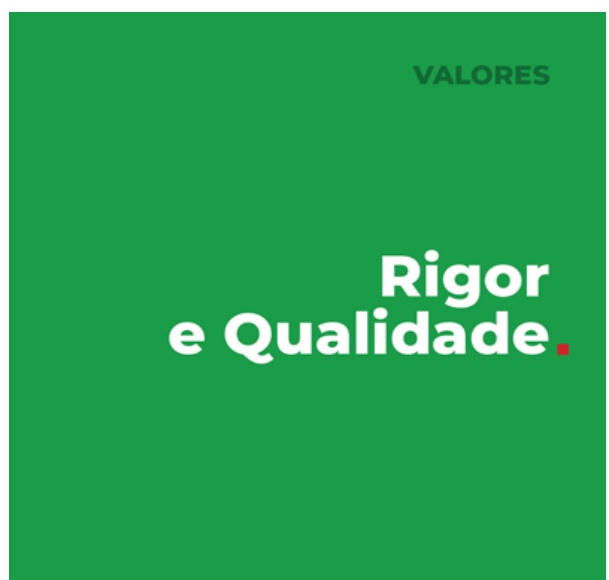
Para tal, as suas ações e posições públicas assentam integralmente em análises e estudos rigorosos, realizados por nós ou por entidades externas idóneas.

A nível financeiro, a totalidade das receitas que a DECO obtém é utilizada em benefício de todos os consumidores, associados ou não, e na ampliação dos nossos serviços e capacidade de resposta.

As ações e intervenções da DECO caracterizam-se sempre pelo máximo rigor e qualidade. Só assim a DECO mantém a credibilidade do seu trabalho, merece a confiança dos parceiros e stakeholders com que trabalha e continua a ver o seu trabalho amplamente reconhecido.

Para isso, a DECO conta com uma boa capacidade de gestão e planeamento estratégico, com o profissionalismo das suas equipas e com a adoção sistemática de métodos eficazes e eficientes, permanentemente testados e avaliados.

A DECO assume uma ética de exigência, transparência e abertura.



VALORES

## Proximidade.

Toda a intervenção da DECO é orientada para responder às suas necessidades, preocupações e expectativas dos consumidores. Para lhes poder dar respostas adequadas e eficazes, a Associação procura interagir com todos os seus interlocutores de forma direta, dinâmica e assertiva.

É assim com os media, com o poder político e com as organizações públicas e privadas, com quem coopera e dialoga de forma permanente. E é assim com os consumidores, de quem procura estar sempre perto, com novas delegações, novos protocolos locais e novos serviços, para um apoio e um atendimento personalizados.

## OS CONSUMIDORES SÃO A NOSSA RAZÃO DE SER.

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, bem como com instituições internacionais. Para além da cooperação com estas entidades, a DECO promove o diálogo com as empresas ou associações de empresas dos setores regulados.

VALORES

## Cooperação.

# 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

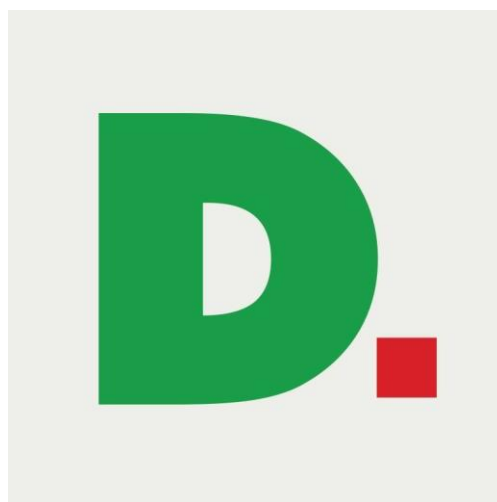
A Comissão Executiva é o órgão eleito pela Direção Nacional que tem como função assegurar a gestão corrente da Associação e deliberar sobre matérias delegadas por aquela, reunindo com uma periodicidade quinzenal.

## ■ 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 2020, realizaram-se as eleições da Delegação Regional do Minho para o triénio 2020-2022.



# LISBOA +

---

## 7 Estruturas Regionais



 **Estruturas Regionais**

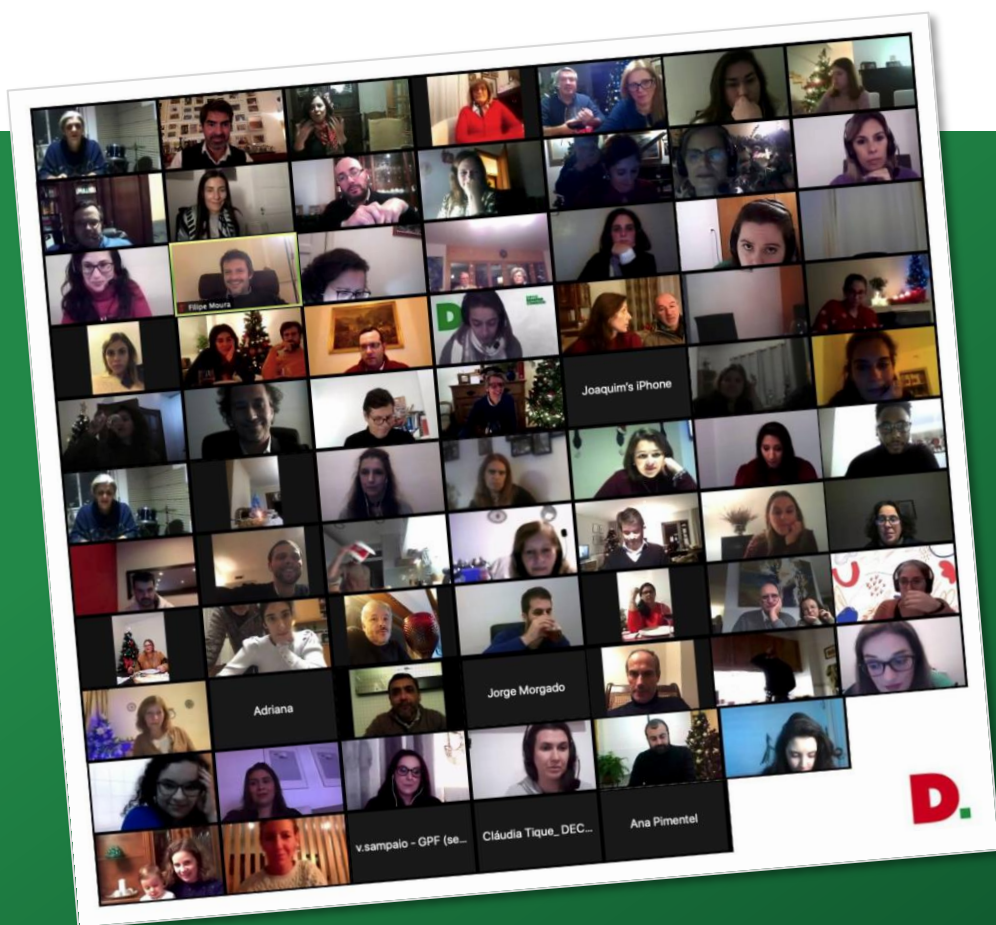
 **Rede de Parceiros DECO**

## Estruturas 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.

Tendo em conta este ano de pandemia, não foi possível realizar o Conselho das Delegações Regionais. Não obstante, a Associação pugnou por estar ainda mais próxima dos seus colaboradores da a sede e das estruturas regionais. Foram realizados vários “Entre Nós”. uma reunião com todos os colaboradores, bem como um jantar de Natal, diversas reuniões departamentais, constituição de novos grupos de trabalho para definir e implementar atividades face à nova. Todos estes eventos promovidos por plataformas digitais

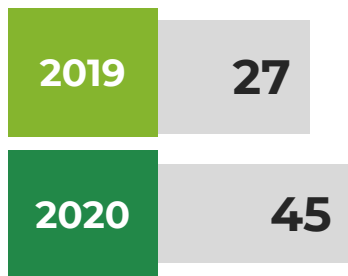




## Comunicação Interna

Em termos de comunicação interna, fruto das circunstâncias vividas, tratou-se de um ano em que a mesma foi objeto de inúmeros contactos, com interesse relevante para a vida associativa.

Estes são os dados de flash DECO 2019 – 2020:

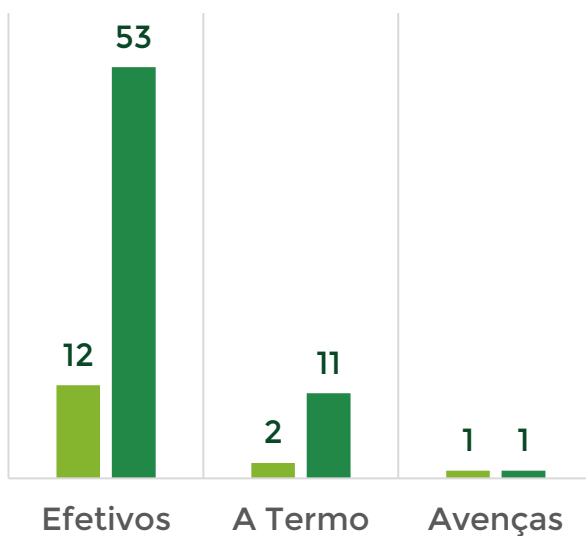
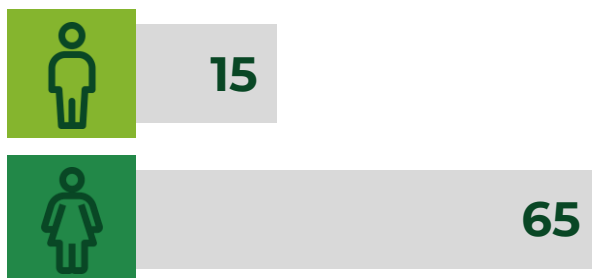


Para além disso e aproveitando o recurso a novas tecnologias realizaram-se diversas reuniões entre a Sede e as Delegações Regionais, distribuídas da seguinte forma:



## Equipa

Em 2020, a equipa de colaboradores da DECO contabilizou um total de 80 colaboradores que são distribuídos da seguinte forma:





# As nossas Conquistas



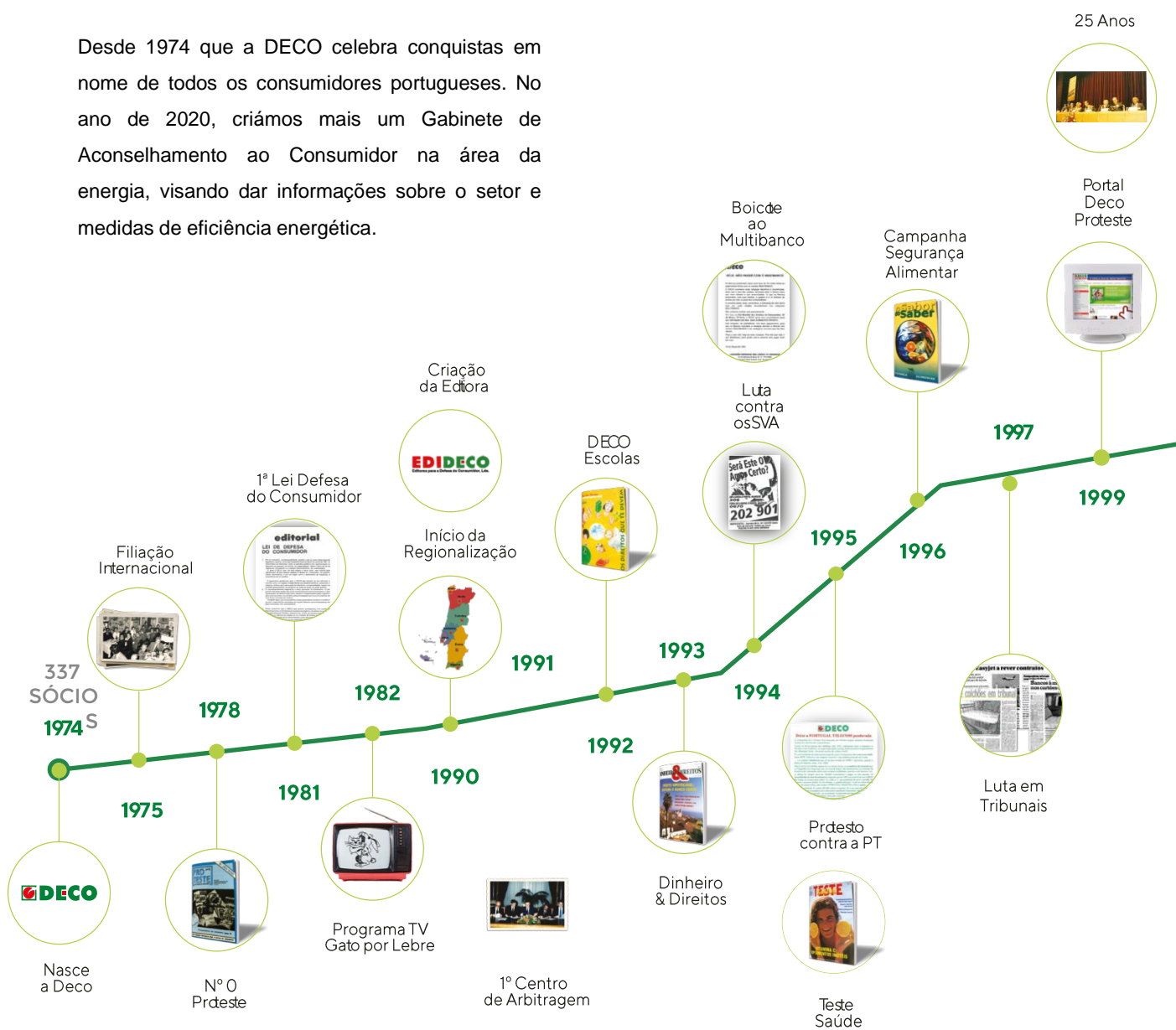
**46 ANOS  
AO LADO DO  
CONSUMIDOR**

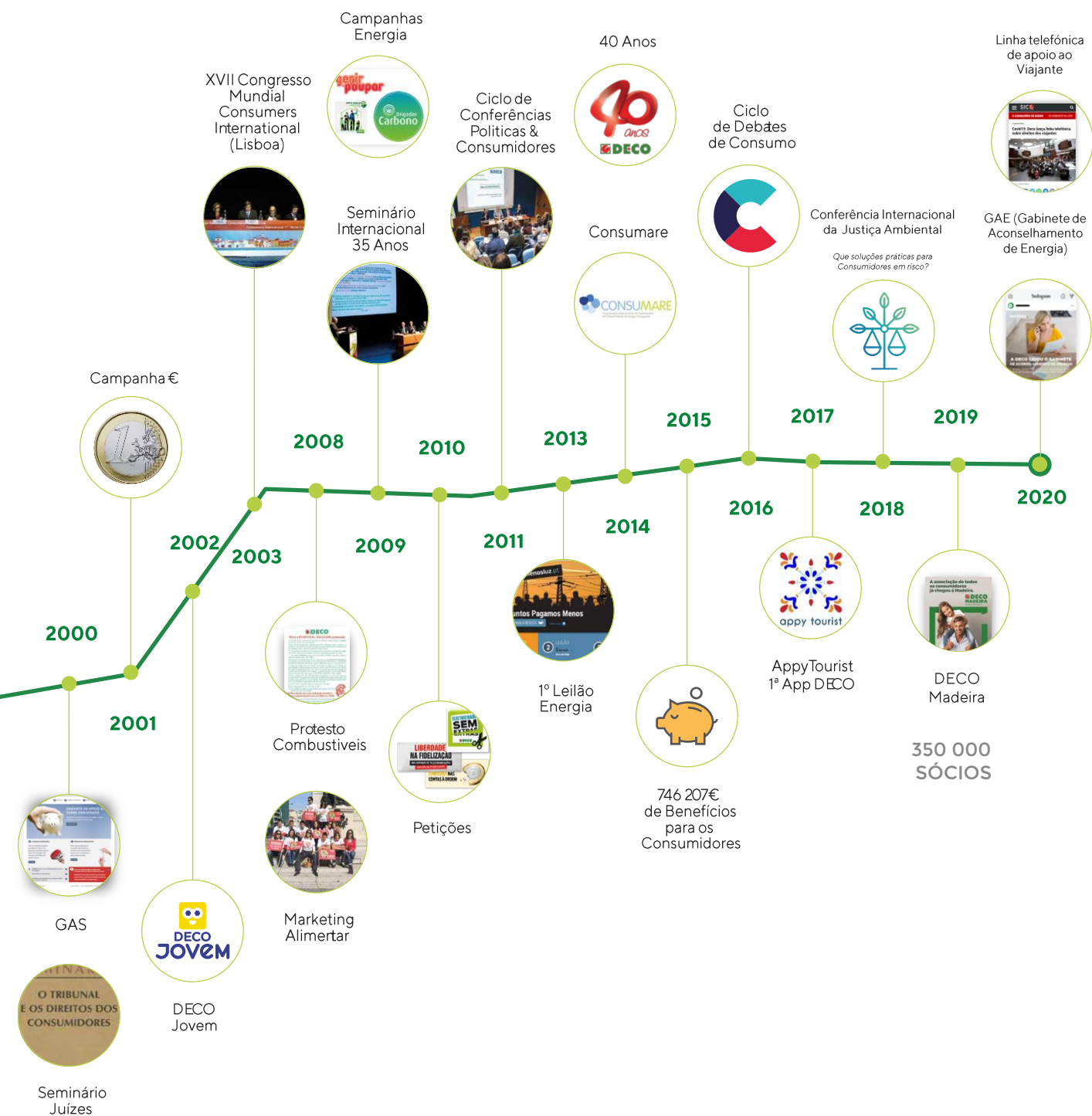
---

# As nossas Conquistas

## 47 anos de conquistas em nome do Consumidor

Desde 1974 que a DECO celebra conquistas em nome de todos os consumidores portugueses. No ano de 2020, criámos mais um Gabinete de Aconselhamento ao Consumidor na área da energia, visando dar informações sobre o setor e medidas de eficiência energética.







# O que Fazemos



Defender o  
**CONSUMIDOR**

---

# Informação Coletiva

## DECO Proteste

Quanto à tiragem das publicações DECO Proteste, em 2020, foram realizadas as seguintes publicações:

**336.000**  
**Proteste**

**268.000**  
**Teste Saúde**

**320.000**  
**Dinheiro & Direitos**

**20.000**  
**Proteste Investe**




# A DECO no Digital

## As novas redes sociais da DECO

Em maio de 2020, a DECO lançou novos canais de contacto e de proximidade com os consumidores e com os parceiros: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e Youtube com o objetivo de dar a conhecer as suas atividades no âmbito dos 3 pilares de intervenção: informação, educação e formação, representação dos consumidores.

Para fomentar o crescimento constante destas redes sociais, foram criados procedimentos internos e o desenvolvimento de rubricas de conteúdos que alimentam os canais oficiais da DECO Associação diariamente. Uma média de 40 conteúdos por mês. Por outro lado, permitiu, também desenvolver lives com elevado nível de visualizações.



	Seguidores	Publicações
	4046	330
	525	307
	151	357
	365	136
	35	19

# 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 2020 registaram-se **227 178** páginas visualizadas.

## 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 2020, **79 821** visualizações de página.

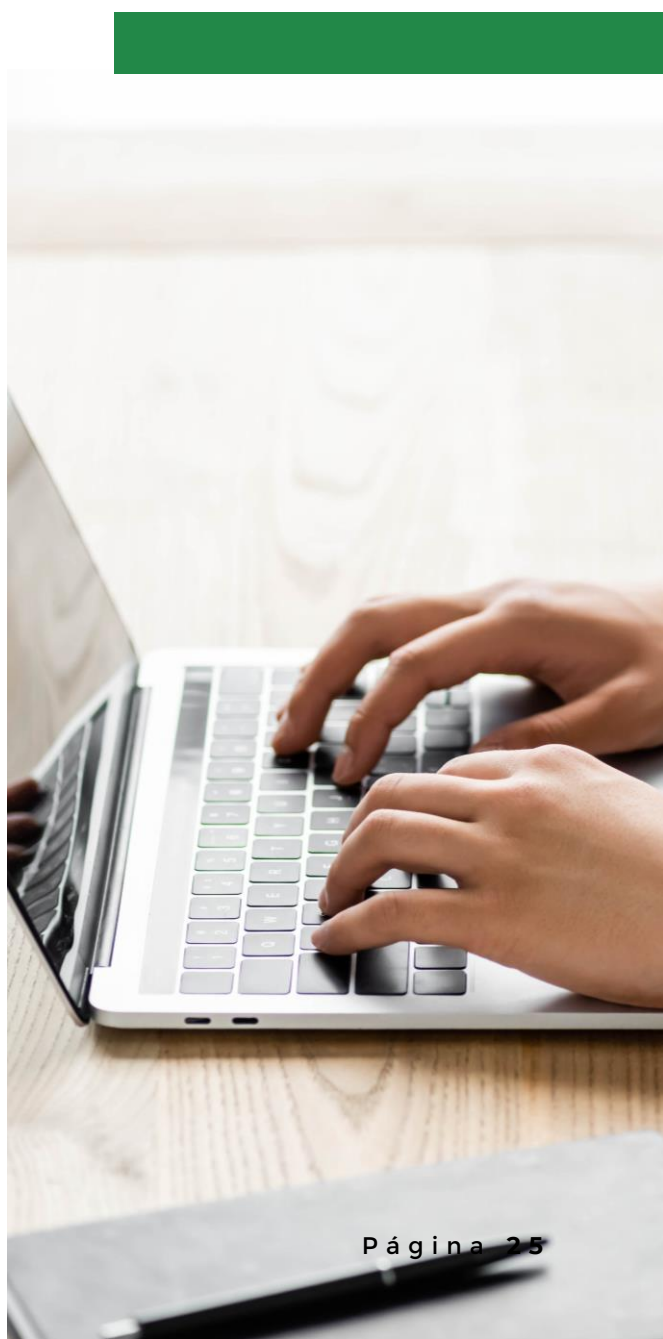
Com **32 328** visitas de **24 061** utilizadores continua a ser um dos meios digitais com maior relevância. Iguamente com grande expressão, as redes da DECOJovem registaram os seguintes números:

	Seguidores	Publicações
	7735	216
	1361	129
	320	122
	405	3

## WWW.DECOFORMA.PT

O sítio da DECO Forma foi o meio mais utilizado para divulgação das atividades formativas. Este recebeu **18 319** visualizações e foi **visitado 9 845** vezes por 8 199 utilizadores.

Na rede social LinkedIn, com **293** seguidores, foram realizadas **66** publicações onde, para além da divulgação de eventos e atividades formativas, se potenciou a criação de conteúdos informativos.





# Workshops DECO INFORMA

## Informação com um novo Formato: DECO Consigo em casa

As sessões informativas da DECO, numa estratégia de proximidade, têm como objetivo sensibilizar e informar os consumidores orientando os seus comportamentos de consumo para escolhas mais acertadas e sustentáveis de produtos e serviços e alertando-os para os problemas de consumo emergentes. Estes workshops são promovidos pelas equipas regionais da Associação, em parceria com os stakeholders locais que tem um especial papel na mobilização local dos consumidores com vista a uma expressiva participação.

O ano 2020 foi marcado pela profunda alteração da vida normal devido à situação pandémica e, por essa razão, foi necessário apostar em novas formas de comunicação, adaptadas à realidade que se viveu. Neste sentido, as sessões informativas em modo presencial, tiveram de ser adaptados ao formato digital com o objetivo de fazer chegar a informação à casa dos consumidores, na sua maioria em confinamento.

Os temas dos workshops foram muito diversificados respondendo às necessidades e aos pedidos dos consumidores, dando destaque para os temas sobre as finanças pessoais, alimentação, saúde, consumo sustentável, vendas online, entre outros.

**1323**  
Consumidores

**36**  
Ações Informativas

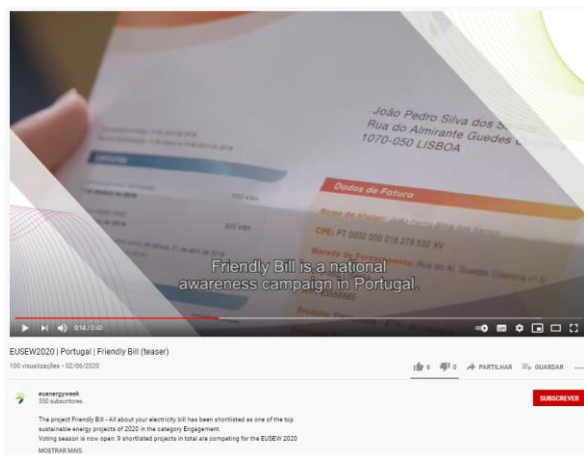
**23**  
Entidades

- 1 Alimentação Saudável: Mitos Alimentares
- 2 Finanças Pessoais em tempos de crise
- 3 Não deixe os seus direitos offline
- 4 Damos + do que umas luzes na poupança de energia
- 5 Fraudes Financeiras
- 6 O essencial sobre economia pessoal
- 7 Gestos simples para um consumo sustentável

# Informação Coletiva

## Guia: Os meus direitos durante a Pandemia COVID19 - Serviços Públicos Essenciais

Por forma a melhor proteger os consumidores no acesso a serviços públicos essenciais durante a Pandemia de COVID19, e tendo em conta a criação de medidas excecionais de proteção, a DECO criou um Guia sobre as estas novas medidas, tendo em vista reforçar a informação junto dos consumidores. Para o efeito o Guia foi dividido em quatro áreas fundamentais: Eletricidade e Gás Natural, Gás de Botija, Água e Comunicações Eletrónicas. A sua divulgação foi feita, não só diretamente junto dos consumidores, mas também através dos parceiros institucionais da DECO.



## NOMEAÇÃO DA “FATURA AMIGA” PELA COMISSÃO EUROPEIA

A “Fatura Amiga” foi reconhecida como um dos 3 melhores projetos, a nível europeu na categoria de “Engagement”, distinguida entre mais de 150 projetos de eficiência energética para a promoção de comportamentos sustentáveis junto dos cidadãos.

Entre 2018 e 2019, a DECO envolveu mais de 200 mil consumidores, incentivando-os a mudar os seus comportamentos no consumo de eletricidade, tendo também capacitado 310 técnicos de Autarquias e Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) na área da eficiência energética, para que estes prestem uma melhor informação aos consumidores.

Esta nomeação foi um reconhecimento importante pelo trabalho desenvolvido pela DECO e dos benefícios da implementação da campanha junto dos consumidores portugueses.

## Guia do Turismo e Lazer em tempos de Pandemia Covid-19

A DECO lançou um guia online sobre turismo e lazer em tempos de pandemia para apoiar e informar os consumidores, tanto os nacionais, como os estrangeiros que visitaram Portugal durante o verão, por forma a informar estes consumidores sobre os seus direitos e os seus deveres, no âmbito das novas regras de saúde pública. Este guia foi publicado na plataforma [www.e-comprascomdireitos.pt](http://www.e-comprascomdireitos.pt) e dispunha de uma versão em português e inglês.

Dividido em nove capítulos, o guia fornecia informações sobre as seguintes áreas: Alojamento Local; Reservas em Hotéis e Empreendimentos Turísticos; Transporte Aéreo; Viagens Organizadas; Parques de Campismo e Caravanismo; Praias e Piscinas; Restaurantes & Estabelecimentos de restauração e bebidas, Festivais e Concertos; Cinema e Teatro; e Ginásios.

Cada capítulo pretendia responder às principais dúvidas dos consumidores e contava ainda com conselhos da DECO.



## OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES ON-LINE ([www.e-comprascomdireitos.pt](http://www.e-comprascomdireitos.pt))

Atualmente cerca de 50% dos internautas portugueses fazem compras on-line.

É cada vez mais importante que os consumidores estejam informados para garantir uma boa compra e para garantir o cumprimento das obrigações por parte dos vendedores e as plataformas digitais. Neste sentido, a DECO desenvolveu o projeto E.Compras com Direitos com um conjunto de iniciativas sobre os direitos dos consumidores nas compras em ambiente digital, com especial destaque para as plataformas de Marketplace.



Foi realizado um estudo comparativo de 6 plataformas de compras online (Wish, Fnac, AliExpress, Worten Dott e Kuantokusta), com o objetivo de identificar as principais lacunas e incumprimentos dos direitos digitais dos consumidores.

Simultaneamente, realizou-se um diagnóstico de necessidades a 400 consumidores de Portugal continental e regiões autónomas, com o propósito de aferir o grau de conhecimento destes sobre os seus direitos nas compras on-line, bem como as suas necessidades de informação relativamente a esta temática. O site [www.e-comprascomdireitos.pt](http://www.e-comprascomdireitos.pt) oferece aos consumidores mais informação com o objetivo de capacitar os consumidores para a adoção de boas práticas nas compras on-line.

**1 326 utilizadores com 3 674 visualizações.**

Para sensibilizar os consumidores para esta questão foram produzidos quatro vídeos, divulgados nas redes sociais da DECO

**Alcance 200 600 consumidores  
88 000 visualizações.**

Foi produzido um folheto informativo com 10 mil exemplares e um ebook de disseminação e exploração de resultados do projeto.

Este projeto contou com o apoio do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores da Direção Geral do Consumidor.



## LITERACIA DIGITAL PARA CONSUMIDORES SENIORES

O Net&Siga é um projeto que tem como objetivo aumentar as competências digitais dos seniores, através da divulgação de informação sobre os cuidados a ter para uma utilização segura da internet. Este projeto tem também o intuito de expor os principais casos de fraude on-line, por forma a que os consumidores seniores possam estar informados e, assim, preparados para atuarem no mundo digital de uma forma segura.



A DECO desenvolveu 4 vídeos informativos sobre a segurança on-line, as redes sociais, as compras on-line e homebanking e os serviços do estado e cidadania digital. Estes vídeos encontram-se alojados no site informativo [www.netesiga.pt](http://www.netesiga.pt).

Este projeto foi realizado em parceria com a DECO Proteste e com o apoio do Google PT.

## Nova área no portal GASDECO : COVID-19 Medidas de apoio às famílias

Foram muitas as famílias que, devido à pandemia, ficaram desempregadas, encerraram as suas atividades ou perderam os rendimentos, mantendo-se, no entanto, os seus encargos. Para muitas delas, conseguir pagar no final de cada mês todas as suas faturas foi e é um desafio. Perante estas dificuldades, foi adotado, pelo Governo, um conjunto de medidas destinadas a proteger as famílias confrontadas com a perda de rendimentos.

Em confinamento e perante a avalanche de medidas nem sempre bem percecionadas e face à necessidade evidenciada de dar resposta rápida, para ajudar os consumidores, foram estabelecidas respostas céleres às solicitações, razão que levou a DECO a criar uma área específica no portal sobre as medidas de apoio às famílias que foram sendo adotadas, em que se evidencia as moratórias.





## Cuidados a ter perante Fraudes Financeiras

Em 2020, no período de 14 de Outubro a 4 de Novembro 2020, a DECO Madeira prestou apoio local à Região Autónoma da Madeira tendo participado em inúmeras ações de sensibilização em escolas e numa ação para a comunidade sobre os cuidados a ter para não ser alvo de fraude financeira



USRB

3 de novembro de 2020 · 📍

SESSÃO DE SENSIBILIZAÇÃO - FRAUDE FINANCEIRA - DECO

Fraude financeira concerne toda a ação, irregularidade, infração ou atividade de natureza financeira consid... Ver mais

### DA REDAÇÃO DA PÓRPIGA

## Burlões de crédito chegam pelas redes sociais, mas os alertas não

Paralela à nova situação de famílias com dificuldades financeiras, procura-se conhecer a situação e os alertas. Um caso recente foi o de uma família de cidadãos alentejanos que se viu afetada por este tipo de fraude.

14 de novembro de 2020



Maria, família portuguesa residente em Portugal, vítima de fraude financeira.

Quem se lembra das notícias nos jornais a oferecer crédito financeiro, sem burocracia, ou de campanhas "infamadas" para problemas financeiros? Quem se lembra da publicidade colada nos quiosques de distribuição pública, nos parques de estacionamento, ou nos colares de comércio? Essas formas de divulgação de atividades criminosas quase desapareceram. "A situação das famílias passou de papel para o digital, com destaque para as redes sociais e, neste, para o Facebook", diz Maria Nunes, diretora do Gabinete de Apoio Financeiro (GAF) da Decco, que em 2019 atendeu 20 casos de apoio a famílias sobre endividado ou com outras problemáticas financeiras.

A forma para chegar às pessoas mudou, e a associação para a defesa do consumidor defende desde há muito a forma de atuar, em vários, o do Ministério da Finanças. Quando com o modo de falar da imprensa pública, nos parques de estacionamento, ou nos colares de comércio? Essas formas de divulgação de atividades criminosas quase desapareceram. "A situação das famílias passou de papel para o digital, com destaque para as redes sociais e, neste, para o Facebook", diz Maria Nunes, diretora do Gabinete de Apoio Financeiro (GAF) da Decco, que em 2019 atendeu 20 casos de apoio a famílias sobre endividado ou com outras problemáticas financeiras.



Sabe identificar os falsos intermediários de crédito? Decco

Ofertas de crédito são oferecidas de forma constante no GAF, Maria Nunes conta que o modo como as famílias são afetadas, "no maior parte das vezes pedem antecipadamente dinheiro às famílias para tratar do processo de crédito e depois de feito esse pagamento chega a resposta dizendo que não há qualquer resposta de que não há possibilidade de empréstimo". Não há outras famílias.



## Falsos intermediários de crédito

A DECO em 2020 continuou a desenvolver alertas para o crescente número de burlas e fraudes relacionadas com falsos intermediários de crédito que contribuem para o agravamento da situação financeira das famílias.

Esta ação permitiu estreitar laços de colaboração com stakeholders institucionais, designadamente o Banco de Portugal, com quem a DECO tem colaborado de forma estreita no combate a este flagelo, potenciado pelo digital e que levou a tomadas de posição diversas por parte deste supervisor.

Foi criado um vídeo sobre esta problemática que foi divulgado nas redes sociais da DECO, no portal da Proteção financeira e pelo jornal Público.

## Projetos Europeus

A DECO, ao longo dos anos, tem participado em diferentes projetos europeus e internacionais. Em 2020, destacamos os seguintes:

### ECO2 - ENERGY CONSCIOUS CONSUMERS

A DECO é uma das entidades parceiras da ACT4ECO – PLATAFORMA DE APRENDIZAGEM SOBRE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA, desenvolvida no âmbito do PROJETO ECO2 – ENERGY CONSCIOUS CONSUMERS, um projeto europeu financiado pela União Europeia através do Horizonte 2020, com a participação de 9 Estados-Membros: Portugal, Bélgica, Bulgária, Dinamarca, Finlândia, Grécia, Irlanda, Itália e Lituânia.

A plataforma de aprendizagem ACT4ECO tem como principal objetivo capacitar os consumidores, reforçando os seus conhecimentos sobre eficiência energética e motivando-os para a adoção de comportamentos energeticamente eficientes.

Neste ano, a DECO divulgou ativamente a plataforma junto dos órgãos de comunicação social, por via das colaborações a nível das estruturas regionais, com cerca de 100 peças informativas produzidas, bem como através de uma parceria com o site Idealista, para o qual produziu um conjunto de 5 artigos sobre eficiência energética.

Através das redes sociais da DECO (Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn) foram **inseridos 35 posts que obtiveram 103 599 impressões e 1813 inserções.**



### STEP - Solutions to Tackle Energy Poverty

O STEP – Soluções para Combater a Pobreza Energética 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 âmbito do projeto, em 2020, a DECO desenvolveu o programa de formação para conselheiros de energia, que foi ajustado a uma metodologia de e-learning na plataforma Moodle. Esta metodologia permitiu, que mesmo num contexto de pandemia, pudéssemos desenvolver a formação de 35 técnicos que compõem o Gabinete de Aconselhamento de Energia da DECO.

Por outro lado, no ano de 2020 o tema da Pobreza Energética começou a ser cada vez mais discutido em sede da UE, mas também em Portugal, tendo a DECO apresentado junto do Governo e de outros stakeholders um conjunto de 13 recomendações para uma estratégia de mitigação da pobreza energética.

O projeto STEP permitiu que a DECO assumisse um importante papel na temática da pobreza energética, e nesse sentido participámos no Energy Right Forum 2020 organizado pela Coligação Internacional pelo Direito à Energia, e também no Citizen's Energy Forum onde apresentámos o Gabinete de Aconselhamento de Energia.

## HARP - Heating Appliances Retrofit Planning

O HARP – Heating Appliances Retrofit Planning (<https://heating-retrofit.eu/>) é um projeto que tem como objetivo motivar os consumidores a planear a substituição dos seus equipamentos de aquecimento antigos e ineficientes por alternativas mais eficientes, se possível, com recurso a energias renováveis.

Para tal, foi criada uma ferramenta online para calcular a etiqueta energética de sistemas de aquecimento instalados e identificar o sistema de substituição adequado e foi desenvolvido um conjunto de recursos informativos.

No fim de 2020, a ferramenta tinha a funcionalidade de aquecimento ambiente na sua fase final e a de preparação de água quente pronta para entrar em teste.

Foram preparados diversos materiais informativos e pedagógicos da campanha dirigida aos consumidores foram finalizados, bem como o site nacional deste projeto (<http://aquecimentoeficiente.adene.pt>).

Com início em 2018 e duração de 3 anos, este é um projeto financiado pelo Horizonte 2020, que conta com 11 parceiros.





# 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-Leste, contando para isso com o financiamento pelo Programa EuropeAid da União Europeia.

O ano de 2020 foi para a TANE e para o projeto um ano de crescimento e afirmação, apesar das dificuldades trazidas pela pandemia. São três os grandes sucessos: o lançamento do site da TANE (<https://tanekonsumidor.tl>), a publicação do folheto informativo sobre os direitos dos consumidores e a abertura oficial do Centro de Atendimento aos Consumidores (CAC), incluindo uma linha telefónica.

A maior capacidade de intervenção e planeamento da equipa refletiu-se nos resultados positivos em temas como serviços bancários, eletricidade e serviços essenciais, direito à qualidade e à garantia, direito à informação, entre outros.



### GRANDES MARCOS TANE 2020

- Abertura do Centro de Atendimento ao Consumidor com atendimento por telefone, com 37 reclamações e 316 pedidos de informação recebidos;
- Lançamento do site, em português e tétum;
- Produção de 5.000 folhetos informativos sobre os direitos dos consumidores;
- Estabelecimento de contactos institucionais com 11 entidades governamentais ou reguladoras e fiscalizadoras, bem como com 25 organizações, entre as quais organizações de consumidores e agências de cooperação internacionais, além de universidades e organizações da sociedade civil nacionais
- Realização de 6 comunicações com mais de 75 peças informativas, muitas das quais em televisão ou em agências noticiosas;
- Assinatura de 4 protocolos com rádios;
- Grande visibilidade no da página de Facebook, com um crescimento de 50% e 252.661 alcançadas;
- Realização do Estudo de Preços, com um cabaz de Natal;
- Dinamização de 3 sessões informativas para consumidores e para comerciantes;
- Início do TANE sai à rua com distribuição de folhetos aos consumidores em espaços comerciais e universidades;
- Participação em 3 eventos e feiras de outras entidades com um stand informativo
- Lançamento de 4 campanhas informativas: Direito à Qualidade e à Garantia, Proteção dos direitos económicos – cuidados a ter com os contratos, Afixação de Preços e Natal;

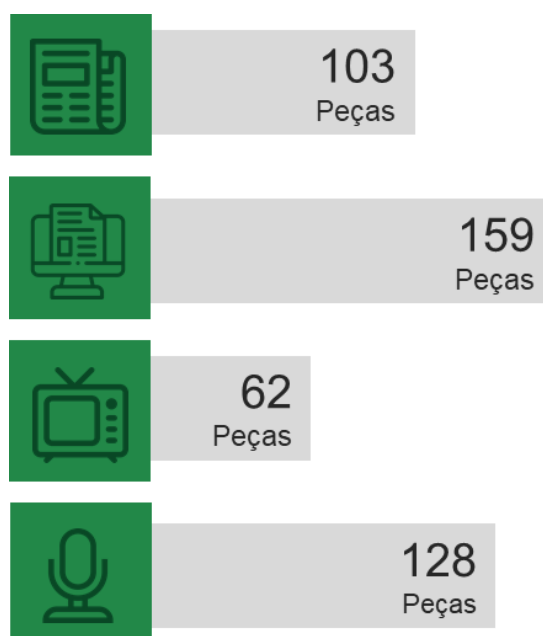
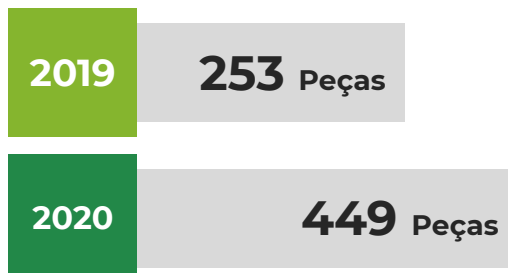
# DECO na Comunicação Social

## Comunicação do Ano

A pandemia chegou a Portugal em Março e os efeitos desta situação tão excecional manifestaram-se logo na DECO. Os consumidores turistas viram os seus voos e alojamentos turísticos cancelados e precisavam de apoio para exercer os seus direitos. A DECO lançou no dia 4 a linha telefónica de apoio ao consumidor viajante.

## Linha De Apoio Ao Consumidor: Linha Consumidor: Viagens e Covid-19

A comunicação foi transmitida em exclusivo à LUSA, que gravou para o seu canal Rádio, e divulgada no dia 4 de Março. Foram gravadas entrevistas para todas as estações de televisão, rádio, jornais impressos nacionais e regionais e sites informativos. Atingiu-se a maior cobertura mediática de sempre. Recolheram-se 449 notícias.



## Comunicações Crise Pandémica

2020 ficará conhecido como o primeiro ano da pandemia da doença covid-19 e é o ano em que a vida dos consumidores mudou radicalmente e as reclamações também.

Para além dos conflitos relacionados com o turismo e transporte aéreo, graves dificuldades financeiras, sobretudo questões ligadas às moratórias, problemas com os serviços públicos essenciais e o comércio em linha, dificuldades com o reembolso de bilhetes de espetáculos, concertos e festivais, pagamento de mensalidades e outros serviços em creches e jardins-de-infância, taxas cobradas nos serviços de saúde pelo uso de equipamentos de proteção individual constituíram uma grande parte das comunicações divulgadas da DECO em 2020, respondendo às necessidades de todos, nomeadamente dos jornalistas.

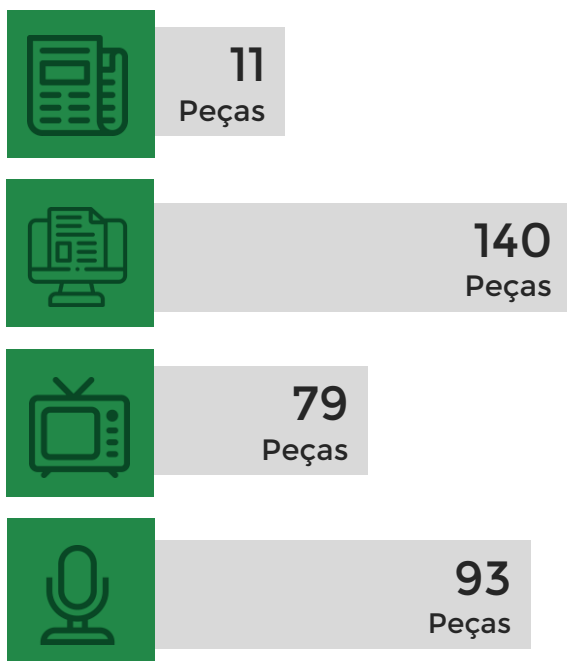
## Dificuldades financeiras e apoio prestado pelo GPF

Ao longo do ano, foram muitos os media que solicitaram à DECO informação e esclarecimento sobre os apoios financeiros concedidos excecionalmente aos consumidores em dificuldades financeiras. Desenvolveram-se três grandes comunicações sobre o tema, sempre seguindo a estratégia de exclusivos partilhado: LUSA, GLOBAL Notícias, TVI e Rádio Renascença.

DECO

### Em menos de quatro meses, 7 mil famílias pediram ajuda à Deco

Associação de defesa do consumidor abriu já 500 processos para apoiar pessoas a quem faltam 600 euros por mês para pagar contas básicas.



Finanças Pessoais

### Deco aplaude extensão da moratória no crédito às famílias, mas diz ser uma “meia medida”

Catarina Melo  
24 Setembro 2020



## Medidas excecionais serviços públicos essenciais

A comunicação foi divulgada, aquando do lançamento das primeiras medidas excecionais, em exclusivo à LUSA, e, no final de Setembro, através de Nota Informativa antecipada à LUSA + LUSA RÁDIO e Grupo Rádio Renascença.



CORONAVÍRUS

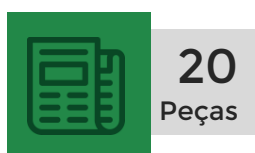
### Deco quer proibição de suspender serviços essenciais até 3 meses após emergência



## BALANÇOS

De que reclamam os portugueses e porque o fazem conheceu este ano um formato diferente. Além das reclamações do ano, foi efetuado o balanço dos últimos dez anos de queixas recebidas na DECO e escalpelizadas as situações que continuam a lesar os interesses dos consumidores portugueses. Divulgação através de comunicado de imprensa com embargo.

Foram recolhidas 242 notícias



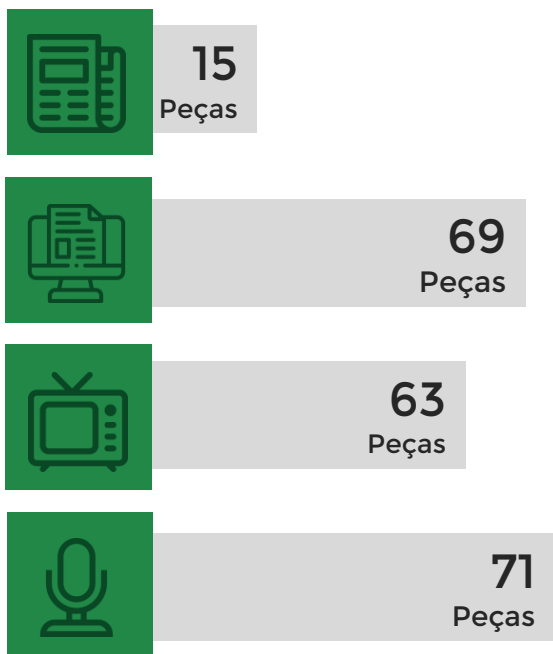
DEFESA DO CONSUMIDOR

### Telecomunicações lideram queixas dos consumidores há mais de dez anos

A Deco recebeu mais de quatro milhões e meio de reclamações nos últimos dez anos, um ranking liderado sempre pelo setor das telecomunicações, seguido dos setores da energia e água, serviços financeiros e compra e venda.



Os pedidos de apoio e processos desenvolvidos pelo Gabinete de Proteção Financeira durante o ano anterior foram comunicados através de exclusivo partilhado com LUSA + LUSA Rádio, grupo GLOBAL MEDIA (DINHEIRO VIVO + DN + JN), TVI + TVI 24 e Rádio Renascença.



### Mais de 29 mil sobreendividados pediram ajuda à Deco

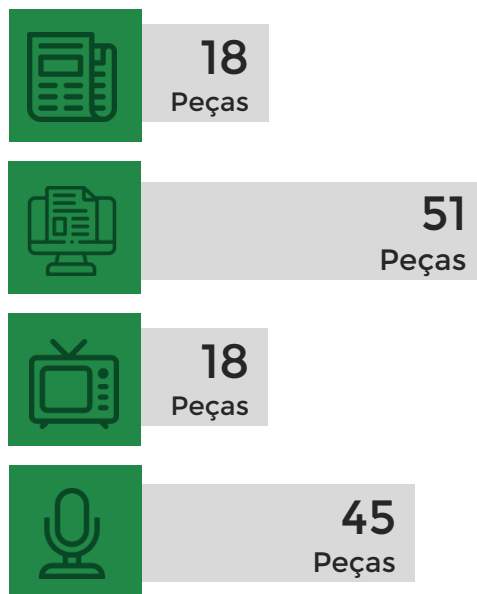
Lusa  
29 janeiro 2020

Desemprego deixou de ser a principal causa das dificuldades financeiras das famílias, sendo substituído pela deterioração das condições laborais.

Mais de 29.000 sobreendividados voltaram a pedir ajuda à Deco em 2019, tal como em 2018, sendo a principal causa de endividamento a deterioração das condições laborais, em vez do desemprego, segundo dados da associação.

## SITE E.COMPRASCOMDIREITOS.PT

As reclamações sobre as compras em linha crescerem exponencialmente e a DECO lançou o seu website sobre os direitos dos consumidores no comércio eletrónico. A comunicação foi divulgada através de Nota Informativa com antecipação à LUSA e Rádio Renascença. Foram recolhidas 132 notícias.





## Gabinete de Aconselhamento de Energia

A DECO, no âmbito do projecto STEP, inaugurou o Gabinete de Aconselhamento de Energia. Seguiu-se a estratégia de comunicação de lançamento de Nota Informativa antecipada à LUSA e Grupo Rádio Renascença.

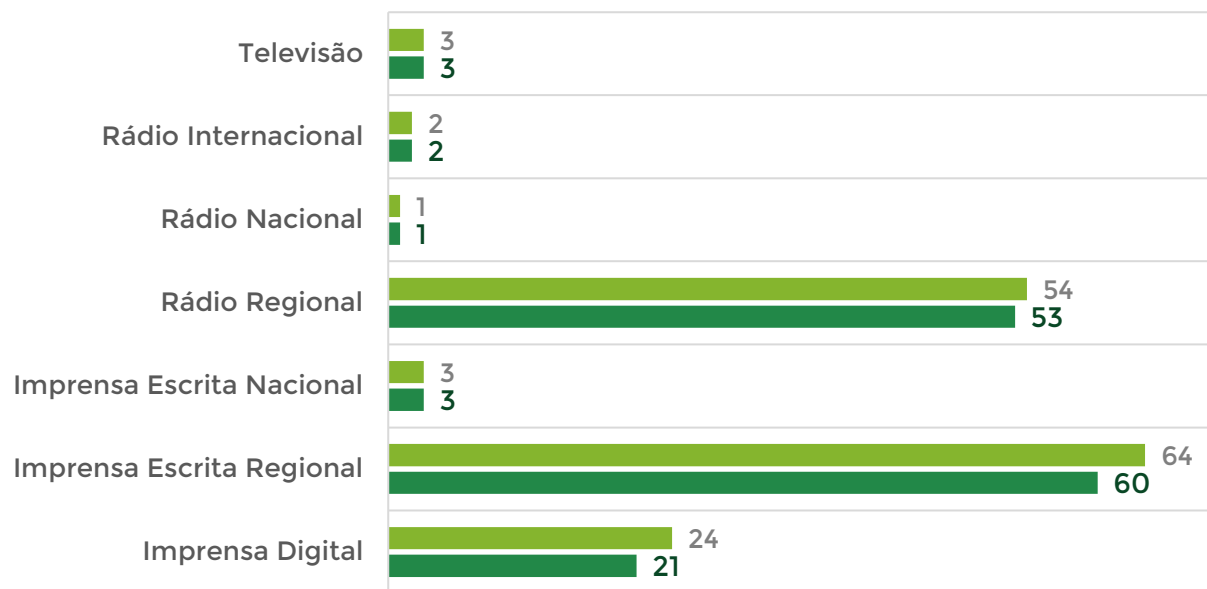
Esta comunicação obteve um total de 92 notícias



## Parcerias Regulares Mediáticas

Em 2020, a DECO manteve 161 colaborações regulares com meios de comunicação social, o que se traduz num crescimento de 12, 58 % no total de colaborações mediáticas regulares.

A pandemia abriu portas ao estabelecimento de colaborações verdadeiramente disruptivas. Espaços radiofónicos e digitais abertos especialmente para dar resposta aos problemas e dificuldades vividos pelos consumidores de todo o país. Foram celebrados protocolos com 8 estações de rádios, 3 sites informativos e 2 jornais impressos dedicados apenas ao período inicial da pandemia em Portugal, com conteúdos relacionados cancelamentos de viagens, serviços públicos essenciais, moratórias do crédito, pagamento de EPIs, entre outros.

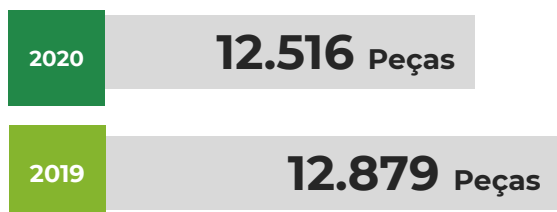


Legenda:

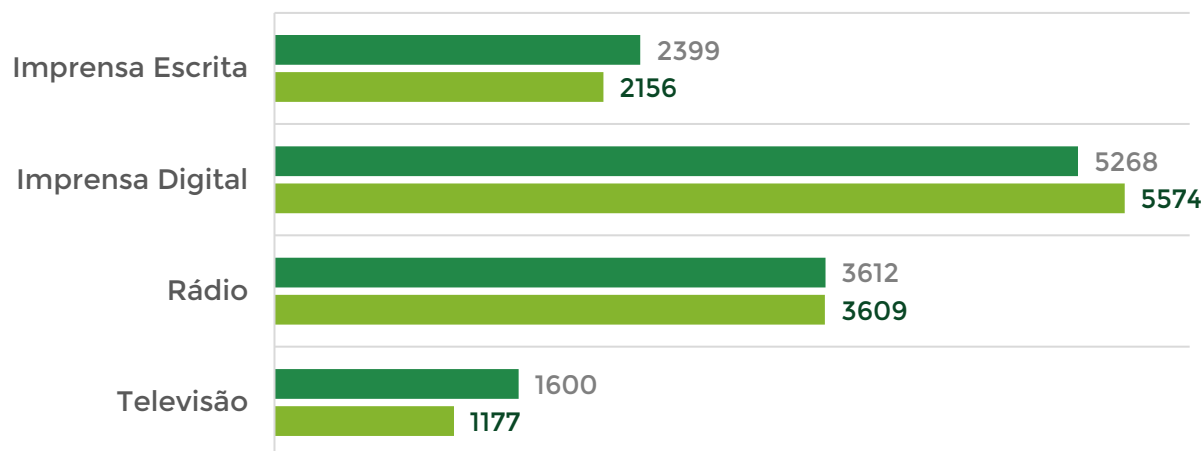


## Resultados Mediáticos

Em termos quantitativos, a cobertura mediática de 2019 foi de 12. 516 recortes de imprensa (valor conjunto DECO Proteste), o que se traduz num decréscimo de 2,81% resultados mediáticos face ao ano transato.



Comparando os totais parciais, por tipo de meio de comunicação, salienta-se a subida dos resultados digitais, destacando-se neste particular o número de presenças nas homepages dos sites informativos: 401.



Legenda:

2019

2020

A quebra de presenças televisivas e radiofónicas justificam-se maioritariamente pelas regras de confinamento que impediram as participações em estúdio e até reportagens elaboradas nas instalações da Associação.

Porém, e como resposta a estes constrangimentos, a DECO participou, pela primeira vez, em diretos realizados pela TVI na sua rede social Instagram. Salientamos em particular os diretos sobre os direitos dos turistas, o acesso à moratória pública e o pagamento de mensalidades em creches e ATL. Como referido, 2020 foi, também para a defesa do consumidor, o ano da pandemia e a comunicação ficou marcada a quase 100% por temas relacionados com esta crise. Mesmos os problemas que já considerávamos clássicos, como as telecomunicações, o sobreendividamento das famílias, a energia e o turismo foram abordados à luz dos efeitos da pandemia na vida dos portugueses.

# Informação Individual

A DECO presta informação jurídica presencial, telefónica e através de SKYPE 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, 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.

**396 767**  
**Consumidores**



## Linha Telefónica para apoiar os viajantes

A DECO lançou no dia 4 de março uma linha de apoio aos viajantes, na sequência das restrições do espaço aéreo, tendo em vista informar os consumidores sobre os seus direitos. Os consumidores que decidissem viajar durante este período, apesar da epidemia Covid-19, podiam recorrer à linha telefónica de esclarecimento para esclarecer direitos, quer sobre a manutenção da viagem, como quanto a informação e pagamento de despesas de quarentena e repatriamento.

O balanço das primeiras 11 horas da linha, que funcionava entre as 10h00 e as 18h00 revelou um aumento muito significativo face aos contactos anteriores de viajantes nas semanas anteriores.

Para garantir uma adequada informação ao consumidor, em face da sua situação em concreta, diversos técnicos solicitavam informações específicas aos consumidores, como datas e localização da viagem, alojamento, o tipo de viagem (se é organizada), e verificavam se existiam, ou não, recomendações oficiais para não viajar para esse destino, se os surtos epidémicos haviam sido declarados ou as medidas sanitárias em vigor. Os consumidores também eram informados sobre os seus direitos no caso de cancelamento dos serviços ou ausência de acompanhamento no local de destino.



## 7556 Consumidores

Temas
Especação Álcool e EPIs
Encerramento de Ginásios, Clubes Desportivos e afins
Encerramento de Creches/Ensino Privado
Cancelamento Viagens Finalistas
Reagendamento e Cancelamento Espetáculos



A DECO também presta informação individualizada, aconselhamento em situações de sobre-endividamento e de orientação económica, de forma acessível, sigilosa e direcionada a todos, estando disponível na sede, em Lisboa e nas delegações e estruturas regionais, do Minho, Norte, Centro, Ribatejo e Oeste, Alentejo, Algarve e Madeira, permitindo uma ação generalizada de proximidade e concertada, a nível nacional, garantindo o acesso de todos os cidadãos a uma informação, individual e personalizada, garantindo a proteção dos seus direitos e interesses económicos.

O pedido de informação do consumidor pode chegar ao GPF no atendimento pessoal ( ou por Zoom ou Skype, na sede e delegações), no atendimento telefónico (centralizado na sede e delegação norte) ou por e-mail, carta ou através do portal do GAS/GPF [www.gasdeco.net](http://www.gasdeco.net) e é imediatamente dada resposta ao consumidor no próprio dia, podendo ser recolhida informação para acompanhamento e aconselhamento posterior.

### Reforço da informação em matéria de apoios existentes para as famílias economicamente vulneráveis

Com o agravar ou mesmo com a rutura da situação financeira das famílias provocada pela pandemia, são muitas as que necessitam de informação para colmatar necessidades básicas e sobre o acesso à resposta social existente (disponibilização de diversos bens como alimentos, vestuário, têxteis para a casa, brinquedos, mobiliário, entre outros);

**30 100**  
**Pedidos de apoio**

**SOLUÇÃO**

“

O incumprimento pelo consumidor, como por exemplo de outros contratos de crédito como é este o caso, no crédito pessoal, não é impeditivo do acesso a esta moratória. A lei é clara e diz que apenas podem beneficiar desta moratória os consumidores que, entre outros requisitos, não estejam, a 18 de Março de 2020, em mora ou incumprimento dos respetivos contratos de crédito hipotecário há mais de 90 dias. Neste caso, a DECO contactou o banco em questão e a situação ficou resolvida, podendo o consumidor usufruir da moratória do crédito habitação.

”

**Elizabete Polcarpo,**  
Jurista da DECO

**ALERTA**

Atenção, se precisa de dinheiro e pretende contratar um crédito, **recorra só a instituições autorizadas pelo Banco de Portugal.**

**DECOMUNICA.**

Atento o agravamento da situação financeira de muitas famílias, e atendendo ao peso que o valor da renda tem nos seus orçamentos familiares e o estar em causa a habitação das famílias, reforçamos a informação no que concerne aos apoios que foram criados, nomeadamente os empréstimos nos âmbitos de medidas de apoio extraordinário covid-19,

De destacar ainda a informação dada no que respeita aos mecanismos de apoio aos arrendatários quer a nível nacional, como por exemplo o programa porta 65, quer as medidas locais concretizadas pelos Municípios e juntas de freguesia.

Em 2020, recebemos 30100 pedidos de aconselhamento financeiro

# O nosso Legado



Atuar pelo  
**CONSUMIDOR**

# Educação do Consumidor

## DECOJOVEM

### RENOVAMOS A DECOJovem

A DECO Jovem é o programa de Educação do Consumidor dirigido a todas as escolas e a todos os níveis de ensino, interessadas na formação de jovens consumidores informados, conscientes e responsáveis.

Neste ano, o site DECOJovem foi alvo de renovação do layout com o objetivo de se tornar mais apelativo e user friendly para professores e alunos. Foi criada uma nova Área do Professor, tornando-se mais simples e intuitiva para os professores aderirem à DECOJovem e inscrever os seus alunos nas diversas atividades a desenvolver na sua escola. O Site tem agora uma nova área para todos os projetos que estão a ser implementados permitindo uma melhor exploração. A área das notícias também tem agora um novo destaque neste espaço dando mais atualidade à informação que queremos que chegue às escolas

Este é o espaço para a divulgação de projetos e atividades da comunidade educativa e, neste ano recebeu 32 328 visitas de 24 061 utilizadores e contou com 79 821 visualizações de página.





## Prémio Anual DECOJovem

No final de cada ano letivo, a DECOJovem lança um inquérito aos professores para saber a sua opinião sobre as atividades promovidas, de forma a melhorar a nossa ação e comunicação.

De modo geral, os professores mostram-se satisfeitos com as atividades da DECOJovem, realizadas durante este ano letivo. Segundo a opinião dos respondentes, 82,2% considera que a DECOJovem tem interesse pedagógico para as suas escolas.

Das atividades que os professores gostariam de repetir estão em destaque as Consumer.TALKS e os 5 Minutos com Sumo, com 55% e 50% nas preferências, respetivamente.

Na classificação de NET PROMOTER SCORE, ao perguntar a probabilidade de recomendar a DECOJovem a um amigo ou colega, a pontuação obtida foi de 63%, com 69% de elementos promotores e 6% de elementos detratores.

Em resultado deste inquérito a DECO atribui o prémio anual Escola DECOJovem referente ao ano letivo 2018/2019 ao Agrupamento de Escolas 4 de Outubro, pela sua participação no desafio Sitestar.pt, no projeto Brain Ideas e ConsumerTalks. Para receber o prémio contámos com a presença de alunos e da representante da escola, Ana Gato.

## Desafio Natal Sem Resíduos... De Plástico #SEPR20

Durante a Semana Europeia de Prevenção de Resíduos, a DECOJovem lançou a 5ª edição do desafio "Natal Sem Resíduos... De Plástico", sensibilizando os jovens para a importância de reduzir os desperdícios de embalagens de plástico.

Este desafio foi dirigido a turmas desde o ensino básico ao secundário da rede de escolas DECOJovem. As turmas com o apoio do professor, foram desafiados a dar uma nova vida às embalagens de plástico e construir uma árvore de Natal, com os respetivos enfeites natalícios. Os alunos usaram a sua criatividade e, com uma grande variedade de embalagens plásticas, construíram uma árvore original, despertando a atenção de toda a escola!

Para participarem neste desafio, bastava enviar uma fotografia da árvore construída para a DECOJovem. As fotografias foram partilhadas num álbum do Facebook da DECOJovem com um alcance 29 918 pessoas.





## Referencial de Educação do Consumidor

### Encontro de Professores para apresentação do Referencial de Educação do Consumidor

A DECO, juntamente com a Direção-Geral do Consumidor e a Direção-Geral da Educação, promoveu a sessão “À Conversa sobre Educação para O Consumo – Desafios dos jovens consumidores”, dirigida a 60 professores dos diferentes níveis de ensino.

Nesta sessão, foram debatidas questões sobre o tema do consumo digital e sustentável e os seus efeitos sobre os jovens e as suas famílias, tendo sido apresentado o Referencial de Educação ao Consumidor como ferramenta orientadora para os professores/formadores prepararem os jovens para serem consumidores mais informados e conscientes face aos desafios do futuro.



### E-Books DECOJovem

Para apoiar e motivar os jovens em isolamento devido à pandemia, a Fórum Estudante lançou um conjunto de E-BOOKS, tendo a DECO sido responsável pela edição de dois temas, que se consideram especialmente interessantes para os mais novos.

### E-book Compras online em isolamento

Com este e-book pretende-se dar informação aos mais novos sobre os cuidados a ter nas compras on-line, os direitos e deveres das lojas virtuais, com um especial destaque para as compras em Marketplace.

### E-book NET VIVA E SEGURA



O e-book NET Viva e Segura com informação sobre uma utilização da internet com segurança, a proteção de dados e privacidade e os cuidados nas redes sociais, com especial destaque para os discursos de ódio e Cyberbullying.

### Consumer TALKS

As Consumer TALKS desenvolver diversos temas de interesses para as escolas dirigidas aos alunos desde o 1º ciclo do ensino básico até ao ensino secundário.

Esta é uma atividade regular com forte impacto nas escolas, mas que neste ano, fruto das circunstâncias, sofreu uma forte redução no número de pedidos que habitualmente recebemos. Ainda assim, nestas condições, adaptamo-nos e conseguimos realizar 220 ações, alcançando 7 000 alunos e 140 professores.

A pandemia trouxe novos desafios às escolas e a DECOJovem adaptou-se para continuar a apoiar a comunidade educativa na educação do consumidor. Assim, a partir de março, com a adaptação ao ensino à distância, as Consumer.TALKS passaram a ter o formato digital, sendo realizadas através da plataforma ZOOM.

Uma das estratégias foram as aulas abertas propostas às escolas através das redes sociais e rede de professores DECOJovem, e a que as escolas podiam aderir livremente.

Destacamos os dois temas que foram trabalhados neste novo modelo, que acabou por ter uma boa adesão por parte das escolas. No total realizámos 6 aulas abertas, com um total de **835 participantes e que contaram com o envolvimento de 37 estabelecimentos de ensino.**



## SITESTAR.PT a fazer nascer novas estrelas

A DECO e o .PT realizaram a 7.ª edição do Sitestar.pt, atividade lúdica e pedagógica que promove a literacia digital dos jovens em contexto escolar, incentivando ao desenvolvimento de espaços digitais para a divulgação de projetos e atividades de relevo para os seus pares, comunidade educativa e comunidade em geral, com conteúdos em português e sob o domínio .pt.

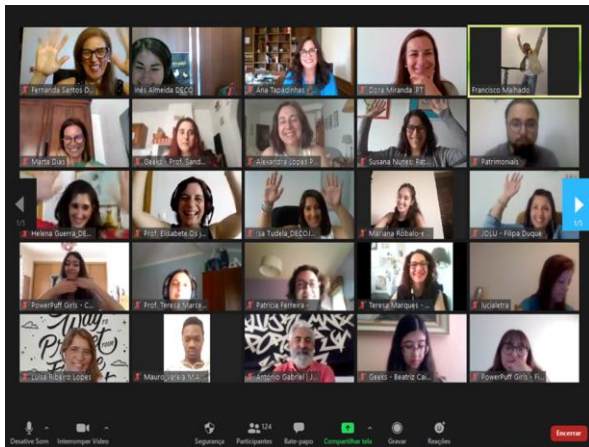
Na primeira fase deste desafio, a DECO contou com a inscrição de 238 equipas e com o envolvimento de 714 alunos e de 66 professores, tendo sido selecionadas 110 equipas para desenvolverem os sites propostos. No final foram avaliados 61 sites originais em .pt.

Nesta edição criou-se um novo escalão para aumentar o número de participantes nas escolas. Os jovens do 1º escalão a frequentarem os 8º e 9º anos do ensino básico criaram sites sobre áreas de conhecimentos como a alimentação, direitos de autor e propriedade intelectual, direitos dos consumidor, segurança e privacidade online, sustentabilidade ambiental e finanças pessoais. Já no 2º escalão, os alunos a frequentarem o ensino secundário desenvolveram sites em 3 categorias diferentes: Escola mais digital, Faz a diferença e Jovens com talento.

O júri foi constituído pelas seguintes entidades, parceiras do projeto, para além dos elementos da organização (DECO e .PT): ANPRI – Associação Nacional de Professores de Informática, DGE – Direção-Geral da Educação, PNL2027 - Plano Nacional de Leitura 2027, DGC – Direção Geral do Consumidor, IGAC – Inspeção-Geral das Atividades Culturais e INPI – Instituto Nacional da Propriedade Industrial;

## Entrega de prémios SITESTAR.PT7

Nesta edição, e devido à atual situação pandémica, o evento decorreu on-line através da plataforma zoom, no dia 25 de junho. Para este evento foram convidadas as 13 equipas seleccionadas (12 nomeadas e uma menção honrosa) pelo Sitestar.pt e dado a conhecer as equipas premiadas com o 1.º, 2.º e 3º lugar em cada uma das categoriais.



A Cerimónia de Entrega de Prémios do Sitestar.pt teve a apresentação de Francisco Malhado, e contou com a participação de Luísa Ribeiro Lopes, Presidente da Associação DNS.PT, e de Ana Tapadinhas, Diretora Geral da DECO.



Conferência presencial, de 7 de fevereiro, na Escola Secundária Luis de Freitas Branco, Oeiras.



Conferência presencial, de 14 de fevereiro, no Instituto Nun'Álvares, Santo Tirso



Conferência online, de 26 de novembro, realizada junto da comunidade educativa da Escola Secundária Padre António Macedo, Santiago do Cacém e Escola Secundária de Alcácer do Sal



Momento de interação da animadora Marta Costa, Mariana Almeida, jurista da DECO e João Martins, Insafe European Network, na iniciativa de 12 de fevereiro, na Escola Secundária de Ponte de Lima

## Roadshow digital nas escolas

A DECOJovem realizou a 3ª edição do projeto NET Viva e Segura, uma iniciativa que tem como objetivo incentivar os jovens com idade escolar a aceder à internet de forma segura, promovendo experiências online ativas mais esclarecidas e conscientes em respeito pela sua privacidade. Esta iniciativa é realizada em parceria com a DECO Proteste e com o apoio da Google PT.

No âmbito deste projeto realizámos 18 conferências NET Viva e Segura, em diferentes capitais de distrito, que contaram com o envolvimento de 3 557 alunos, 224 professores e com a parceria de 30 estabelecimentos de ensino.

Estas conferências, tiveram início em fevereiro de 2020 num formato presencial e foram adaptados ao formato digital, devido à atual situação pandémica. Neste sentido, apenas 6 se realizaram em formato presencial e 12 em formato on-line.

Estas conferências privilegiaram a interatividade e o envolvimento dos participantes como forma de potenciar o impacto da mensagem e interesse dos jovens contando com os animadores Francisco Malhado, Marta Costa e Alexandre Sá que, de uma forma muito dinâmica e juvenil conduziram as conferências.

Para a divulgação e promoção da iniciativa contámos com as parcerias da Direção Geral de Educação, do Plano Nacional de Leitura 2027, da ANPRI – Associação Nacional de Professores de informática, da associação .PT, do IGAC – Inspeção Geral das Atividades Económicas, da Rede Nacional de Bibliotecas Escolares, ERTE – Equipa de Recursos e Tecnologias Educativas, do Centro Internet Segura, da Fórum Estudante e do CDI Portugal

## Brain IDEAS – O Respeito pela Propriedade Intelectual

O Brain Ideas 2.0 sensibiliza os jovens, enquanto consumidores, a adotar escolhas que respeitem a propriedade intelectual (a propriedade industrial e o direito de autor) e a combater a contrafação e a pirataria para salvaguardar os seus direitos, a sua segurança e, em especial, a sua saúde.

Desperta os jovens para a importância de proteger o seu próprio trabalho e de respeitar o trabalho intelectual dos outros, identificando os princípios básicos que lhes permitem respeitar as suas próprias ideias e as dos outros, bem como o seu valor e os benefícios financeiros, sociais e culturais de tal potencial intelectual.

### Jogos on-line

O jogo de tabuleiro interativo foi concebido para ser usado por professores ou educadores, em contexto de sala de aula ou em família, para melhorar o conhecimento dos jovens sobre a importância da propriedade intelectual enquanto cidadãos e consumidores.



## Ação de formação certificada para professores:

Em outubro e novembro, a DECO realizou quatro ações para professores, com a participação de formadores da IGAC, INPI e RBE. Esta ação tinha como objetivo capacitar os professores, para que pudessem dinamizar o projeto nas escolas através do recurso educativo produzido no âmbito do mesmo. Ao todo, tivemos 127 professores participantes.

### Divulgação do Brain ID

O projeto tem sido divulgado através do site, newsletters e redes sociais da DECOJovem, com recurso aos 9 banners produzidos, partilhando as várias temáticas da Propriedade Intelectual e as atividades do projeto. Foram também promovidos artigos nas revistas educativas Fórum Estudante e Mais Educativa, e pelos parceiros do projeto.

O EUIPO – Instituto da Propriedade Intelectual da união Europeia, que apoia esta iniciativa, tem um bom acolhimento a este projeto e fez divulgações das duas atividades, na sua newsletter e site. No seminário de educação "IP in Education Network meeting", promovido pelo EUIPO a 6 de novembro, a DECO foi convidada a estar presente e teve a oportunidade de apresentar este projeto.





# Formação do Consumidor

A DECO FORMA desenvolveu várias ações para autarquias, universidades, associações e empresas, dando oportunidade a 736 participantes de se tornarem mais capacitados para o exercício das suas funções e melhores consumidores.

O sítio da DECO Forma foi o meio mais utilizado para divulgação das atividades formativas. Este recebeu **18 319 visualizações** e foi visitado **9 845 vezes por 8 199 utilizadores**.

Na rede social LinkedIn, com 293 seguidores, foram realizadas 66 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 2020 a DECO Forma enviou 20 newsletters: 1 DECO Forma, para 759 subscritores e 19 DECO Regiões para 90 parceiros.

## Ações de Formação para Parceiros

### Webinars na rede de parceiros DECO

Com o objetivo de acompanhar as medidas excecionais que têm vindo a ser implementadas e considerando a situação atípica deste ano, a DECO realizou ações de formação, em formato de webinar, para os seus parceiros sobre os principais temas que anunciavam maior impacto na vida dos consumidores.

No primeiro Webinar “Guia de Sobrevivência: Entenda o Consumidor em Tempos de Pandemia”, a DECO procurou analisar as principais medidas e alterações verificadas face a situação pandémica para os consumidores. Neste, contámos com a presença de 45 técnicos de 30 entidades parceiras, que com a DECO refletiram sobre a melhor forma de apoiar os consumidores.

Por sua vez, o segundo Webinar “Os problemas financeiros de hoje e os desafios do amanhã”, também especialmente desenhado para as entidades protocoladas da DECO, foi dedicado às questões financeiras e aos principais desafios que as famílias encontraram, bem como à análise das medidas de apoio disponíveis. Neste, contámos com a presença de 40 participantes, com a representação de 26 entidades parceiras



## Formação para Empresas

### I. Smart Shopper com a PHC

A DECO Forma realizou uma ação de curta duração “Smart Shopper”, para os colaboradores da PHC sobre os direitos dos consumidores, com especial enfoque nas compras online e que contou com a presença de 15 colaboradores.

### II. GoldEnergy

A Gold Energy realizou uma ação de formação sobre as melhores práticas comerciais e vendas on.line, contando com a presença de 32 participantes colaboradores da empresa.



Estas ações de formação, especialmente dirigida aos Professores da Rede de Bibliotecas Escolares e professores das Escolas DECOJovem, agentes privilegiados para abordar o tema da Propriedade Intelectual, teve como objetivo potenciar a ação destes docentes junto dos alunos com o apoio dos recursos desenvolvidos no âmbito do projeto.

Estas ações de formação foram certificadas pelo Conselho Científico-Pedagógico da Formação Contínua, contribuindo assim para a formação necessária aos professores para a progressão na carreira docente.

Com a Câmara Municipal de Lamego realizou-se uma ação com o objetivo de alertar professores e encarregados de educação para os cuidados a ter online.



## Formação para professores

O ano de 2020 foi também marcado pela formação para professores, com 5 ações que envolveram o total de 152 participantes.

Destas, a maior representação verificou-se na formação associada ao projeto Brain IDEas – Dá Valor às Boas Ideias com o objetivo de trabalhar os temas da propriedade intelectual, como sejam os direitos de autor e a pirataria, o respeito pelas marcas e a contrafação, entre outros.

# DECO ACADEMIA

A DECO tem uma forte tradição de parceria e colaboração com instituições de ensino superior. A criação de relações de cooperação técnico-científica nos domínios do consumo, tem sido fundamental para garantir a proteção dos direitos e interesses de muitos consumidores.

Neste sentido, a DECO desenvolve em conjunto diversas atividades, como estudos e projetos inovadores de investigação e intervenção, conferências e seminários multidisciplinares ou até estágios curriculares para alunos que se identificam com os nossos objetivos e desafios, promovendo, assim, o seu primeiro contacto com o mercado de trabalho e a área da defesa do consumidor.



A formação especialmente dirigida aos alunos do ensino superior tem sido uma área de inovação na intervenção da DECO e onde pretendemos crescer, face à procura que se está a verificar. Este ano, realizamos 5 ações em 5 universidades.

Uma parceria, já regular, é com a Universidade Católica do Porto, onde a DECO é convidada a lecionar a unidade curricular de Direito do Consumo. Com a duração de 72 horas esta Unidade curricular contou no ano de 2020 com a inscrição de 43 alunos.

Com o ISMAI - Instituto Superior da Maia, a DECO realizou uma sessão para dar a conhecer a atividade de uma Associação de Consumidores para 20 alunos desse estabelecimento de ensino superior.

Com a Universidade de Évora e com a Universidade Nova de Lisboa, realizaram-se duas ações de formação com o propósito de apoiar os alunos universitários na gestão das suas finanças pessoais. A ação de formação com a Universidade de Évora, teve a duração de 1 hora e envolveu 40 alunos. Com a Universidade Nova de Lisboa a ação teve a duração de 2 horas de, tendo cotando com a participação de 40 alunos.

Com a Escola Superior de Educação de Coimbra, a DECO realizou uma ação de formação sobre o tema das Cláusulas Contratuais Gerais. Esta teve a duração de 1 hora e contou com o envolvimento de 103 alunos.

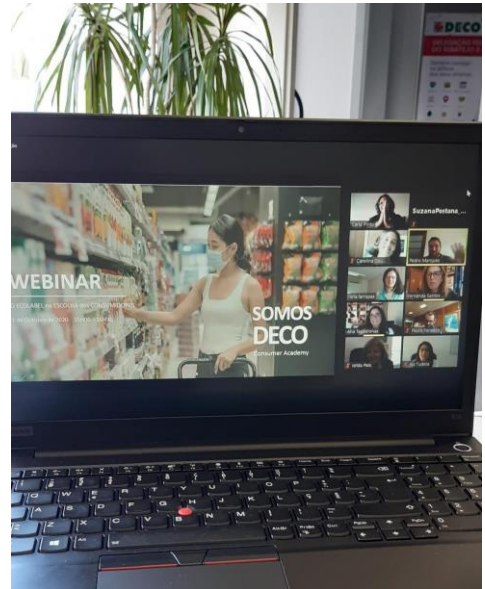


## Consumer Academy

### - SOMOS DECO

Neste ano, lançamos um desafio interno Consumer Academy |SOMOS DECO para a troca de saberes e conhecimentos entre todos os colaboradores em áreas emergentes, adaptadas à nova realidade da Associação e aos segmentos onde a sua atividade mais se quer fazer sentir.

O programa SOMOS DECO contou com 4 ações, contabilizando um total de 234 presenças entre todas as ações com uma avaliação positiva sobre esta iniciativa



#	TEMA	DATA	N.º PARTICIPANTES
1	Emergência Climática: Introdução às alterações climáticas Sustentabilidade Relações entre as alterações climáticas e o setor primário Prof. Jaime Anibal	26/06/2020	60
2		03/07/2020	
3		10/07/2020	
4	Alimentação em Contexto de Pandemia Estagiária de Nutrição, Maria Baptista	17/06/2020	50
5	Ecolabel e os consumidores DGAE	01/10/2020	55
6	Apresentação do Estudo - "Por que motivo a Geração Z não reclama?" Estagiária de Psicologia, Ana Sofia Santos	20/11/2020	69

**WEBINAR**

Apresentação do Estudo  
"Por que motivo a Geração Z não reclama?"

14 de Outubro      11H00 - 12H30

**SOMOS DECO**  
Consumer Academy



# As nossas Lutas



# 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.

Sem prejuízo da suspensão do apoio presencial nas suas instalações, 23.745 consumidores continuaram a solicitar 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 global de cerca de 2.242.000 euros.

Destacam-se também, no âmbito da publicação de medidas excecionais para o regime de Serviços Públicos Essenciais, os pedidos de apoio sobre acordos de pagamento das faturas, tarifa social e interrupção de fornecimento. O pagamento de mensalidades e outros serviços em creches e jardins-de-infância e as taxas cobradas nos serviços de saúde pelo uso de equipamentos de proteção individual constituíram, também, casos emblemáticos das mediações efetuadas pela DECO.

**23.745**  
Consumidores



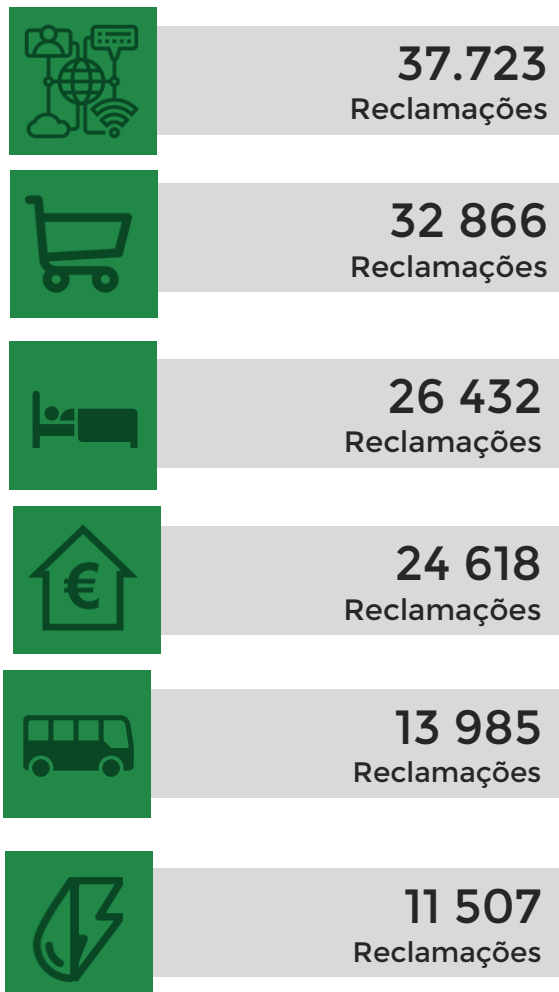
**84%**  
Taxa de Sucesso



**2.242.000**  
Poupança

## Setores mais Reclamados

No ano de 2020, 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 e de refidelização**

**Faturação e qualidade de serviço**

**Práticas Comerciais Desleais**

**Cancelamento do Contrato**



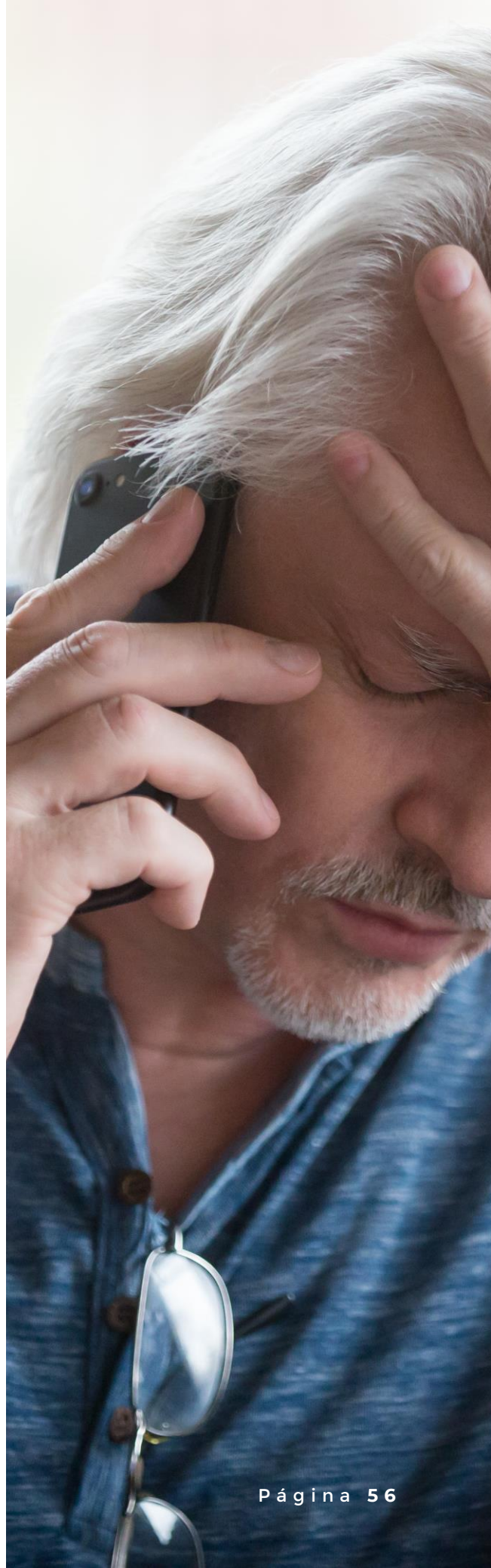
## BENS DE CONSUMO

**Reembolso de valores pagos**

**Incumprimento dos prazos de entrega**

**Problemas e Burlas nos meios de pagamento**

**Dificuldade no acesso a canais de apoio ao cliente**







## TURISMO E LAZER

**Cancelamento de viagens organizadas**

**Reembolso de bilhetes de transporte aéreo**

**Cancelamento de Espetáculos, Concertos e Festivais de Verão**

## SERVIÇOS FINANCEIROS

**Comissões bancárias**

**Coberturas e exclusões de seguros de saúde**

**Falta de informação sobre as faturas**

**Atualização de prémios no seguro automóvel**

**Acesso aos seguros de proteção ao crédito**



## Processos de Intervenção Conflitos de Consumo

Em 2020, a DECO continuou a identificar como ponto crítico a necessidade de estabelecer e aprofundar os contactos privilegiados com as empresas, tendo realizado 168 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 **42** audiências de julgamento nos diferentes mecanismos de resolução alternativa de litígios, Centros de Arbitragem e Comissões Arbitrais. No âmbito dos processos de mediação e, de acordo com a análise dos dados do CRM – Customer Relationship Management, o período decorrido entre o início do processo de mediação e **o seu arquivamento reduziu para 34 dias.**

# 168

## Reuniões c/ Entidades Reclamadas

# 42

## Audiências de Julgamento

# 34 Dias

## Período de Resolução de um processo de Mediação



### Gabinete de Aconselhamento de Energia

Em novembro a DECO inaugurou o Gabinete de Aconselhamento de Energia (GAE), com o objetivo de prestar aconselhamento personalizado e detalhado aos consumidores sobre energia.

Atuando especificamente nesta área, o GAE dispõe de uma equipa com 35 técnicos preparados para informar e ajudar os portugueses a melhorar a eficiência energética da sua casa, a gerir os seus consumos, a compreender o funcionamento do mercado de energia, bem como a recorrer a mecanismos de apoio em situação de pobreza energética. São objetivos principais do GAE:

- Apoiar os consumidores em situação de pobreza energética a gerir o seu consumo de energia e a melhorar o seu padrão de vida, ajudando-os a encontrar as soluções mais adequadas, nomeadamente no que respeita a mecanismos de apoio existentes.
- Aconselhar os consumidores para um consumo mais eficiente de energia, esclarecendo como essa preocupação os pode ajudar a economizar, a melhorar a sua saúde e bem-estar e a contribuir para a transição energética.

O GAE é uma atividade do projeto STEP (Soluções para Combater a Pobreza Energética – financiado pelo programa H2020 da UE) que tem como objetivo desenvolver um conjunto de soluções para ajudar os consumidores a mitigar a pobreza energética.

## Equipamentos de Proteção Individual

A Deco recebeu mais de 150 reclamações de consumidores relacionadas com a cobrança em unidades de saúde de equipamentos de proteção individual (EPI) contra a Covid-19 e kits de desinfecção, apelando ao Governo para impor limites aos valores cobrados.

O principal motivo de reclamação relacionava-se com a falta de informação prévia. Os consumidores remarkavam a sua consulta, o seu exame e não eram informados da cobrança deste valor. As reclamações surgiram em maio, quando terminou o Estado de Emergência, quando os consumidores começaram a dirigir-se aos hospitais privados para retomar as consultas e terapêuticas. Nesta retoma foram surpreendidos com o pagamento dos equipamentos de proteção individual (EPI), como máscaras ou luvas, utilizados pelos profissionais de saúde. Além da cobrança de EPI, a DECO também teve queixas relacionadas com a cobrança de kits de desinfecção e kits de material de proteção da cadeira e de utensílios” nos dentistas.



Sem prejuízo de exigir uma atuação por parte do Governo, com regras e critérios para a cobrança destes valores para não se transformarem as taxas covid numa situação de total discricionariedade na cobrança das mesmas, a DECO reuniu também com a ERS (Entidade Reguladora da Saúde) e as Administrações dos principais Hospitais no sentido de garantir que os valores cobrados seriam mais transparentes e que o consumidor teria acesso, de forma atempada, clara e perceptível, a informação sobre esta cobrança.



## Processos de Intervenção

### Sobre-Endividamento

A DECO presta apoio aos consumidores economicamente vulneráveis, 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 e quando tal ainda é possível, atempadamente, o eventual atraso no pagamento de outras prestações. Nesta ação, a DECO envolve o consumidor, ajudando-o a promover a sua reabilitação financeira e a prevenir situações futuras.

Sendo o Gabinete da DECO um sistema de apoio ao sobre-endividado reconhecido pelo Ministério da Justiça, recebe e trata pedidos para elaboração e negociação de planos de pagamento entre pessoas sobre-endividadas e os seus credores, procurando evitar a inclusão dessas pessoas na lista pública de execuções, ou retirando-as da mesma.

No ano de 2020, a DECO apoiou **2.747** famílias que se encontravam naquelas situações. Apesar de ter aumentado o número de sobre-endividados que recorrem ao apoio da GPF, os processos de intervenção abertos por este gabinete totalizaram 2.747, ligeiramente abaixo dos 2.787 abertos em 2019.

**2.747**  
Famílias apoiadas

A justificação está em grande parte nas moratórias, pois houve muitas situações em que não foi necessário abrir processo, conseguindo a DECO encaminhar as famílias que pelos próprios meios, conseguiram resolver a situação, muitas delas até através das moratórias.

#### RECLAMAÇÃO



**Tenho 2 créditos distintos, um de habitação e outro pessoal, o banco diz que pela falta de pagamento do crédito pessoal não poderei pedir a moratória do crédito habitação. Isto é verdade?**



DECO

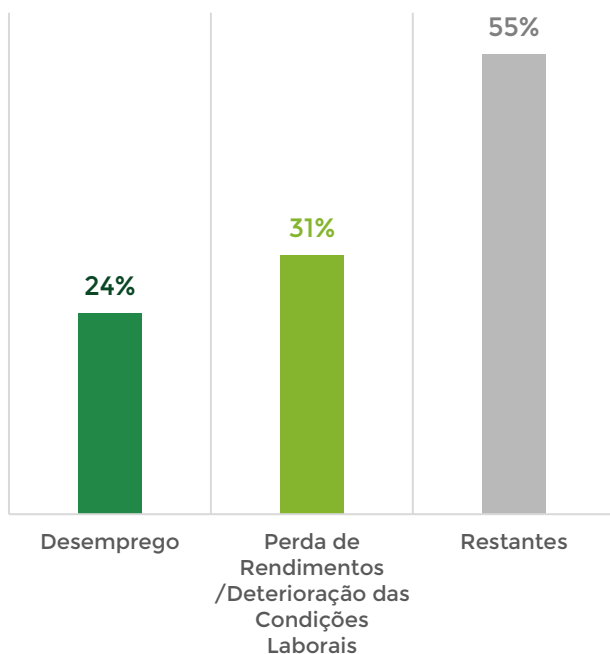
### Em menos de quatro meses, 7 mil famílias pediram ajuda à Deco

Associação de defesa do consumidor abriu já 500 processos para apoiar pessoas a quem faltam 600 euros por mês para pagar contas básicas.



Em 2020 perda de rendimentos e a deterioração das condições laborais surgem como a principal causa das dificuldades financeiras das famílias. Para além da perda de rendimentos nesta causa incluem-se situações como: o atraso no pagamento dos salários, a perda de rendimentos, a redução de horas extraordinárias ou de comissões.

O desemprego surge como segunda causa, com 24%, responsável pelas dificuldades financeiras das famílias que têm processo a decorrer na DECO.



**239 335,122€**

**Valor de Poupança**

**78%**

**Créditos são renegociados**

**60 Dias**

**Duração do Processo**

## 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 1.090€, com um montante de prestações com crédito de 850€. Portanto, a taxa de esforço das famílias, que não deve ser superior a 35%, ou seja, os gastos mensais com créditos não devem absorver mais de 35% do rendimento mensal, continua a ser muito elevada: 79%.

A taxa de esforço máxima recomendada situa-se nos 35%, enquanto a amostra analisada reflete que 79% dos seus rendimentos totais dos agregados apoiados se destina ao pagamento de prestações mensais de crédito.

## Tempo de resposta e desfecho

Nos processos de intervenção, de acordo com a análise dos dados do CRM-Customer Relationship Management, o período decorrido entre o início do processo até ao seu arquivamento foi, em média, de **60 dias**.

O principal motivo de arquivamento dos processos de apoio às famílias sobre-endividadadas é, à semelhança do registado em 2019, o encerramento por renegociação do pagamento de todos os créditos e renegociação de alguns créditos. De referir que **78%** dos créditos são renegociados.



# 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.

## Publicidade? Assim Não!

A publicidade tem um impacto significativo nas escolhas dos consumidores. Os anúncios publicitários enganosos proliferam em diversos suportes. Para combater este tipo de publicidade, a DECO lançou a iniciativa Publicidade? Assim não!.

Esta ação procurou alertar os consumidores para práticas publicitárias enganosas, dar voz a denúncias dos consumidores, através da criação de um canal específico para o efeito, e exigir uma intervenção mais eficaz e atempada das entidades fiscalizadoras.

A DECO efetuou 34 denúncias de comunicações publicitárias que considerou tratem-se de publicidade enganosa, abrangendo setores como a energia, a compra e venda, a saúde, o turismo, o transporte aéreo e a oferta de crédito. No seguimento dessas denúncias, foram recebidas apenas 20 respostas, a maioria com carácter de análise preliminar, o que veio confirmar a publicidade como setor esquecido e a necessidade de aclarar um conjunto de zonas cinzentas do regime da publicidade e das práticas comerciais desleais.

## Temas de reivindicações da DECO no âmbito da Pandemia COVID-19 com resultado positivo para os consumidores

Temas	Resultados
Práticas Comerciais com Redução de Preço	Introdução de medidas de suspensão e prorrogação de prazo
Creches/Estabelecimentos de Ensino Privado	Redução da mensalidade e não cobrança de valores acessórios. Desconto 10% no reembolso ao consumidor
Universidades	Reajustamento das propinas
Espetáculos e Festivais de Verão	Criação de mecanismo que permite reembolso ao consumidor
Medidas extraordinárias de apoio à família no crédito habitação e consumo	Criação de uma moratória pública e privada para os consumidores
Limitações de acesso às plataformas de jogo online	Criação de limites no acesso à plataforma
Campanha nacional de sensibilização para a correta deposição de materiais de proteção individual	Aprovação de uma Resolução da AR para a concretização de uma campanha nacional
Criação de um regime excecional para promoção da capacidade de resposta das autarquias locais no âmbito da COVID - 19	Aprovação de um programa de resposta por parte dos Municípios
Criação de medidas de proteção no âmbito do regime de arrendamento	Aprovação de medidas de proteção arrendatários em caso de diminuição de rendimentos
Garantia de aumento da oferta de transportes públicos e aceleração da concretização da estratégia nacional para a utilização da bicicleta	Adoção de medidas por parte das empresas de transporte para garantia de segurança dos passageiros que inclui o aumento da oferta
Serviços Públicos Essenciais	Consagração de medidas excecionais na água, gaz, eletricidade, telecomunicações e serviços postais
Compra e venda	Suspensão dos prazos



## Bloqueio Geográfico na Madeira

A abertura de uma estrutura regional da DECO na Região Autónoma da Madeira veio evidenciar um problema específico dos consumidores madeirenses que, pretendendo usufruir das vantagens do comércio eletrónico e mitigar as implicações que a insularidade tem na vida e nas opções de compra em estabelecimentos físicos à sua disposição, se vêm limitados no acesso a esta forma de comércio por parte de empresas que excluem a Região como local de entrega de produtos vendidos através das suas plataformas de venda em linha.

Identificado um vazio legal, a DECO expôs as suas preocupações junto do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor e reivindicou a adoção de legislação nacional específica que elimine a possibilidade de existência de situações a nível interno que este Regulamento visou eliminar entre Estados-Membros.

Paralelamente, foram contactadas as empresas identificadas, realizadas reuniões e recebidas respostas que, na sua esmagadora maioria, demonstraram um interesse e preocupação das empresas em encontrar soluções que lhes permitam passar a vender e entregar os seus produtos no arquipélago da Madeira, tendo daí muitas vezes resultado o compromisso de alteração, a curto ou médio prazo, desta impossibilidade de venda e entrega.

Por fim, a DECO conseguiu que este problema dos consumidores chegasse ao legislador, tendo apresentado as suas preocupações junto da Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira e contribuído para a aprovação de Proposta de Lei à Assembleia da República pelo fim do bloqueio geográfico e da discriminação nas vendas eletrónicas para os consumidores das Regiões Autónomas.

## Viagens Organizadas – Medidas Extraordinárias

Em virtude do impacto da pandemia sobre o Turismo, a DECO acompanhou as medidas de proteção dos consumidores, tendo em conta os riscos que as mesmas poderiam acarretar para a proteção dos seus interesses económicos.

A DECO debateu amplamente com a Secretaria de Estado do Comércio e Defesa do Consumidor e com a Associação Portuguesa das Agências de Viagem e Turismo (APAVT), uma vez que as primeiras propostas não acautelavam os direitos consumidores, nomeadamente, no que respeitava à garantia de reembolso e respetivo prazo, bem como a proteção dos consumidores face a eventuais insolvências. Sem prejuízo da adoção de medidas que implicaram uma suspensão da obrigação de reembolso, a DECO reivindicou a garantia da proteção de consumidores que se encontrassem numa situação de desemprego bem como os consumidores de viagens de finalistas que já tivessem aceite um anterior reagendamento da viagem.

Em agosto de 2020, em virtude da retoma do turismo nacional e internacional, a DECO reivindicou a interrupção do regime extraordinário, permitindo aos consumidores ser reembolsados nos moldes definidos na legislação setorial.



## Medidas adotadas no âmbito dos Serviços Públicos Essenciais

Após ter sido decretado o Estado de Emergência e as medidas de confinamento, a DECO considerou prioritário proteger o acesso aos serviços públicos essenciais. Nesse sentido, a Associação apresentou, de imediato, junto do Governo e dos Grupos Parlamentares um conjunto de medidas que considerou primordiais para assegurar o acesso ao fornecimento de água, eletricidade, gás e comunicações eletrónicas. Para o efeito foram elaboradas missivas para os grupos parlamentares e entidades reguladoras dos diferentes setores, reivindicando a adoção das necessárias medidas.

As medidas reivindicadas pela DECO, foram, de facto, adotadas, como é o caso da proibição de suspensão do fornecimento por falta de pagamento, em virtude de estarem encerrados os estabelecimentos onde muitos consumidores faziam o pagamento das suas faturas. Adicionalmente, foi ainda estabelecida a possibilidade de celebrar acordos de pagamento das faturas em atraso, com possibilidade de adiar o início do pagamento das prestações, e ainda no caso das comunicações eletrónicas permitiu-se o cancelamento ou suspensão de contratos sem que pudesse ser cobrada uma penalização. Estas medidas vigoraram até setembro de 2020 e foram importantíssimas para assegurar que serviços essenciais se mantinham disponíveis ao consumidor, especialmente num momento em que se exigia aos cidadãos que se mantivessem em casa.

## Acompanhamento da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

A DECO integrou, no início de 2020, um Grupo de Trabalho (GT) para a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), juntamente com o Governo, a ANACOM e a APRITEL.

Neste âmbito, foram identificadas as áreas temáticas que poderiam ser objeto da sua discussão, a saber: atribuição de espectro de radiofrequências; utilização de espectro de radiofrequências; numeração e serviços de comunicações interpessoais independentes do número; segurança e integridade das redes / Cibersegurança; regulação previsível e impacto regulatório; acesso à terra (levantamento geográfico, direitos de passagem e partilha de elementos de rede) e acesso às redes (interligação); análises de mercado e medidas de regulação ex ante; direitos dos utilizadores. Em julho de 2020, a ANACOM apresentou ao Governo e ao Grupo de Trabalho o anteprojeto de transposição do CECE, tendo sido apresentados comentários pela DECO, com sugestões concretas de alteração.

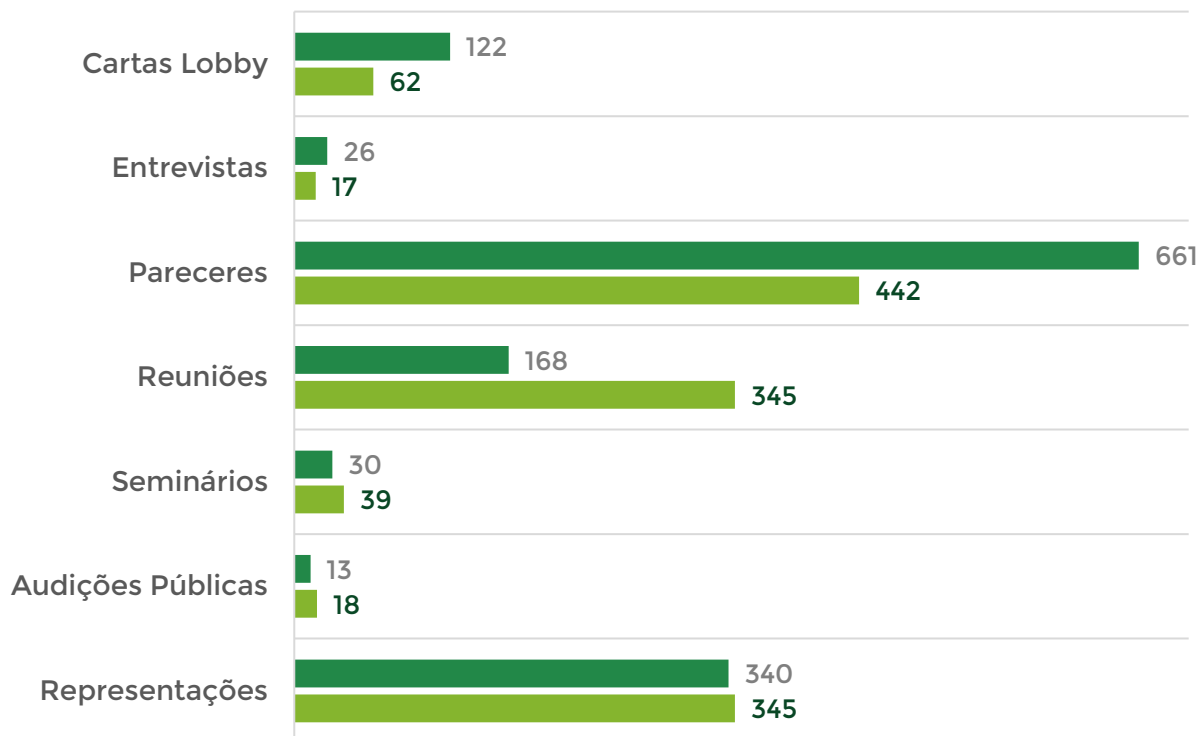
Em outubro de 2020, o Grupo de Trabalho foi informado pela Representante do Secretário de Estado Adjunto e das Comunicações que, face à impossibilidade de obter da ANACOM qualquer pronúncia sobre eventuais propostas de alteração ao Anteprojeto de transposição do CECE, oportunamente apresentadas, a Secretaria de Estado optaria por fazer refletir na nova legislação apenas as disposições de transposição obrigatória do CECE, de forma a não atrasar ainda mais o cumprimento da meta de transposição do CECE para o ordenamento jurídico português, sem prejuízo de registar os contributos recebidos e de pretender ponderar todas as propostas adicionais numa fase subsequente e sem a pressão do prazo de transposição do CECE, de uma forma que garanta o debate público sobre as mesmas.



Em 2020, a DECO enquanto entidade com estatuto de parceiro social, emitiu 661 pareceres, aumentando substancialmente o número de contribuições face a 2019, fruto das inúmeras iniciativas do Governo e Grupos Parlamentares decorrentes do Estado de Emergência. Foram, também, utilizadas outras ferramentas para a ação reivindicativa e representativa da Associação, tendo sido enviadas 122 cartas e respondidas 26 entrevistas e questionários. A DECO também participou em 13 Audições Públicas.

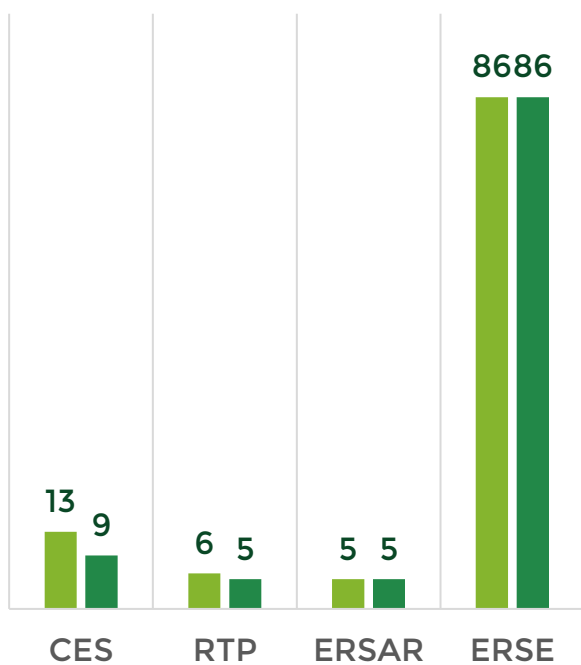
Analisando o ano de 2019 e 2020, verificamos a existência de um aumento da representação institucional da DECO face ao ano transato.

As iniciativas reivindicativas incidiram, na sua generalidade, sobre os efeitos da pandemia sobre os consumidores, destacando-se como temas prioritários, os Serviços Públicos Essenciais, a Habitação, o Turismo e Lazer, Educação e Transporte Aéreo.





Sem prejuízo da pandemia, a representação dos consumidores nas diversas entidades públicas e privadas continuou a ser, em 2020, uma prioridade para a DECO, destacando-se, o trabalho desenvolvido das Entidades Reguladoras nacionais, cujos Conselhos Consultivos não foram suspensos durante o Estado de Emergência, tendo, ao invés sido readaptados para reuniões através de mecanismos telemáticos. Mantiveram-se, assim, os Conselhos Consultivos e Tarifários da ERSE e ERSAR, bem como o Conselho Consultivo da RTP, do Banco de Portugal e o Conselho Económico e Social. 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:**

2019

2020



## 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.

Participações nas reuniões dos órgãos sociais: 73  
 Nº de Processos de Mediação remetidos para os Centros de Arbitragem: **359**

# Representação Coletiva Internacional

Em 2020 a DECO continuou a aprofundar o seu trabalho internacional e a sua parceria estratégica com entidades públicas e privadas internacionais. Destacou-se, mais uma vez, 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 stakeholders 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 2020, a ação representativa internacional da DECO destacou-se pelos seus contributos no âmbito das medidas decorrentes do Estado de emergência, especialmente, nas áreas dos Serviços Financeiros, Turismo e Direitos dos Passageiros Aéreos e Comunicações Eletrónicas.

Tendo em conta um novo mandato no âmbito do Conselho Económico e Social Europeu, a DECO reforçou o seu relacionamento próximo, participando nas iniciativas promovidas por esta entidade, com especial destaque para a Nova Agenda do Consumidor.

2020

172 Intervenções

2019

75 Intervenções

## Ação conjunta com o BEUC sobre o Transporte Aéreo durante a Pandemia

No contexto da crise provocada pela pandemia Covid-19 e de milhares de reclamações a nível europeu de passageiros afetados pelos cancelamentos de voos, o BEUC, a DECO e outras 10 organizações de consumidores denunciaram um conjunto de práticas de algumas companhias aéreas às autoridades nacionais de proteção dos consumidores e à Comissão Europeia. Em causa a violação dos direitos dos passageiros e o recurso a práticas comerciais desleais, que justificava uma investigação ao sector, que viria a ser anunciada apenas em 2021.

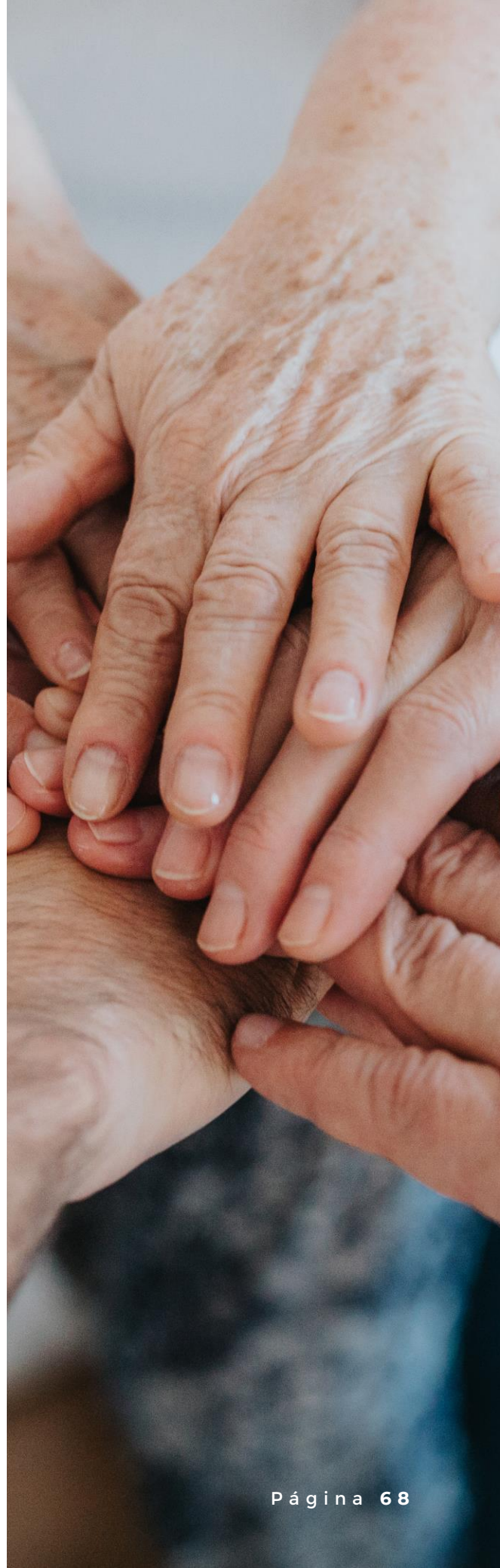
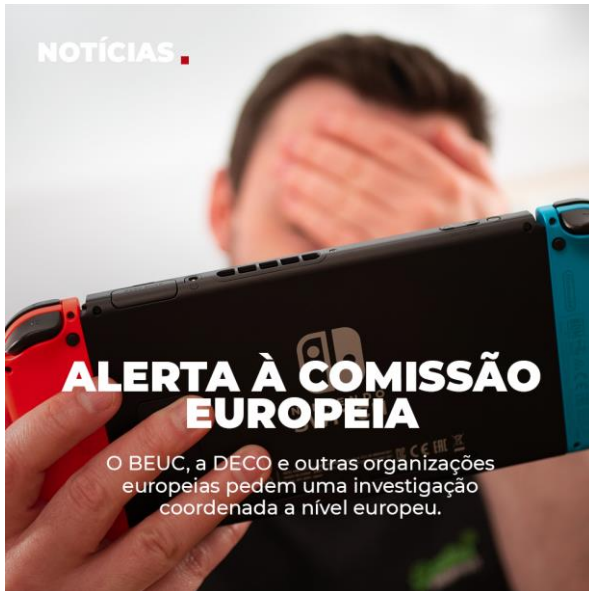
Em Portugal, a DECO denunciou à Autoridade Nacional de Aviação Civil as práticas de algumas companhias aéreas, que induziam em erro os passageiros quanto aos seus direitos, em particular quanto ao reembolso, o que justificou a realização de uma reunião com a ANAC. No seguimento dessas diligências, veio a verificar-se um conjunto de melhorias na informação prestada aos consumidores nos canais digitais das transportadoras visadas.



## Ação conjunta sobre a Nintendo

A DECO, em conjunto com outras nove organizações de consumidores de França, Bélgica, Holanda, Itália, Noruega, Eslováquia, Eslovênia e Grécia, todas membros do BEUC, participou numa ação de recolha de testemunhos que visava questionar e simultaneamente alertar os consumidores acerca de um problema técnico recorrente com os comandos da consola Nintendo Switch, que se tornou conhecido como “Joy-Con Drift”.

Foram recolhidos perto de 25.000 testemunhos, evidenciando problemas relacionados com a curta durabilidade dos comandos da consola, que podem apontar para uma situação de obsolescência precoce, e para a falta de soluções de reparação adequadas.



A DECO participou, ainda, nos seguintes eventos internacionais:

## 11 Eventos Internacionais

Conference Switching consumers on to renewables: Lessons from the ground for the Green Deal

Intervenção no Consumers International Sustainable Energy & Circular Economy workshop

Intervenção no ERFF Consumer Dialogue on impact of COVID-19 on consumers in retail financial services

Webinar for members : Circular Economy Action Plan- Impacts on consumers  
•BEUC

Curso de atualização linguística para intérpretes de conferência da Comissão Europeia  
•Comissão Europeia

Intervenção no ERFF workshop on Sustainable Finance: the road to recovery from COVID-19 for consumers & business'

Webinar Internacional da Língua Portuguesa - DIREITO DO CONSUMIDOR - A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS – da Tutela

Consumers International Roundtable Dialogue with Cybersecurity Tech Accord:  
•Consumers International

Sustainable finance – “Sustainable finance in consumer policy - consumers as a driving force for a sustainable financial

Vídeo #plasticoamais - Transformation to a sustainable lifestyle – “Leaving no one behind – how can the transformation

Consumer conference of the German Presidency of the EU



# 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



# Cooperação com a Administração Pública e outros parceiros

Durante o ano de 2020, a DECO aprofundou as suas relações institucionais com a Administração Pública e outros Parceiros, designadamente:

1	ADENEI	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

<b>29</b>	CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - Assembleia Geral	<b>49</b>	Conselho de Acompanhamento do Projeto Centro Internet Segura
<b>30</b>	Coligação para o Crescimento Verde - Plenário	<b>50</b>	Conselho Económico e Social - CDROT
<b>31</b>	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Água	<b>51</b>	Conselho Económico e Social - CEPES
<b>32</b>	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Cidades e Território	<b>52</b>	Conselho Económico e Social - Plenário
<b>33</b>	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Clima e Energia	<b>53</b>	Conselho Nacional de Consumo
<b>34</b>	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Fiscalidade	<b>54</b>	Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Análise Legislativa
<b>35</b>	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Informação e Participação	<b>55</b>	Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Publicidade
<b>36</b>	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Investigação, Desenvolvimento e Inovação	<b>56</b>	Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Regulação Económica
<b>37</b>	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Mobilidade e Transportes	<b>57</b>	Conselho Nacional de Consumo - Comissão de Segurança de Bens e Serviços
<b>38</b>	Coligação para o Crescimento Verde - Grupo de Trabalho Resíduos	<b>58</b>	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros - PNFF - 1
<b>39</b>	Comissão de Acompanhamento do Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (PO SEUR)	<b>59</b>	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros - PNFF - 2
<b>40</b>	Comissão de Acompanhamento do Projeto LIFE AskREACH - ZERO	<b>60</b>	Conselho Nacional do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável - Plenário
<b>41</b>	Comissão para a Modernização Administrativa	<b>61</b>	Conselho Nacional para os Combustíveis
<b>42</b>	Comissão para o Acompanhamento dos Auxiliares de Justiça	<b>62</b>	Conselho Superior de Estatística - Plenário
<b>43</b>	Comissão de Segurança Alimentar	<b>63</b>	Conselho Superior de Estatística - Secção Eventual de Acompanhamento dos Censos 2021
<b>44</b>	Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar	<b>64</b>	Conselho Superior de Estatística - Secção Permanente de Estatísticas Sociais
<b>45</b>	Conselho Consultivo do eSIS - Ecossistema de Informação em Saúde	<b>65</b>	Conselho Superior de Estatística - Secção Permanente do Segredo Estatístico
<b>46</b>	Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca de Évora	<b>66</b>	Convenção Nacional da Saúde
<b>47</b>	Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa	<b>67</b>	Direção Geral de Energia e Geologia
<b>48</b>	Conselho Consultivo do Tribunal Judicial da Comarca do Porto	<b>68</b>	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	RNAE - Associação das Agências de Energia e Ambiente - Conselho Consultivo
87	Grupo de Trabalho para a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas	107	RTP - Rádio e Televisão de Portugal
88	INFARMED - Conselho Consultivo	108	Tavira Verde



109

Trofáguas - Serviços Ambientais, EM

110

Turismo do Porto - Conselho Municipal

111

Turismo de Portugal - Comissão Arbitral

112

Turismo de Portugal - Fundo de Garantia

113

Vimágua - Empresa de Água e Saneamento de  
Guimarães e Vizela, EM



# DECO Regiões em 2020

Após o Conselho das Delegações de Peniche, em novembro de 2019, o projeto DECO Regiões teve em 2020 o primeiro ano de efetiva implementação da estratégia idealizada e aprovada pela Direção Nacional.

Face às circunstâncias de 2020, também a DECO Regiões teve de reagir, de se reinventar, garantindo formas diversas de cumprir os seus objetivos junto dos parceiros e dos consumidores. Foi um ano de oportunidades, de desafios, de ensinamentos e de aprendizagem. Será certamente muito útil no futuro do trabalho com os parceiros.

## Novas Parcerias e Protocolos de Colaboração para Apoio de Proximidade

No ano de 2020 celebramos novos protocolos com as seguintes entidades:

1. **Fundação Manuel António Da Mota (NORTE);**
2. **Município De S. João Da Madeira (NORTE);**
3. **Município De Vendas Novas (ALENTEJO);;**
4. **Município Da Chamusca (RIBATEJO E OESTE);**
5. **Junta De Freguesia De Fragoso (MINHO);**
6. **Cozinha Com Alma.**



# 68

## Parcerias contratualizadas

No ano de 2020 desenvolveu-se uma estratégia de intervenção com o objetivo de colaborar com a nova geração de Contratos Locais de Desenvolvimento Social que foi lançada no segundo semestre.

A pandemia e as características das atividades previstas pelos CLDS que obrigavam a um contacto pessoal obrigaram ao adiamento da maior parte das iniciativas previstas em conjunto. Não obstante, em 2020, iniciou-se o trabalho de intervenção local com Armamar.

## Rede de entidades reforçadas

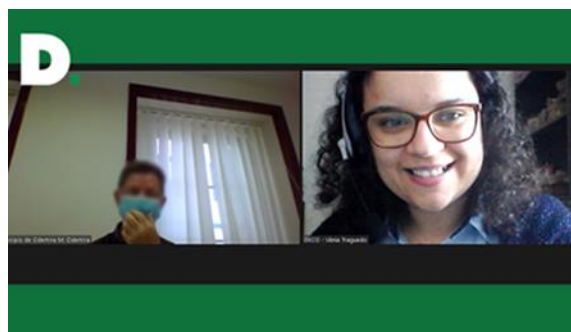
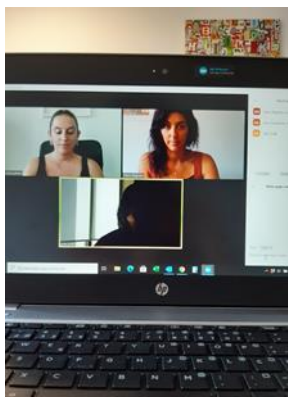
Assim, no ano de 2020 trabalhamos com 68 entidades com protocolos de colaboração e em parceria com um CLDS, abrangendo uma população de **1.885.714 consumidores**.

## NOVOS FORMATOS DE ATENDIMENTO NOS GABINETES LOCAIS

Lançou-se, pela primeira vez, o atendimento telefónico e online (via Skype ou zoom) o que permitiu às equipas continuar a prestar atendimento de forma personalizada aos consumidores no contexto do necessário distanciamento social.

A utilização das plataformas de videoconferência permitiu, ainda, a realização de regulares reuniões com os técnicos responsáveis nos municípios.

# DECO Regiões em 2020



## Webinar com o CLDS 4G de Armamar

Após o estabelecimento da parceria com o CLDS de Armamar, iniciamos a fase de concretização das ações planeadas.

A primeira atividade consistiu na realização de um webinar sobre o tema “Finanças Pessoais em tempos de crise” que contou com 36 participantes. Este webinar foi integrado nas Jornadas Sociais promovidas pelo Município.



**2817 Consumidores**  
contactaram a DECO  
através dos parceiros

## Webinar “Compre cuidando de todos” com o Município de Paços de Ferreira

A convite da Câmara Municipal de Paços de Ferreira e da Associação Empresarial do concelho, dinamizamos um webinar especialmente dedicado aos comerciantes sobre as compras de Natal em tempos de pandemia.

Esta sessão que teve a presença de 30 participantes, contou com a presença da Diretora-Geral da DECO, Ana Tapadinhas e do Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, João Torres.

Esta ação contou ainda com uma grande divulgação nas redes sociais do Município e da Associação Empresarial.





# DECO Regiões em 2020

## ESTRATÉGIAS DE DINAMIZAÇÃO

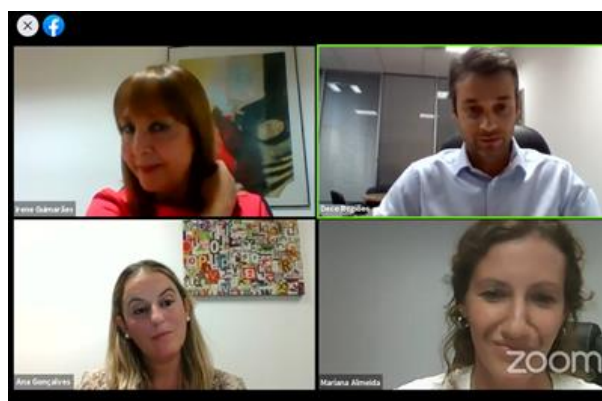
O ano de 2020 foi desafiante, mas também criou oportunidades, nomeadamente, novas possibilidades de comunicação com o consumidor local.

A DECO Regiões impulsionou a realização de lives e vídeos nos meios digitais das entidades parceiras, com o objetivo de envolver também as próprias redes sociais da DECO Associação e apoiou a organização desses mesmos lives pelas equipas.

### Live ao Consumidor – S. João da Madeira

Este live para apresentação do gabinete local de apoio ao consumidor aos munícipes contou a interação dos consumidores (90 em direto), tendo o vídeo alcançado 4,2 mil visualizações.

Esta atividade foi também coordenada com as redes sociais da DECO Associação.



### Webinar no Facebook – Mora

Este live resultou de um convite do Município de Mora para comemoração do Dia Mundial do Idoso e foi organizado pela equipa da DECO Alentejo com o apoio da DECO Regiões.



### Vídeo de lançamento do reforço da parceria - Felgueiras

Com o Município de Felgueiras produzimos um vídeo para apresentação da valência de proteção financeira do consumidor no concelho que está disponível no site do município e no Youtube.





# DECO Regiões em 2020

## APOIO À DIVULGAÇÃO

### Cartazes de divulgação dos atendimentos e iniciativas

Para melhor difusão dos serviços e para que mais pessoas possam beneficiar dos mesmos, disponibilizou-se em 2020 um novo Cartaz de apoio à divulgação, em várias versões, considerando os diferentes formatos de atendimento em vigor em cada momento.

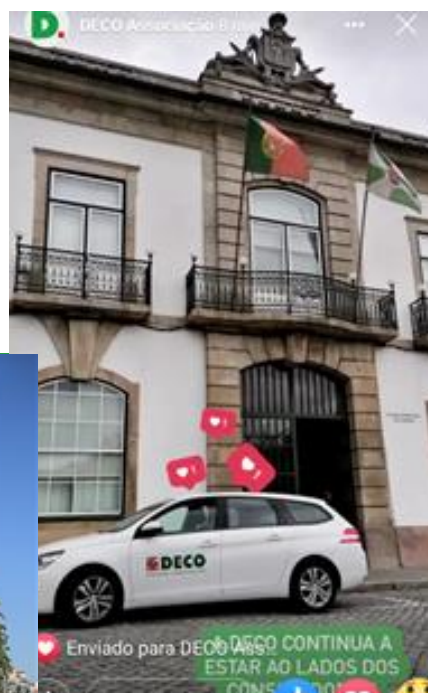
Com este novo cartaz pretendeu-se um alinhamento com a nova imagem da DECO e, sobretudo, impulsionar que a sua partilha seja regular, uma vez que apresenta a data de cada atendimento mensal.

Nova versão:

### Difusão nas redes sociais das entidades parceiras

Através das equipas regionais, procuramos dar um impulso para que cada vez mais, as entidades parceiras utilizem as suas redes sociais e meios digitais para publicar informações sobre o protocolo de colaboração com a DECO (cartazes de anúncio do atendimento, divulgação de webinars, conteúdos informativos digitais, entre outros).

Verificou-se a partilha de mais de **400** publicações relacionadas com a DECO nas redes sociais das entidades parceiras.



# CONSUMARE em 2020

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.

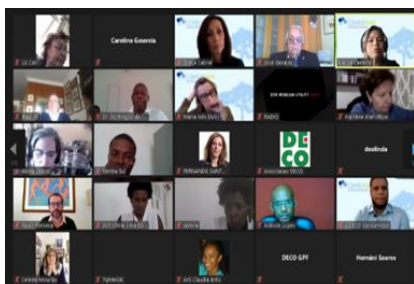


## Destaques 2020

### Webinar Internacional da CONSUMARE

A CONSUMARE realizou, no dia 19 de Novembro, o seu primeiro Webinar sobre o Direito do Consumidor. Durante 90 minutos, 5 oradores, oriundos de três continentes, debateram a resolução de conflitos de consumo no mundo que fala português.

Subordinado ao tema “Direito do Consumidor – Resolução de Conflitos: DA TUTELA COLECTIVA À INDIVIDUAL “, a conferência digital procurou responder e debater questões como sistemas ou mecanismos alternativos de resolução de litígios de consumo, o direito de acesso a uma justiça pronta e acessível e a resolução prática de conflitos de consumo.



### Vida Associativa

Ao longo do ano foram mantidos contactos regulares por skype ou por e-mail com cada um dos associados.

Divulgaram-se pelos associados informações escritas e temas com interesse para a defesa do consumidor nestes países.

Realizaram-se diversas reuniões por videochamada entre a Presidente da Direção, a Presidente da Mesa da Assembleia Geral e a assessora da Direção para planeamento e organização das actividades previstas para o ano.



## Projeto Direitos dos Consumidores Migrantes

Perante o cenário de pandemia, o projeto da CONSUMARE, aprovado pelo Fundo do Consumidor do Governo Português em 2019, sofreu várias alterações de modo a ser executado digitalmente ou à distância.

Assim, o Projeto, mantendo o objetivo de capacitação de técnicos e colaboradores de organizações na área dos direitos dos consumidores migrantes de língua oficial portuguesa, contempla as seguintes ações:

1. Ciclo de webinars - 10 workshops sobre os direitos dos consumidores migrantes, com uma duração total de 30 horas, cada um deles com duração de 3 horas, durante 10 semanas.
2. Produção de manual digital de apoio à formação online referida no ponto 1.
3. Guia dos Direitos dos Consumidores Migrantes Elaboração e edição impressa de um GUIA relativo aos direitos dos migrantes enquanto consumidores. O GUIA será disponibilizado junto das associações de migrantes em Portugal, de centros culturais e recreativos dessas mesmas comunidades, dos Consulados e Embaixadas desses países em Portugal e das associações membro da CONSUMARE.



A execução do Projeto iniciou em Novembro de 2020 e terminará em Dezembro de 2021.



# Relatório de Contas





## Apresentação das Contas

No ano de 2020, a DECO desenvolveu internamente todas as tarefas administrativas necessárias, incluindo o processamento de vencimentos e respetivos impostos, assim como o processamento das vendas, 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 2020 não apresentou também novidades de carácter contabilístico, final ou declarativo, pelo que não se verificaram mudanças substanciais nos métodos de trabalho contabilístico e na apresentação de Resultados.

## Resultados do Exercício

A Associação apresentou em 2020 um Resultado Líquido do Exercício no valor de -185.348,38 €, o que em comparação com o Resultado Líquido do Exercício de 2019, de -263.553,40 €, corresponde a uma diferença de 78.205,02 €. O Resultado Líquido do Exercício incorpora o reconhecimento contabilístico de 25% dos resultados da participada Decoproteste, o que em 2020 correspondeu a um valor negativo de 215.442,77 €.

O resultado líquido negativo advém das perdas da participada Decoproteste, tendo-se verificado que os proveitos com origem nas quotizações inverteram a tendência de perda, correspondentes a 2.446.672,28 €, em 2020, face a 2.443.719,83 €, em 2019.

Saliente-se também 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. Assim sendo, o resultado negativo da Associação durante o ano de 2020 foi integralmente refletido nos seus capitais próprios, tendo-se igualmente verificado a diminuição do Passivo que passou de 831.300,49 €, em 2019, para 689.557,17€, em 2020 essencialmente

em virtude da respetiva diminuição nas contas dos projetos e empréstimos.

## Fundos Patrimoniais

O resultado líquido inclui o impacto negativo associado à percentagem de participação sobre os resultados negativos da participada Decoproteste relativos ao exercício de 2020, no valor de - 215.442,77 €, decorrente da aplicação do método de equivalência patrimonial (MEP) para a referida participação financeira.

Assim os Capitais Próprios passaram de 4.346.381,28 €, em 2019, para 4.161.032,90 €, em 2020.

## Despesas do Exercício

No que respeita a Despesas do Exercício verificou-se uma acentuada diminuição do conjunto de todas as Despesas Correntes, em resultado do confinamento que a crise pandémica provocada pela doença COVID – 19 determinou, tal como ilustram as variações dos gastos com água, eletricidade e combustíveis, despesas de representação, materiais e produtos alimentares, entre outros menos significativos.

Simultaneamente, 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 e da respetiva base de incidência, designadamente das concernentes aos projetos, também em resultado da crise pandémica. Em sentido contrário, refira-se porém o aumento em despesas com comunicações, limpeza, higiene e conforto, todas relacionadas com a situação pandémica e com o regime de teletrabalho integral ou parcial, adotado aquando do primeiro confinamento, desde março 2020 até final do ano.

<b>DESPESAS CORRENTES RELEVANTES</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>DIFERENÇA</b>
Água, Eletricidade e Combustíveis	18.611,44 €	25.990,97 €	-7.379,53 €
Comunicações	48.809,03 €	40.761,81 €	8.047,22 €
Rendas, alugueres e condomínios	47.813,72 €	51.742,69 €	-3.928,97 €
Despesas de representação	63.168,75 €	191.891,00 €	-128.722,25 €
Assistência Técnica e reparações	25.282,26 €	29.931,96 €	-4.649,70 €
Licenças de software e digital	133.279,11 €	140.120,61 €	-6.841,50 €
Contabilidade e Auditoria	28.970,55 €	24.000,00 €	4.970,55 €
Publicidade e outros serviços	3.390,72 €	7.823,63 €	-4.432,91 €
Materiais, ferramentas e outros	16.575,22 €	30.486,34 €	-13.911,12 €
Serviços bancários, seguros e contencioso	11.617,89 €	12.410,45 €	-792,56 €
Limpeza, higiene e conforto	27.099,10 €	22.850,70 €	4.248,40 €
Produtos alimentares	5.932,01 €	18.392,53 €	-12.460,52 €
Prémios e patrocínios	8.818,66 €	11.866,92 €	-3.048,26 €
Outros serviços	7.849,91 €	12.831,68 €	-4.981,77 €
Taxas e Impostos	79.732,27 €	96.699,70 €	-16.967,43 €
<b>TOTAL DESPESAS CORRENTES RELEVANTES</b>	<b>526.950,64 €</b>	<b>717.800,99 €</b>	<b>-190.850,35 €</b>

## Os 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 equipamento informático e programas de computador.

<b>ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>DIFERENÇA</b>
Terrenos e edifícios	3.404.018,73 €	3.404.018,73 €	0,00 €
Mobiliário	166.919,37 €	166.919,37 €	0,00 €
Equipamento informático	162.226,47 €	159.804,16 €	2.422,31 €
Programas de computador	168.785,96 €	168.209,05 €	576,91 €
Equipamento de comunicação	35.070,78 €	35.070,78 €	0,00 €
Equipamento básico	64.429,15 €	64.429,15 €	0,00 €
Equipamento diverso	32.223,44 €	32.060,85 €	162,59 €
<b>TOTAL ATIVOS FIXOS</b>	<b>4.033.673,90 €</b>	<b>4.030.512,09 €</b>	<b>3.161,81 €</b>

## Custos com o Pessoal

No ano de 2020 registaram-se algumas variações importantes quanto aos custos com o Pessoal e no total das despesas daí decorrentes, verificando-se um incremento de custos do pessoal do quadro em 73.108,01 €.

Para além do generalizado mas moderado aumento salarial, tal resultou essencialmente do alargamento do quadro do pessoal, tendo-se contratado um colaborador para a área da Comunicação Digital e um outro para a área de Recursos Humanos, observável nas variações dos gastos com vencimentos, subsídios de refeição, encargos sociais, seguros de saúde e outros custos com pessoal.

Verificou-se porém uma significativa diminuição em avenças e honorários, decorrente, entre outros, da situação pandémica e do seu reflexo no desenvolvimento das atividades, designadamente no âmbito dos projetos.

CUSTOS COM PESSOAL	2020	2019	DIFERENÇA
Vencimentos	1.133.852,02 €	1.097.834,01 €	36.018,01 €
Subsídios de refeição	124.493,37 €	121.839,96 €	2.653,41 €
Subsídios de Natal e Férias	176.178,22 €	177.296,72 €	-1.118,50 €
Abonos para falhas	1.777,53 €	1.650,00 €	127,53 €
Prémios e gratificações diversas	25.895,98 €	30.961,45 €	-5.065,47 €
Encargos Sociais	299.332,19 €	293.014,75 €	6.317,44 €
Seguro acidentes trabalho	7.243,11 €	6.109,84 €	1.133,27 €
Seguros de saúde	34.203,68 €	30.566,92 €	3.636,76 €
Medicina no trabalho	3.835,13 €	929,08 €	2.906,05 €
Indemnizações e compensações	1.147,98 €	2.996,04 €	-1.848,06 €
Outros custos com pessoal	51.650,71 €	23.303,14 €	28.347,57 €
<b>TOTAL CUSTOS PESSOAL QUADRO</b>	<b>1.859.609,92 €</b>	<b>1.786.501,91 €</b>	<b>73.108,01 €</b>
Estágios pagos pelo IEFP	0,00 €	-426,15 €	426,15 €
<b>CUSTOS LÍQUIDOS PESSOAL QUADRO</b>	<b>1.859.609,92 €</b>	<b>1.786.075,76 €</b>	<b>73.534,16 €</b>
Avenças e honorários	60.182,89 €	92.001,92 €	-31.819,03 €
<b>TOTAL CUSTOS COM PESSOAL</b>	<b>1.919.792,81 €</b>	<b>1.878.077,68 €</b>	<b>41.715,13 €</b>

## As Contas de Proveitos

As contas de Proveitos não registam alterações significativas em comparação com o ano anterior, designadamente quanto às quotizações dos associados, verificando-se um ligeiro mas importante aumento de 2.952,45 €, em virtude da estabilização do número de associados, invertendo-se assim a tendência de perda dos últimos anos.

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 aos recebimentos efetivos, uma vez que, aqueles apenas são considerados o mesmo período em que ocorrem as respetivas despesas, tendo-se registado um decréscimo das receitas dos projetos nacionais e um acréscimo das receitas dos projetos comunitários, conforme expresso no quadro infra, com um saldo de 21.397,01 €.

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 dos projetos nacionais e um acréscimo das receitas dos projetos comunitários, conforme expresso no quadro infra, com um saldo de 21.397,01 €.

Não obstante, o regime de confinamento observado teve um impacto direto nas receitas provenientes dos atendimentos e dos protocolos, uma vez que, a adoção obrigatória do teletrabalho por largos períodos de tempo durante 2020 não permitiu a realização de um número de atendimentos que permitisse uma faturação equivalente a 2019 e, naturalmente, não permitiu também a faturação das despesas de deslocação no âmbito dos protocolos.

<b>QUOTAS DE ASSOCIADOS</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>DIFERENÇA</b>
Quotas de associados	2.446.672,28 €	2.443.719,83 €	2.952,45 €
<b>TOTAL QUOTAS DE ASSOCIADOS</b>	<b>2.446.672,28 €</b>	<b>2.443.719,83 €</b>	<b>2.952,45 €</b>

<b>OUTRAS RECEITAS</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>DIFERENÇA</b>
Projetos nacionais	123.987,38 €	138.094,70 €	-14.107,32 €
Projetos comunitários	185.853,84 €	150.349,51 €	35.504,33 €
Ações de formação	7.650,40 €	8.049,66 €	-399,26 €
Senhas de presença	17.955,00 €	23.022,30 €	-5.067,30 €
Atendimentos	14.845,83 €	23.488,57 €	-8.642,74 €
Protocolos com Câmaras Municipais	149.727,78 €	159.579,43 €	-9.851,65 €
<b>TOTAL OUTRAS RECEITAS</b>	<b>500.020,23 €</b>	<b>502.584,17 €</b>	<b>-2.563,94 €</b>



## Proposta de Aplicação de Resultados

O Resultado Líquido do Exercício é de - 185.348,38 €. Propõe-se a transferência para Resultados Transitados no montante de - 185.348,38 €.

## 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, 08 de abril de 2021

A Direção



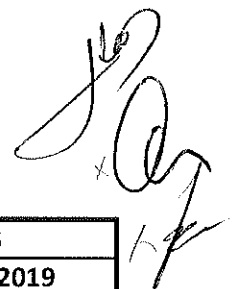
# Demonstrações Financeiras





## BALANÇO INDIVIDUAL

31 DE DEZEMBRO DE 2020



RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2020	2019
<b>ACTIVO</b>			
Activo não corrente:			
Activos fixos tangíveis	8	2.625.597,63 €	2.692.823,26 €
Propriedades de investimento		0,00 €	0,00 €
Goodwill		0,00 €	0,00 €
Activos intangíveis	7	39.557,06 €	41.059,44 €
Activos biológicos		0,00 €	0,00 €
Participações financeiras - método de equivalência patrimonial	9	1.147.273,11 €	1.362.715,88 €
Participações financeiras - outros métodos		0,00 €	0,00 €
Fundadores/Beneméritos/Associados		0,00 €	0,00 €
Outros activos financeiros		7.751,42 €	5.719,90 €
Activos por impostos diferidos		0,00 €	0,00 €
		<b>3.820.179,22 €</b>	<b>4.102.318,48 €</b>
Activo corrente:			
Inventários	10	0,00 €	0,00 €
Activos biológicos			
Clientes	13.2	14.374,75 €	26.749,71 €
Adiantamentos a fornecedores		0,00 €	0,00 €
Estado e outros entes publicos	13.3	0,00 €	0,00 €
Fundadores/Beneméritos/Associados	13.2	194.498,23 €	174.180,40 €
Outras contas a receber	13.2	40.746,42 €	169.176,62 €
Diferimentos	13.4	30.779,65 €	29.460,45 €
Activos financeltos detidos para negociação			
Outros activos financeiros			
Activos não correntes detidos para venda			
Caixa e depósitos bancários	13.5	750.011,80 €	675.796,11 €
		<b>1.030.410,85 €</b>	<b>1.075.363,29 €</b>
<b>Total do Activo</b>		<b>4.850.590,07 €</b>	<b>5.177.681,77 €</b>



## BALANÇO INDIVIDUAL

31 DE DEZEMBRO DE 2020

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2020	2019
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos Patrimoniais:</b>			
Fundos	13.7	49.879,79 €	49.879,79 €
Excedentes Técnicos			
Reservas legais			
Outras reservas			
Resultados transitados	13.7	3.159.100,38 €	3.422.653,78 €
Ajustamentos em activos financeiros	13.7	1.137.401,11 €	1.137.401,11 €
Outras variações nos fundos patrimoniais			
		4.346.381,28 €	4.609.934,68 €
Resultado líquido do período	13.7	-185.348,38 €	-263.553,40 €
<b>TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>4.161.032,90 €</b>	<b>4.346.381,28 €</b>
<b>Passivo :</b>			
<b>Passivo não corrente:</b>			
Provisões			
Financiamentos obtidos	13.6	33.009,14 €	50.122,74 €
Passivos por Impostos Diferidos		0,00 €	0,00 €
Outras contas a pagar			
		33.009,14 €	50.122,74 €
<b>Passivo corrente:</b>			
Fornecedores	13.2	26.781,11 €	29.543,99 €
Estado e outros entes publicos	13.3	72.858,54 €	69.126,81 €
Fundadores/Beneméritos/Associados	13.2	193,10 €	286,83 €
Financiamentos obtidos	13.6	17.108,20 €	17.016,70 €
Outras contas a pagar	13.2	485.052,15 €	608.189,41 €
Diferimentos	13.4	54.554,93 €	57.014,01 €
Outros passivos financeiros		0,00 €	0,00 €
		656.548,03 €	781.177,75 €
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>689.557,17 €</b>	<b>831.300,49 €</b>
<b>Total do Capital Próprio e do Passivo</b>		<b>4.850.590,07 €</b>	<b>5.177.681,77 €</b>

A Direcção

O Contabilista Certificado nº 21944

*João Rodrigues*  
*Silvia Rocha*

*José Marinho Leal*  
 José Marinho Leal

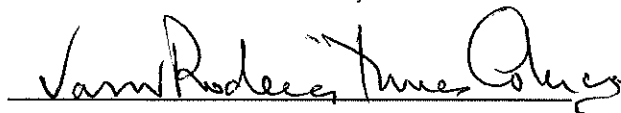
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

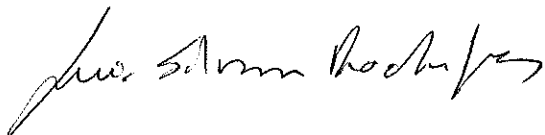
DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZA

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

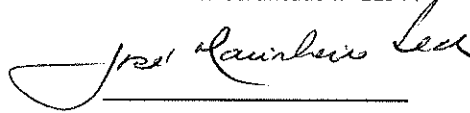
RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2020	2019
Vendas e serviços prestados		192.294,24 €	219.959,20 €
Quotizações de Associados		2.446.672,28 €	2.443.719,83 €
Subsídios à exploração e Projectos		309.841,22 €	288.655,67 €
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias e associadas	6 e 9	-215.442,77 €	-106.706,53 €
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		-507.401,26 €	-713.103,21 €
Gastos com o pessoal		-1.859.609,92 €	-1.786.501,91 €
Ajustamento de inventários (perdas/reversões)	10	0,00 €	0,00 €
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		123,00 €	-12.989,74 €
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		29.838,20 €	13.796,79 €
Outros gastos e perdas		-505.536,13 €	-524.045,13 €
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamentos e impostos</b>		<b>-109.221,14 €</b>	<b>-177.215,03 €</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	7 e 8	-71.889,82 €	-72.365,05 €
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>-181.110,96 €</b>	<b>-249.580,08 €</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00 €	0,00 €
Juros e gastos similares suportados		-272,61 €	-377,43 €
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>-181.383,57 €</b>	<b>-249.957,51 €</b>
Imposto sobre o rendimento do período	13.3	-3.964,81 €	-13.595,89 €
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>-185.348,38 €</b>	<b>-263.553,40 €</b>

A Direcção





O Contabilista Certificado nº 21944



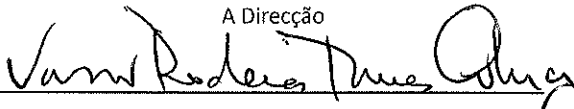
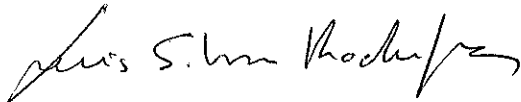
José Marinho Leal

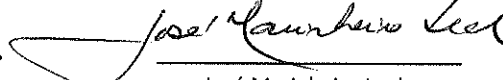
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2020	2019
Vendas e serviços prestados		2.638.966,52 €	2.663.679,03 €
Custos das vendas e dos serviços prestados		0,00 €	0,00 €
<b>Resultado bruto</b>		<b>2.638.966,52 €</b>	<b>2.663.679,03 €</b>
Outros rendimentos		339.802,42 €	302.452,46 €
Gastos de distribuição		-246.470,63 €	-250.825,50 €
Gastos administrativos		-954.283,73 €	-971.144,89 €
Gastos de investigação e desenvolvimento		-315.987,99 €	-321.571,16 €
Outros gastos		-1.643.137,55 €	-1.672.170,02 €
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>-181.110,96 €</b>	<b>-249.580,08 €</b>
Gastos de financiamento (líquidos)		-272,61 €	-377,43 €
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>-181.383,57 €</b>	<b>-249.957,51 €</b>
Imposto sobre o rendimento do período		-3.964,81 €	-13.595,89 €
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>-185.348,38 €</b>	<b>-263.553,40 €</b>

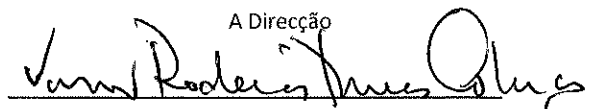
A Direcção  
  


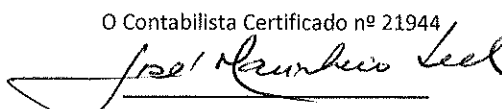
O Contabilista Certificado nº 21944  
  
 José Marinheiro Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA  
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2020	2019
<b>Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo</b>			
Recebimentos de clientes e utentes		2.579.271,59 €	2.678.670,25 €
Pagamentos a fornecedores		-589.528,63 €	-789.705,23 €
Pagamentos ao pessoal		-1.109.186,24 €	-1.091.333,33 €
<b>Caixa gerada pelas operações</b>		880.556,72 €	797.631,69 €
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-13.595,89 €	-11.480,49 €
Outros recebimentos/pagamentos		-778.633,03 €	-634.695,70 €
<b>Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)</b>		88.327,80 €	151.455,50 €
<b>Fluxos de caixa das actividades de investimento</b>			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Activos fixos tangíveis		2.584,90 €	23.004,60 €
Activos intangíveis		576,91 €	2.772,80 €
Investimentos financeiros			
Outros activos			
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
Activos fixos tangíveis			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Subsídios ao investimento			
Juros e rendimentos similares		0,00 €	0,00 €
Dividendos			
<b>Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)</b>		3.161,81 €	25.777,40 €
<b>Fluxos de caixa das actividades de financiamento</b>			
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
Financiamentos obtidos			
Realização de fundos			
Cobertura de prejuízos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Financiamentos obtidos		-17.022,10 €	-16.927,15 €
Juros e gastos similares		-251,82 €	
Dividendos			
Reduções de fundos			
Outras operações de financiamento		0,00 €	0,00 €
<b>Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)</b>		-17.273,92 €	-16.927,15 €
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>		74.215,69 €	160.305,75 €
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>		0,00 €	0,00 €
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>		675.796,11 €	515.490,36 €
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>		750.011,80 €	675.796,11 €

A Direcção  
  
 João Rodrigues

O Contabilista Certificado nº 21944  
  
 José Marinheiro Leal



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO FINDO EM 31-12-2020

DESCRÇÃO	NOTAS	Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações dos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
POSICÃO NO INÍCIO 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 €
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 €					0,00 €
Excedentes de revalorização de activos fixos					-263.553,40 €	0,00 €			263.553,40 €	0,00 €
Ajustamentos por impostos diferidos						0,00 €				0,00 €
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais		0,00 €	0,00 €	0,00 €	-263.553,40 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	263.553,40 €	0,00 €
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO										
RESULTADO EXTENSIVO										
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO										
Fundos										0,00 €
Subsídios, doações e legados										0,00 €
Outras operações										0,00 €
POSICÃO NO FIM DO PERÍODO		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	3.159.100,38 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	-185.348,38 €	4.161.032,90 €

A Direcção

Vanda Rodrigues Fernandes  
 Luís Silva Rodrigues

O Contabilista Certificado nº 21944

José Marinheiro Leal

José Marinheiro 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 Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe								Total dos Fundos Patrimoniais	
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações dos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período		
<b>POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO</b>		49.879,79 €			3.180.535,93 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	242.117,85 €	4.609.934,68 €
<b>ALTERAÇÕES NO PERÍODO</b>											
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 €
Ajustamentos por impostos diferidos					0,00 €	0,00 €					0,00 €
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais					242.117,85 €	0,00 €					0,00 €
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>		0,00 €	0,00 €	0,00 €	242.117,85 €	0,00 €					0,00 €
<b>RESULTADO EXTENSIVO</b>											
<b>OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO</b>											
Fundos											0,00 €
Subsídios, doações e legados											0,00 €
Outras operações											0,00 €
<b>POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO</b>		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	3.422.653,78 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-263.553,40 €	4.346.381,28 €

A Direcção

*João Pedro de Jesus Dias*  
*João Silveira Rodrigues*

O Contabilista Certificado nº 21944

*José Marinheiro Leal*  
 José Marinheiro 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 Regionais em Viana do Castelo, Porto, Coimbra, Santarém, Évora, Faro e na Região Autónoma da Madeira, exercendo a actividade de Associação sem fins lucrativos pela defesa dos direitos e dos legítimos interesses dos consumidores em geral. Encontra-se registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob a Matricula nº 500927693 e com o Fundo Associativo de 49.879,89 euros.

**2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras****2.1. Enquadramento:**

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

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

Em 31 de Dezembro de 2010, a preparação destas demonstrações financeiras foi efectuada de acordo com o SNC. O período de 2009, apresentado para efeitos comparativos, foi reexpresso de forma a estar de acordo com o SNC. Os ajustamentos de transição, com efeitos a 01 de Janeiro de 2009, foram efectuados de acordo com a NCRF 3 - Adopção pela primeira vez das normas contabilísticas e de relato financeiro e foram registados em resultados transitados, ou, se apropriado, noutro ítem 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 aspectos 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) Activos Intangíveis**

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

Os activos sem vida útil definida não estão sujeitos a amortização, mas são objecto 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 activo 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 activo intangível com vida útil finita são calculadas, após a data de início de utilização, de acordo com o modelo de consumo dos benefícios económicos. Quando o referido modelo não puder ser determinada, após o início de utilização dos bens, utiliza-se o método de linha recta em conformidade com período de vida útil estimado, tendo em consideração o valor residual.

**b) Activos Fixos Tangíveis**

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

As depreciações destes activos são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método das 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 activo.

**d) Propriedades de Investimento**

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

**e) Investimentos em Associadas**

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

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

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

**f) Inventários**

As mercadorias são valorizadas ao custo médio de aquisição.

**g) Impostos sobre o Rendimento**

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

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

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

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

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

Os impostos diferidos são reconhecidos como gasto ou rendimento do exercício, excepto se resultarem de valores registados directamente 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 transacções 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 efectuada 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 Direcção baseou-se no melhor conhecimento e na experiência de eventos passados e/ou correntes, considerando determinadas pressupostos relativos a eventos futuros.

As Demonstrações financeiras foram preparadas numa perspectiva 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 acções que se planeiam realizar, sendo periodicamente revistas com base na informação disponível. As alterações nos factos e circunstâncias podem conduzir à revisão das estimativas, pelo que os resultados reais futuros poderão diferir daquelas estimativas.

## 4 - FLUXOS DE CAIXA

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

Descrição	Conta	Montante	Observações
Caixa - Sede		2.777,09	
Caixa - D.R. Viana Castelo		13,66	
Caixa - D.R. Norte		507,12	
Caixa - D.R. Coimbra		752,19	
Caixa - D.R. Santarém		212,69	
Caixa - D.R. Évora		58,27	
Caixa - D.R. Faro		146,15	
Caixa - D.R. Madeira		682,97	
Caixa - Coroa - Dinamarca		13,39	
Caixa - Leves - Bulgária		40,22	
<b>Total de Caixa</b>		<b>8.203,75</b>	
B.P.I. - Coimbra	5-5114621.000.001	25.503,98	
B.P.I. - Évora	6-6755043.000.001	190.786,66	
B.P.I. - Faro	8-5110574.000.001	89.441,19	
B.P.I. - Lisboa	9-5029985.000.001	125.540,86	
B.P.I. - Porto	0-5104795.000.001	171.823,59	
B.P.I. - Santarém	5-2563685.000.001	56.559,77	
B.P.I. - Viana do Castelo	0-5117885.000.001	32.895,45	
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	10.062,71	
BNP Paribas - Lisboa	001090703040169	5.776,87	
Millenium - Dep. Prazo	108184586	0,00	
Millenium - Lisboa	108184586	15.457,99	
Millenium - Lisboa	580194597	20.958,98	
Millenium - Porto	3480248999	0,00	
<b>Total de Depós. Bancários</b>		<b>744.808,05</b>	

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

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

Nada a assinalar

## 6 - PARTES RELACIONADAS

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

Em 31 de Dezembro de 2020 e 2019, a Associação detinha as seguintes participações em entidades associadas:

Entidades Associadas	Sede	% de Participação	
		31-12-2020	31-12-2019
DECOPROTESTE - Editores, Lda	Av. Eng.º Arantes de Oliveira, 13 - 1.º B - 1900-221 Lisboa	25%	25%

## 6.2. - Transacções e saldos pendentes

- i) Quantia das transacções: ..... 74.000,00  
 ii) Quantia dos saldos pendentes: ..... -31,60

No decurso dos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2020 e 2019, os saldos e as transacções efectuadas com partes relacionadas são os seguintes:

Em: 31-12-2020							
Empresas Associadas	Inventários		Activos Fixos		Outras Contas	Serviços	
	Compras	Vendas	Compras	Vendas		Oblidos	Prestados
DecoProteste-Editores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	74.000,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>74.000,00</b>

Em: 31-12-2019							
Empresas Associadas	Inventários		Activos Fixos		Outras Contas	Serviços	
	Compras	Vendas	Compras	Vendas		Oblidos	Prestados
DecoProteste-Editores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	67.000,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>67.000,00</b>

## 7 - ACTIVOS INTANGÍVEIS

Os activos 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 activos são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método das quotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas máximas definidas na Portaria 737/81, de 29 de Agosto para bens adquiridos antes de 01 de Janeiro de 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 respectivo bem entrou em funcionamento e as taxas de depreciação correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

Programas de computador: 3 anos

Activos Fixos Intangíveis	31-12-2019	Adições	Alienações	Activos det. para venda	Outras Alterações	31-12-2020
Goodwill	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Projectos de desenvolvimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programas de computador	143.319,05	576,91	0,00	0,00	0,00	143.895,96
Propriedade Industrial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros activos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em Curso - A.Intangíveis	24.890,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24.890,00
<b>Activo Intangível Bruto</b>	<b>168.209,05</b>	<b>576,91</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>168.785,96</b>
Amortizações acumuladas	127.149,61	2.079,29	0,00	0,00	0,00	129.228,90
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Amortizações acumuladas</b>	<b>127.149,61</b>	<b>2.079,29</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>129.228,90</b>
<b>Activo Intangível líquido</b>	<b>41.059,44</b>	<b>-1.502,38</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>39.557,06</b>

## 8 - ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS

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

As depreciações destes activos são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método das quotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas máximas definidas na Portaria 737/81, de 29 de Agosto para bens adquiridos antes de 01 de Janeiro de 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 respectivo bem entrou em funcionamento e as taxas de depreciação correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

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

Activos Fixos Tangíveis Descrição	31-12-2019	Adições	Alienações	Transferências	Outras Alterações	31-12-2020
	Terrenos ou recursos naturais	760.717,54	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	2.643.301,19	0,00	0,00	0,00	0,00	2.643.301,19
Equipamento básico	64.429,15	0,00	0,00	0,00	0,00	64.429,15
Equipam.Administrativo - Mobiliários	166.919,37	0,00	0,00	0,00	0,00	166.919,37
Equipam.Administrativo-Eq.Informático	159.804,16	2.422,31	0,00	0,00	0,00	162.226,47
Equipam.Administrativo-Eq.Comunicação	35.070,78	0,00	0,00	0,00	0,00	35.070,78
Outros Activos Fixos Tangíveis	32.060,85	162,59	0,00	0,00	0,00	32.223,44
Activos Fixos Tangíveis em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Activo tangível bruto	3.862.303,04	2.584,90	0,00	0,00	0,00	3.864.887,94
Depreciações acumuladas	1.169.479,78	69.810,53	0,00	0,00	0,00	1.239.290,31
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depreciações acumuladas	1.169.479,78	69.810,53	0,00	0,00	0,00	1.239.290,31
Activo tangível líquido	2.692.823,26	-67.225,63	0,00	0,00	0,00	2.625.597,63

## 9 - INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS

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

Entidades	Data do Relatório	% da Participação	Activo	Passivo	Capital Próprio	Gastos	Rendimentos
DecoProteste-Editores,Ld	31-12-2020	25%	16.649.135,18	12.060.042,71	4.589.092,47	52.436.278,45	51.574.507,36
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

## 10 - INVENTÁRIOS

### 10.1. - Políticas contabilísticas adoptadas 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 31-12-2020			Em 31-12-2019		
	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
<b>TOTAL</b>	<b>29.056,67</b>	<b>29.056,67</b>	<b>0,00</b>	<b>29.056,67</b>	<b>29.056,67</b>	<b>0,00</b>

### 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 31-12-2019					
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

Em 31-12-2020					
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 2020 foram aprovadas pela Direção e autorizadas para emissão em 8 de Abril de 2021, afim de serem apresentadas a Assembleia Geral de Associados, marcada para o dia 27 de Abril de 2021.

Como é do conhecimento generalizado, no passado dia 11 de março de 2020 a OMS declarou o surto do novo coronavírus, designado COVID-19 como pandemia. Desde essa altura, muitos setores da economia foram afetados por efeitos diretos e indiretos provocados pela doença, estando em causa, entre outros, a disrupção ou limitação de fornecimentos de bens e serviços ou incapacidade de virem a ser cumpridos compromissos contratuais, pelas diversas partes, podendo como tal, alterar-se a perceção e avaliação do risco de negócio, existindo agora indicadores claros que atestam uma retração económica geral. Embora os efeitos decorrentes deste evento para a atividade da Entidade, à data, se continuem ainda a apresentar 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 afectem o valor dos activos 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 Colectivas, 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 colectável 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 Colectivas, a Associação encontra-se sujeita a tributação autónoma sobre um conjunto de encargos, nomeadamente despesas com aluguer de viaturas e com deslocações em viatura própria dos colaboradores, às taxas previstas no artº 88º do respectivo Código.

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

A Direcção entende que as eventuais correcções resultantes de revisões/inspecções por parte das autoridades fiscais aquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2020.



### 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 2020 e em 2019 a rubrica de Clientes/Fornecedores/Outras contas a receber e a pagar e Pessoal apresentava a seguinte decomposição:

Clientes/Fornecedores/Outras Contas	Em 31-12-2020			Em 31-12-2019		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
<b>Activos:</b>						
Clientes	27.241,49	0,00	27.241,49	39.739,45	0,00	39.739,45
Adiantamento a Fornecedores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	194.498,23	0,00	194.498,23	174.180,40		174.180,40
Outras contas a receber	40.746,42	0,00	40.746,42	169.176,62	0,00	169.176,62
Perdas por Imparidade	-12.866,74	0,00	-12.866,74	-12.989,74	0,00	-12.989,74
<b>Total do Activo</b>	<b>249.619,40</b>	<b>0,00</b>	<b>249.619,40</b>	<b>370.106,73</b>	<b>0,00</b>	<b>370.106,73</b>
<b>Passivos:</b>						
Fornecedores	26.781,11	0,00	26.781,11	29.543,99	0,00	29.543,99
Passivos por Impostos Diferidos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	193,10	0,00	193,10	286,83	0,00	286,83
Outras contas a pagar	485.052,15	0,00	485.052,15	608.189,41	0,00	608.189,41
<b>Total do Passivo</b>	<b>512.026,36</b>	<b>0,00</b>	<b>512.026,36</b>	<b>638.020,23</b>	<b>0,00</b>	<b>638.020,23</b>
<b>Total líquido</b>	<b>-262.406,96</b>	<b>0,00</b>	<b>-262.406,96</b>	<b>-267.913,50</b>	<b>0,00</b>	<b>-267.913,50</b>

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: 31-12-2019	Adiantamentos Pagamentos	Subsídios reconhecidos	Regularizações	Saldo em: 31-12-2020
Label Pack+ (1)	0,00	100,00%	0,00	6.302,43	0,00	0,00	-703,18	5.599,25
Família Fatura [ERSE] (2)	0,00	100,00%	0,00	56.181,29	0,00	0,00	-56.181,29	0,00
Os Mercados Digitais	16.597,93	80,00%	13.278,34	-467,67	-5.460,00	13.278,34		7.350,67
SITESTAR 6ª Edição (3)	0,00	100,00%	0,00	-12.192,70	0,00	0,00	12.192,70	0,00
SITESTAR 7ª Edição (3)	0,00	100,00%	0,00	7.198,50	0,00	36.475,00	-7.198,50	
Net Viva & Segura 2,0 (3)	0,00	100,00%	0,00	-36.403,90	0,00	0,00	36.403,90	0,00
Net Viva & Segura 3,0 (3)	0,00	100,00%	0,00	16.971,80	0,00	74.000,00	-16.971,80	
Consumers GoGreen	292,55	80,00%	234,04	0,00	-9.002,88	234,04		-8.768,84
Timor-Leste	72.593,83	100,00%	72.593,83	-97.059,43	-24.618,33	72.593,83		-49.083,93
ECCO2	31.050,68	100,00%	31.050,68	-49.167,85	-11.728,00	31.050,68		-29.845,17
BRAIN Ideas (4)	0,00	80,00%	0,00	510,92	0,00	0,00	-910,92	0,00
BRAIN Ideas 2.0	43.223,51	80,00%	34.578,80	-14.817,00	-27.600,00	34.578,80		-7.838,20
HARP	11.950,69	100,00%	11.950,69	-56.628,59	0,00	11.950,69		-44.677,90
STEP	35.679,84	100,00%	35.679,84	-110.913,33	0,00	35.679,84		-75.233,49
<b>Totais</b>	<b>211.389,03</b>		<b>199.366,22</b>	<b>-290.085,53</b>	<b>-78.409,21</b>	<b>309.841,22</b>	<b>-33.369,09</b>	<b>-202.497,61</b>

Notas:

- Em 2020 foi feito um acerto de 703,18€ no valor a receber porque algumas despesas não foram consideradas pela entidade financiadora como elegíveis.
- Em 2020 foi anulado o valor faturado ao projeto por já ter sido especializado com rendimento em anos anteriores.
- No exercício de 2020 foi alterado o critério de contabilização dos subsídios dos projetos Sitestar e Net Viva e Segura. Os subsídios passaram a ser considerados no momento da faturação independentemente dos gastos imputados a estes projetos. Assim, foram anuladas as especializações de rendimentos daqueles projetos.
- Em 2020 foi anulado o valor a receber referente a este projeto por não ter sido aceite.

### 13.3 - Estado e outros entes públicos

Em 31 de Dezembro de 2020 e 2019, a rubrica de Estado e outros entes públicos apresentava a seguinte decomposição:

Estado e outros Entes Públicos	Em 31-12-2020			Em 31-12-2019			
	Descrição	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
<b>Activos:</b>							
Imposto sobre o rendimento	0,00	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	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado	0,00	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	0,00
Contribuições para a segurança social	0,00	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	0,00
Outras tributações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total do Activo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Passivos:</b>							
Imposto sobre o rendimento	3.964,81	0,00	3.964,81	13.595,89	0,00	13.595,89	
Retenção de Impostos s/rendimentos	20.296,28	0,00	20.296,28	17.486,95	0,00	17.486,95	
Imposto sobre o valor acrescentado	7.715,54	0,00	7.715,54	5.918,10	0,00	5.918,10	
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Contribuições para a segurança social	40.593,64	0,00	40.593,64	31.871,22	0,00	31.871,22	
Contribuições para outros regimes	288,27	0,00	288,27	254,65	0,00	254,65	
Outras tributações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>Total do Passivo</b>	<b>72.858,54</b>	<b>0,00</b>	<b>72.858,54</b>	<b>69.126,81</b>	<b>0,00</b>	<b>69.126,81</b>	

### 13.4 – Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2020 e 2019, a rubrica de Diferimentos apresentava a seguinte decomposição:

Diferimentos	Em 31-12-2020			Em 31-12-2019			
	Descrição	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
<b>Activos:</b>							
Gastos a reconhecer - Seguros	25.693,71	0,00	25.693,71	24.328,01	0,00	24.328,01	
Gastos a reconhecer - Rendas antecipad	600,00	0,00	600,00	600,00	0,00	600,00	
Gastos a reconhecer - Cauções	1.775,00	0,00	1.775,00	1.819,00	0,00	1.819,00	
Gastos a reconhecer - Medicina Trabalho	2.710,94	0,00	2.710,94	2.713,44	0,00	2.713,44	
Gastos a reconhecer - Outros gastos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>Total do Activo</b>	<b>30.779,65</b>	<b>0,00</b>	<b>30.779,65</b>	<b>29.460,45</b>	<b>0,00</b>	<b>29.460,45</b>	
<b>Passivos:</b>							
Rendimentos a reconhecer - Quotas	54.554,93	0,00	54.554,93	57.014,01	0,00	57.014,01	
Outros Rendimentos a Reconhecer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>Total do Passivo</b>	<b>54.554,93</b>	<b>0,00</b>	<b>54.554,93</b>	<b>57.014,01</b>	<b>0,00</b>	<b>57.014,01</b>	

### 13.5 – Caixa e Depósitos Bancários

Em 31 de Dezembro de 2020 e 2019, a rubrica de Caixa e Depósitos Bancários apresentava a seguinte decomposição:

Caixa e Depósitos Bancários	Em 31-12-2020			Em 31-12-2019			
	Descrição	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
<b>Activos:</b>							
Caixa	5.203,75	0,00	5.203,75	4.837,57	0,00	4.837,57	
Depósitos à ordem	744.808,05	0,00	744.808,05	670.958,54	0,00	670.958,54	
Outros depósitos bancários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>Total do Activo</b>	<b>750.011,80</b>	<b>0,00</b>	<b>750.011,80</b>	<b>675.796,11</b>	<b>0,00</b>	<b>675.796,11</b>	
<b>Passivos:</b>							
Caixa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Depósitos à ordem	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Outros depósitos bancários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>Total do Passivo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	

## 13.6 – Financiamentos obtidos

Em 31 de Dezembro de 2020 e 2019, a rubrica de Financiamentos obtidos apresentava a seguinte decomposição:

Financiamentos obtidos	Em 31-12-2020			Em 31-12-2019		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Instituições de Crédito	17.108,20	33.009,14	50.117,34	17.016,70	50.122,74	67.139,44
Mercado de valores mobiliários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Participantes de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subsidiárias e associadas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros financiadores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>17.108,20</b>	<b>33.009,14</b>	<b>50.117,34</b>	<b>17.016,70</b>	<b>50.122,74</b>	<b>67.139,44</b>

## 13.7 - Fundos

Em 31 de Dezembro de 2020 e 2019, a rubrica de Fundos Patrimoniais apresentava a seguinte decomposição:

FUNDO	Em	Em
Descrição	31-12-2020	31-12-2019
Fundo Associativo	49.879,79	49.879,79
Ações (quotas) próprias		
Outros instrumentos do Fundo associativo		
Prémios de emissão		
Reservas Legais		
Outras reservas		
Resultados transitados	3.159.100,38	3.422.653,78
Ajustamentos em activos financeiros	1.137.401,11	1.137.401,11
Excedentes de revalorização		
Outras variações do Fundo		
<b>Sub-total</b>	<b>4.346.381,28</b>	<b>4.609.934,68</b>
Resultado líquido do exercício	-185.348,38	-263.553,40
<b>Total</b>	<b>4.161.032,90</b>	<b>4.346.381,28</b>

## 14 - BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

## 14.1. - Benefícios pós-emprego

Relativamente a planos de contribuição definida:

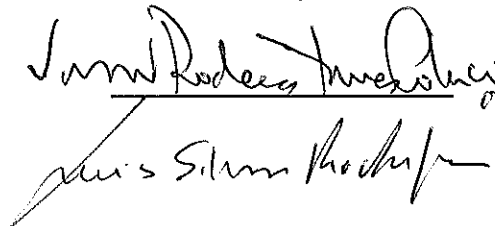
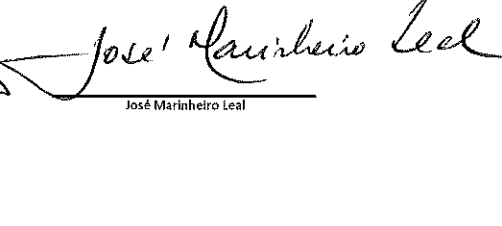
a) Quantia reconhecida como gasto

Benefícios pós-emprego	Quantia reconhecida como gasto	
	Em 31-12-2020	Em 31-12-2019
Plano poupança reforma	0,00	0,00

Lisboa, 8 de Abril de 2021

A Direcção

O Contabilista Certificado nº 21944

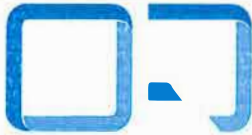
José Marinho Leal

# 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 2020 (que evidencia um total de 4.850.590 euros e um total de fundos patrimoniais de 4.161.033 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 185.348 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, 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 de 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 dia 11 de março de 2020 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 a 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 a 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**

Dando cumprimento aos requisitos legais aplicáveis, somos de parecer que o relatório de atividades foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre a Entidade, não identificamos incorreções materiais.

Lisboa, 12 de abril de 2021

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

Representada por

Joaquim Oliveira de Jesus, ROC nº 1056



# Parecer do Conselho Fiscal





## RELATORIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2020

### PARECER DO CONSELHO FISCAL

- 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 2020, 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 de fluxos de caixa bem como a demonstração individual das alterações nos Fundos Patrimoniais, no período findo em 31 de dezembro de 2020.
  - c. Balanço individual reportado a 31 de dezembro de 2020.
  - d. Certificação legal das contas do ano de 2020 pelo ROC “Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda”.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "JR", is located in the bottom right corner of the page.

- 4- A leitura do Relatório de Atividades do ano de 2020 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 liquido do exercício de 2020 num valor negativo de 185.348,38€. Este apuramento congrega o saldo, também negativo, associado à participação de 25% dos resultados da participada “DECO PROTESTE, Editores Lda”, pelo método de equivalência patrimonial (MEP), no valor de 215.442,77€, salientando-se que não é exigível à Associação a cobertura dos prejuízos da participada.
  
- 6- Depreende-se dos resultados globais apurados que as atividades correntes da DECO apresentaram, em 2020, um saldo positivo de 30.094,39€, invertendo o sentido deste indicador face aos dois últimos anos, facto que o Conselho fiscal assinala como revigorante.
  
- 7- A reversão do saldo operacional da Associação decorreu no clima de gestão dos efeitos da crise pandémica onde se realça a estabilização, muito positiva, das receitas totais da organização e uma diminuição significativa da maioria das despesas correntes (-190.850,35€, cerca de 27%), em particular das despesas de representação, face ao ano transato. Assinala-se também positivamente a redução do passivo e um reforço do nível de liquidez.
  
- 8- Em complemento ao exposto no ponto anterior, o Conselho fiscal recomenda a manutenção de uma gestão prudencial dos ativos da associação uma vez que continuam presentes os efeitos decorrentes da crise pandémica (COVID-19), nas suas dimensões económica e social, em prazos temporalmente ainda incertos.
  
- 9- As demonstrações financeiras apresentadas pela Direção, referentes ao exercício de 2020, retratam, na opinião do Conselho Fiscal, em todos os aspetos materialmente relevantes, a posição financeira da DECO em 31 de dezembro de 2020, em conformidade com os princípios contabilísticos em vigor para Entidades do Setor Não Lucrativo.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'D' followed by a cursive flourish.

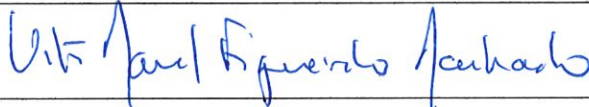
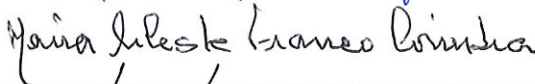
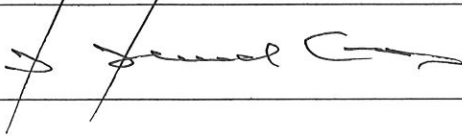
10- O ano de 2020 fica indiscutivelmente marcado pelos efeitos da crise pandémica (COVID-19) tendo obrigado a Associação e os seus colaboradores a adaptar-se à uma nova e diferente realidade. O Relatório de Atividades do ano de 2020 evidencia claramente essa capacidade, orientação e bom desempenho com ações temáticas, meios (digitais) e iniciativas adequadas ao contexto singular que atravessámos, mantendo o espírito, objetivos e missão da DECO.

**11- O Conselho Fiscal recomenda a aprovação do Relatório de Atividades e Contas de 2020, apresentados pela Direção, incluindo a proposta de transferência do resultado líquido apurado para a conta de “Resultados Transitados”.**

12- O Conselho fiscal agradece a colaboração e regularidade da informação prestada pela DECO para o cumprimento das suas competências atribuídas estatutariamente.

LISBOA, 15 de ABRIL DE 2021

O CONSELHO FISCAL

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



**Relatório de**  
**Atividades &**  
**Contas 2020**