

RELATÓRIO DE ATIVIDADES & CONTAS



RELATÓRIO DE CONTAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

01.	Mensagem do Presidente	3
02.	A Voz do Consumidor	4
03.	Sempre Consigo na Informação	8
04.	Sempre Consigo na Educação e Formação	29
05.	Sempre Consigo na Representação	39
06.	Sempre Consigo nas Regiões	56
	Relatório de Contas	65
	Demonstração de Resultados Financeiros	71
	Certificação de Contas	94
	Parecer do Conselho Fiscal	98

A impressionante qualidade e quantidade de atividades desenvolvidas pela equipa da DECO em 2023, bem ilustradas no relatório de atividades e contas que agora se apresenta, demonstram de forma clara a capacidade de realização e de adaptação às necessidades dos consumidores por parte da Associação. A DECO está mesmo onde os consumidores dela precisam!\

Em 2023 a DECO inaugurou o primeiro espaço consumidor, em Évora, iniciando, assim, uma mudança estratégica de forma a, também nas suas instalações, estar mais próxima e acessível aos consumidores. Pretende-se que seja um espaço de cidadania onde o consumidor possa resolver os seus problemas e que promova iniciativas que impulsionem a proteção dos consumidores em cada uma das regiões. Ao mesmo tempo a DECO reforçou a sua presença junto das regiões, com particular realce para as autarquias locais, dispondo atualmente os consumidores de 95 pontos de apoio da DECO espalhados pelo território nacional.

A equipa da DECO realizou o projeto Sobreviver à Crise de forma a capacitar e motivar as famílias para a necessidade de adotarem comportamentos financeiros que lhes permitam reagir ao aumento da inflação, das taxas de juro e, de forma generalizada, ao aumento do custo de vida. Esta iniciativa foi acompanhada de outras, ao nível da reivindicação junto das entidades competentes, da formação para consumidores e para colaboradores de empresas, ao nível do apoio direto às famílias. A esmagadora maioria dos processos de apoio às famílias permitiu uma otimização dos orçamentos, a renegociação das dívidas e o consequente reequilíbrio da vida financeira destas famílias. Em 2023 a DECO lançou o espaço www.deco.pt/proteçãofinanceira/ de forma a estar ainda mais acessível aos consumidores. É nestes tempos de crise que a proximidade com as pessoas, com os consumidores, é mais necessária. Precisam de conselhos, precisam de apoio porque os recursos que têm, devem ser utilizados com maior rigor e eficácia, porque se assim não for entram com facilidade numa espiral de empobrecimento.

Nos últimos cinco anos a DECO recuperou para os consumidores mais de €30.000.000,00 dos quais mais de €6 milhões só em 2023, o que dá uma média diária de cerca de €16.500,00! São valores que efetivamente foram devolvidos aos consumidores. Em 2023 mais de 20.000 consumidores pediram o apoio e a intervenção da DECO para a resolução dos seus conflitos de consumo. Em média a resolução destas intervenções tem uma duração de 29 dias, a taxa de sucesso é de 89% e tem uma avaliação do Net Promotor Score de 94%.

A DECO Jovem que vinha a apresentar um crescimento sustentável, mas suave desde 2018, viu as escolas aderentes quase que duplicar face ao ano anterior congregando atualmente quase 6.000 escolas, envolvendo mais de 30.000 alunos e quase 3.000 professores. É também aqui que se preparam os consumidores do futuro. A formação para empresas foi igualmente uma área com um crescimento muito significativo em 2023.

Em termos de comunicação 2023 foi igualmente um ano de um crescimento significativo (mais de 19%). Este crescimento verifica-se em todos os tipos de meio de comunicação social, com especial enfoque para o crescimento das intervenções televisivas, sobretudo nos programas informativos da manhã e de entretenimento, permitindo assim atingir novos públicos e transmitir mensagens específicas ou acerca de novas áreas. Os principais temas pretendidos foram as dificuldades financeiras das famílias, desde a subida de preços, à Euribor, passando pela reestruturação e renegociação do crédito até ao aumento da renda. Ao nível da comunicação digital o crescimento quer ao nível do alcance, dos seguidores, das partilhas e dos gostos foi também muito significativo sendo, claramente, um tipo de comunicação em que a DECO tem que investir mais para tornar o seu alcance ainda mais relevante.

É indiscutível que o mundo mudou em muitas frentes e que atualmente vivemos uma crise multifacetada: uma crise política e democrática, uma crise de segurança, uma crise económica e social e uma crise ambiental. O movimento dos consumidores a nível mundial está sob uma tremenda pressão obrigando a mudanças e readaptações não só em termos das preocupações e problemas vividos pelos consumidores, mas também da forma mais eficaz de os resolver e do modelo de financiamento que permita que as organizações continuem a cumprir a sua missão. São também tempos de grandes oportunidades e é com este pano de fundo que a DECO continuará a desenvolver as suas atividades contribuindo para que os consumidores tenham uma voz que os defende e vejam os seus problemas resolvidos.

Luís Silveira Rodrigues



02.

A VOZ DO CONSUMIDOR



NÚMEROS DE ASSOCIADOS

CONSUMIDORES , A NOSSA RAZÃO DE SER!

Atualmente, a Associação conta com **291.000 associados**. A DECO é uma associação privada de utilidade pública sem fins lucrativos que tem a sua sede em Lisboa e está representada em todo o território nacional por 7 estruturas regionais: Minho, Norte, Centro, Ribatejo e Oeste, Alentejo, Algarve e Madeira.

A DECO foi fundada em 1974, sendo a principal referência na defesa dos direitos dos consumidores. A DECO desenvolve as suas atividades para os seus associados, proporcionando-lhes o acesso a vários serviços sem custos e a diversas vantagens. Os associados podem obter informação e apoio jurídico sobre questões referentes a consumo, bem como aconselhamento em situações de proteção financeira e vulnerabilidade económica ou de sobre-endividamento.

A DECO proporciona igualmente a todos os consumidores, mesmo que não sejam associados, informação e apoio jurídico sobre questões de consumo, mediante o pagamento de uma quantia que visa suportar as despesas da organização.

OS NOSSOS VALORES

INDEPENDÊNCIA

O sucesso da DECO decorre da sua **total independência face aos poderes políticos e económicos**. Para tal, as nossas 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 obtemos é utilizada em benefício de todos os consumidores, associados ou não**, e na ampliação dos nossos serviços e capacidade de resposta.

RIGOR E QUALIDADE

As nossas ações e intervenções caracterizam-se pelo máximo rigor e qualidade, garantia da credibilidade do nosso trabalho, merecendo a confiança dos parceiros e stakeholders com que trabalhamos. Para isso, contamos com uma boa **capacidade de gestão e planeamento estratégico, com o profissionalismo das nossas equipas e com a adoção sistemática de métodos eficazes e eficientes**, permanentemente testados e avaliados. Assumimos uma ética de exigência, transparência e abertura.

PROXIMIDADE

Os consumidores são a nossa razão de ser. Toda a intervenção da DECO é orientada para responder às suas necessidades, preocupações e expectativas. Para lhes podermos dar respostas adequadas e eficazes, interagimos com todos os nossos 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 cooperamos e dialogamos de forma permanente. É assim com os consumidores, de quem procuramos estar sempre perto, com novas delegações, novos protocolos locais e novos serviços, para um apoio e um atendimento personalizados.

COOPERAÇÃO

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

CONTEXTO INTERNACIONAL

No contexto europeu, a DECO integra o BEUC, detendo atualmente a sua Vice-Presidência, o que demonstra o reconhecimento do trabalho da DECO.

A DECO participa também em várias reuniões de peritos e diferentes fóruns, sobre os temas prementes na política europeia dos consumidores, designadamente direitos dos consumidores, sustentabilidade, enforcement, mecanismos de resolução alternativa de litígios, serviços financeiros, sustentabilidade, segurança alimentar, mobilidade e energia. A DECO integra também a CONSUMERS INTERNATIONAL, a EUROCONSUMERS e a CONSUMARE.



MISSÃO

A missão da DECO é **defender os direitos e os legítimos interesses dos consumidores**, garantir o respeito pelo cumprimento dos mesmos e contribuir para a resolução dos seus problemas enquanto consumidores. Somos a voz dos consumidores! **Trabalhamos 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.

VISÃO

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

PROPÓSITO

Apoiar e acompanhar todos os consumidores em todos os seus problemas, garantindo que todos os modelos e práticas não colocam em causa os seus direitos e legítimos interesses.

AS NOSSAS ESTRUTURAS REGIONAIS

As delegações e estruturas regionais existentes visam dar **maior proximidade entre os consumidores e os serviços da DECO, assegurando a informação, educação, formação e representação daqueles a nível regional**. Estas estruturas informam e apoiam os consumidores das suas regiões, 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 avaliação de questões regionais de consumo.

Até ao ano de 2023, a DECO tem 95 pontos de contacto nacional.



A DECO é composta por uma equipa dinâmica:

64 colaboradores **17** avenças

DESTAQUE 2023

DECO ALENTEJO AINDA MAIS PRÓXIMA DOS CONSUMIDORES

A DECO Alentejo abriu, em novembro, um novo espaço de apoio ao consumidor na Rua José Elias Garcia, n.º 12.

Este espaço é um novo conceito da DECO com uma diferente forma de interação com os consumidores, com novos serviços, promotora de uma maior proximidade, melhor comunicação e diálogo para resolver, de forma imediata os seus problemas, responder às suas dúvidas e questões.

A DECO pretende que este seja um espaço de cidadania ativa, com iniciativas diversas e impulsionadoras para uma maior proteção dos consumidores da região.



CONSELHO DAS DELEGAÇÕES

Em 2023, o Conselho das Delegações Regionais decorreu em Évora, nos dias 3 e 4 de novembro, aproveitando a deslocação das equipas regionais e nacionais a esta cidade para a inauguração do novo espaço da DECO Alentejo.

No primeiro dia, dinamizaram-se atividades de TeamBuilding, nomeadamente um peddy paper. Realizou-se, no dia seguinte, a reunião formal do Conselho das Delegações, em que foram apresentados e debatidos, entre outros, a alteração do Regulamento das Delegações Regionais e o balanço das atividades de cada Delegação. O Conselho contou, ainda, com a participação de Alexandre Nilo da Fonseca que apresentou o tema: Beyond the Buzz: Real Challenges of Digital Evolution.



03.

SEMPRE CONSIGO NA INFORMAÇÃO



INFORMAÇÃO EDITORIAL

Em 2023, a **tiragem das publicações da DECO Proteste** foi a seguinte:



268.000
exemplares



247.000
exemplares



218.000
exemplares

RESULTADOS MEDIÁTICOS

2023 ainda foi um ano de crise económica, muito marcado pela inflação, pelo aumento generalizado dos preços e pela subida acentuada das taxas de referência Euribor. Assim, **a resposta de DECO ao reflexo da crise na vida das famílias, foi o tema mais solicitado pelos meios de comunicação social** junto do Gabinete de Comunicação.

As **difficultades financeiras das famílias, desde a subida de preços, à Euribor, passando pela reestruturação e renegociação do crédito até ao aumento da renda**, estiveram no centro das comunicações com maior impacto no meio jornalístico: 596 notícias.

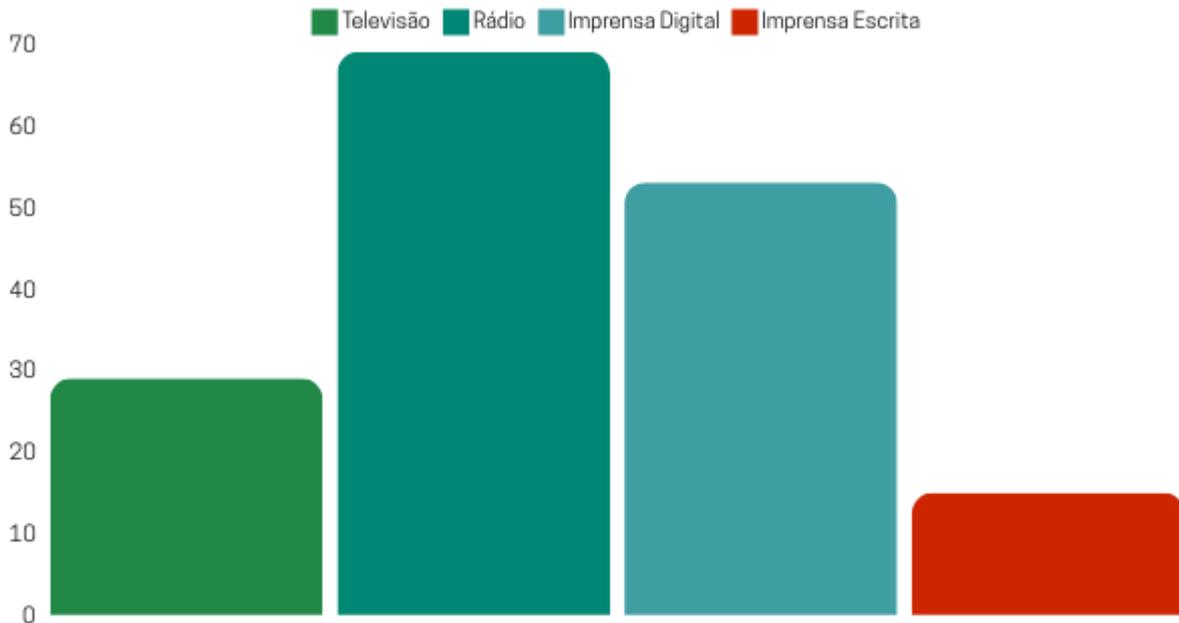
REFORÇO DA APOSTA NO “EXCLUSIVO PARTILHADO” E NO “TEASER” A PARTIR DOS ARTIGOS/ DOSSIÊS PUBLICADOS EM DECO.PT

As comunicações principais da Associação responderam à atualidade nacional.

Contribuiu também para o sucesso mediático, o envio de teasers a meios e jornalistas especializados retirados dos dossiês temáticos publicados como artigos e vídeos no site da Associação.

TEMAS MAIS MEDIÁTICOS

166 Notícias recolhidas após divulgação nacional de Comunicado de Imprensa que assinalava o **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor**, apresentando o **ROTEIRO PARA SOBREVIVER À CRISE**.



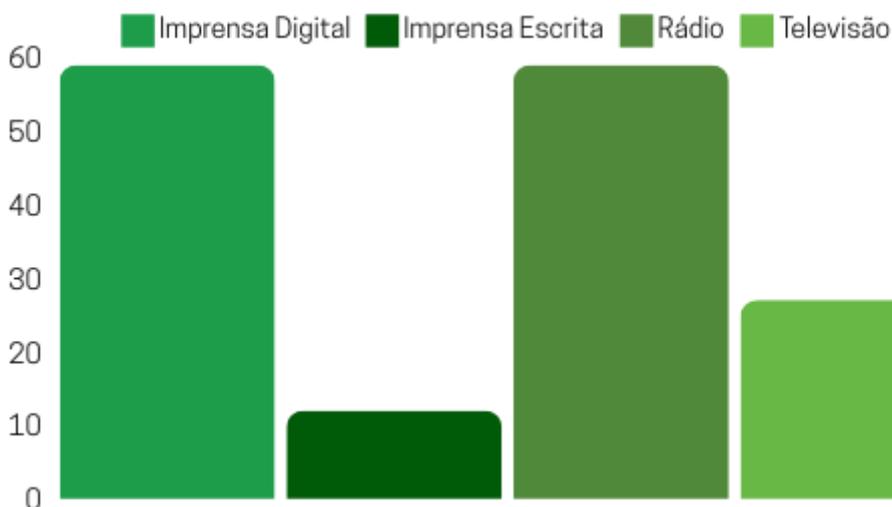
Da alimentação às comunicações, DECO dá 18 ideias para sobreviver à crise

A criação de um observatório de preços e a redução do IVA para 6% em todas as componentes da fatura de eletricidade e do gás são duas das 18 sugestões do roteiro para sobreviver à crise elaborado pela Deco.



BALANÇO GPF ANO 2022 + 1º TRIMESTRE DE 2023

O segundo tema mais mediático recolheu 157 Notícias na sequência da já tradicional estratégia de exclusivo partilhado – LUSA + Jornal Público e Rádio Renascença.



REAÇÃO À ATUALIDADE

FAMÍLIAS PORTUGUEAS ENFRENTAM SUBIDA DAS TAXAS EURIBOR E AUMENTO DE PREÇOS

DECO reagiu a:

124
notícias

- Impacto da subida das taxas de referência BCE na prestação do crédito à habitação

81
notícias

- Aumento de preços e inflação

IVA WASHING

117
notícias

recolhidas após **declarações do porta-voz da DECO** a solicitação dos meios, nomeadamente estações de televisão e agência noticiosa LUSA.

Mais de 64% dos pedidos de ajuda à Deco são sobre reestruturação de créditos

No último ano, o Gabinete de Protecção Financeira da associação de consumidores registou 31.500 pedidos, o número mais elevado de sempre. Famílias a trabalhar têm, em média, cinco a seis empréstimos



Alta de preços
O Gabinete de Protecção Financeira da Deco, em Lisboa, em 2022, recebeu 31.500 pedidos de ajuda para reestruturar dívidas. Tendo em conta o aumento da inflação, os pedidos de ajuda para reestruturar dívidas aumentaram em 64% em relação ao ano anterior. No total, as famílias a trabalhar têm, em média, cinco a seis empréstimos.

Para a Deco, a subida das taxas de referência BCE e o aumento dos preços são os principais motivos para o aumento dos pedidos de ajuda para reestruturar dívidas. Tendo em conta o aumento da inflação, os pedidos de ajuda para reestruturar dívidas aumentaram em 64% em relação ao ano anterior. No total, as famílias a trabalhar têm, em média, cinco a seis empréstimos.

Impacto da subida das taxas de referência BCE na prestação do crédito à habitação

Para a Deco, a subida das taxas de referência BCE e o aumento dos preços são os principais motivos para o aumento dos pedidos de ajuda para reestruturar dívidas. Tendo em conta o aumento da inflação, os pedidos de ajuda para reestruturar dívidas aumentaram em 64% em relação ao ano anterior. No total, as famílias a trabalhar têm, em média, cinco a seis empréstimos.

Aumento de preços e inflação

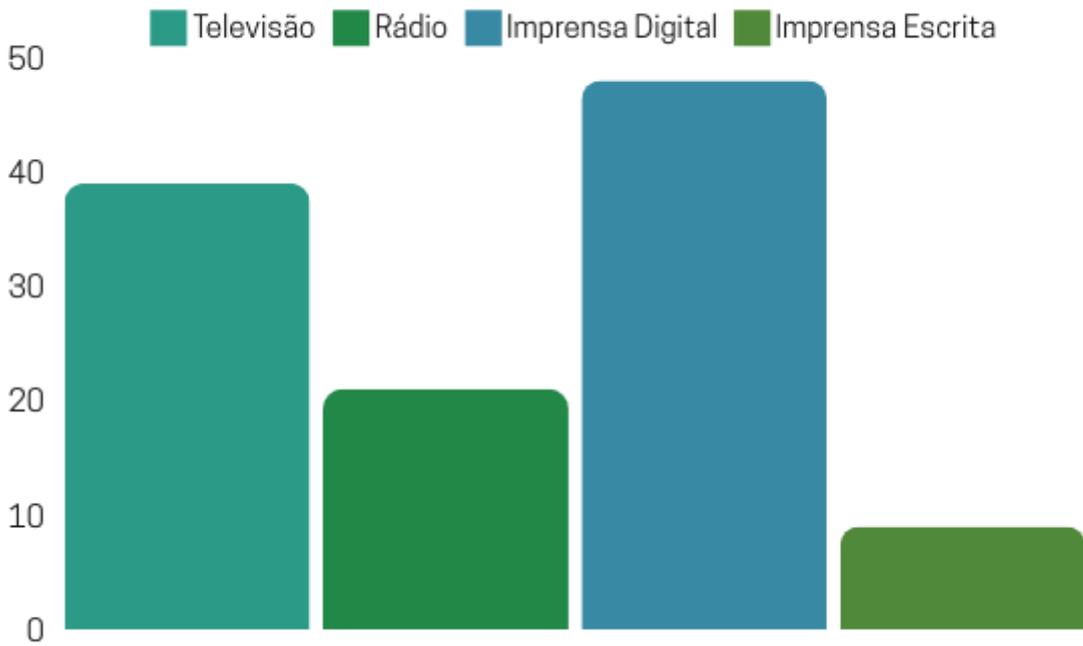
Para a Deco, a subida das taxas de referência BCE e o aumento dos preços são os principais motivos para o aumento dos pedidos de ajuda para reestruturar dívidas. Tendo em conta o aumento da inflação, os pedidos de ajuda para reestruturar dívidas aumentaram em 64% em relação ao ano anterior. No total, as famílias a trabalhar têm, em média, cinco a seis empréstimos.

IVA zero. DECO considera que "consumidores estão bastante atentos"

por RTP



No dia em que entra em vigor a isenção de IVA para um cabaz de 46 alimentos considerados essenciais, Natália Nunes, do Gabinete de Protecção Financeira da DECO.



PEGADA CARBÓNICA: DECO LANÇA TESTE PARA AVALIAR O IMPACTE AMBIENTAL DOS CIDADÃOS

82 Notícias recolhidas a partir da divulgação de Nota Informativa, com texto de promoção na mensagem email.

NOTÍCIAS CONJUNTAS

35 NOTÍCIAS

- **DECO + APSI + APP** juntas pela segurança e sustentabilidade das piscinas

APP, APSI E DECO
juntas pela segurança e sustentabilidade das piscinas

25 NOTÍCIAS

- **DECO + BEUC** denunciam redes sociais por permitirem a promoção enganosa de criptoativos

DECO denuncia redes sociais por permitirem a promoção enganosa de criptoativos

13 NOTÍCIAS

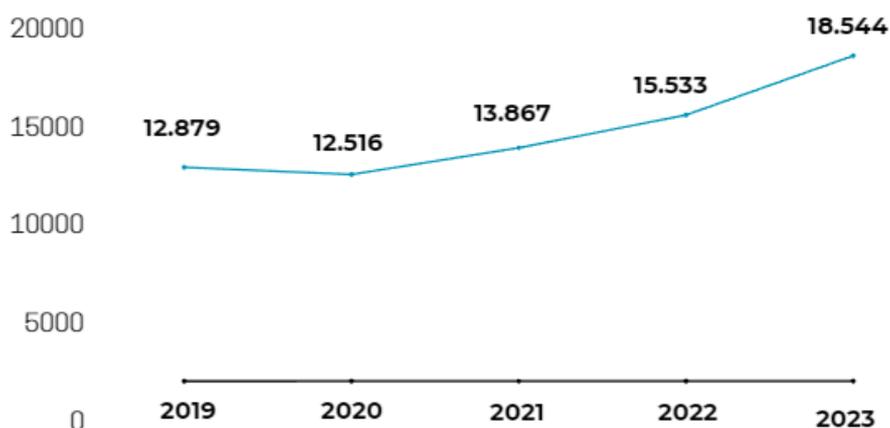
- **DECO + BEUC** denunciam alegações ambientais enganosas de transportadoras aéreas

Organizações de consumidores lançam alerta sobre práticas de greenwashing de 17 companhias aéreas

EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS MEDIÁTICOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

A cobertura mediática de 2023 foi de 18 544 recortes de imprensa (resultados globais), o que se traduz num crescimento de 19,38% face ao ano transato.

Comparando os totais parciais, verificou-se uma subida em todos os tipos de meio de comunicação social, destacando-se o aumento de intervenções televisivas, sobretudo nos programas informativos da manhã e de entretenimento, permitindo assim atingir novos públicos e transmitir mensagens específicas ou acerca de novas áreas, exemplificando o arrendamento.



COLABORAÇÕES REGULARES COM ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Em 2023, o número de colaborações regulares aumentou ligeiramente, **1,78%**, valor perfeitamente sustentado pelo facto de, no passado, já se ter protocolado com quase toda a imprensa regional e local. Assim, a DECO manteve **171 colaborações**, destacando-se o crucial papel das equipas regionais na manutenção destas parcerias.



TAP acusada de greenwashing

Luís Villalobos

A BEUC, associação europeia de consumidores, a par da Deco, diz que 17 companhias aéreas fazem “alegações enganosas”

A TAP é uma das 17 companhias aéreas que, segundo organizações de consumidores como a europeia BEUC e a Deco, usam “práticas e alegações que são claro greenwashing (falsa aparência pública de sustentabilidade) e que enganam seriamente os consumidores”.

Num comunicado ontem enviado às redações, a Deco, uma das 23 organizações de defesa do consumidor envolvidas nesta acção em articulação com a BEUC (acrónimo de Bureau Européen des Unions de Consommateurs), diz ser “inacreditável que as transportadoras aéreas utilizem alegações associadas a “sustentabilidade carbónica”, à “redução da pegada ambiental”, a “voar de forma mais sustentável” ou à “compensação das emissões de carbono” num sector altamente poluente, e, ainda, que induzam os consumidores a optar por suplementos que alegadamente compensam as emissões ou tarifas apelidadas de “verdes”.

De acordo com a Deco, “quer os consumidores paguem uma “tarifa verde” ou não, o voo em que ninguém continuará a emitir gases nocivos para o clima, pelo que apresentar este modo de transporte de alguma forma como sustentável é puro truque”.

No site da BEUC emuncia-se que as companhias visadas são, por ordem alfabética, a Air Baltic, Air Dolomiti, Air France, Austrian, Brussels Airlines, Eurowings, Finnair, KLM, Lufthansa, Norwegian, Ryanair, SAS, Swiss, TAP, Volotea, Vueling e Wizz Air.

O comunicado da BEUC, no qual diz que foi apresentada uma queixa junto do Comissão Europeia, defende uma investigação alargada sobre esta matéria. “Nos casos em que as companhias aéreas propõem aos passageiros pagarem mais por uma taxa “verde” com base em alegações enganadoras”, as autoridades “devem pedir às empresas o reembolso” dessas verbas, refere a BEUC.

“Alegações como a de que pagamentos extra podem “neutralizar” ou “compensar” as emissões de CO2 são factualmente incorrectas”, já que, diz esta organização, os benefícios são “máximos incertos” e os danos são “muito certos”.

A análise legal feita pela BEUC, diz o comunicado, considera que este tipo de alegações “viola as regras da UE” sobre práticas comerciais. A BEUC chama ainda a atenção para o facto de o chamado “combustível de aviação sustentável” (SAF - sustainable aviation fuel, em inglês) ter ainda uma presença incipiente no mercado.

Companhias defendem-se
Contactada pelo PÚBLICO, fonte oficial da TAP respondeu para a resposta dada pela associação europeia do sector, a ABE (Airlines for Europe).

Relativamente às parcerias mediáticas, **salientamos a colaboração regular (quinzenal) com o programa da RTP 1 Praça da Alegria**, cujo protocolo e participação foi conseguido e assegurada pela equipa da DECO Norte.

Deu-se continuidade à estratégia de acordos mediáticos sazonais, tendo sido estabelecidas duas parcerias sobre o consumo de Natal. Uma delas, com periodicidade semanal, decorreu durante todo o mês de dezembro, teve como parceiros os **jornais I e Sol online** (publicações do mesmo grupo de imprensa), sendo que a edição impressa do I republicou os artigos publicados digitalmente.

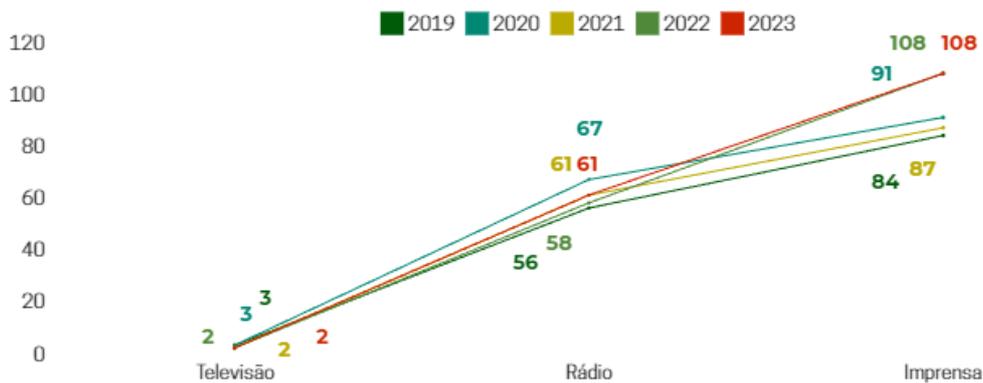
A segunda colaboração estabeleceu-se com o grupo Cofina - **jornal Correio da Manhã, incluindo 5 artigos diários, publicados entre o dia de Natal e o final do ano, e 3 peças televisivas transmitidas pelo canal CM TV nos dias 27, 28 e 29 de Dezembro.**

No ano de 2023, a DECO continuou a sua estratégia de proximidade com os consumidores no digital. **O ano foi marcado pela aposta na publicação de conteúdos audiovisuais, mais concretamente na divulgação de dossiês temáticos e de lóbi em formato vídeo.**

Deu-se continuidade à estratégia de **publicação de rubricas promotoras das diferentes atividades da DECO**, para além de se privilegiar a reação à atualidade.

PARCERIAS REGULARES NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

**SEMPRE CONSIGO
NA INFORMAÇÃO**



PROJETO EVA

No total foram lançadas **4 notas informativas** que registaram **161 artigos publicados** em **86 órgãos de comunicação social**, com um alcance de **13.185.396** e uma tiragem de **1.046.194**.

GREENWASHING

Foram lançados **3 comunicados de imprensa junto dos órgãos de comunicação** com quem a DECO tem colaboração regular, que resultaram em **133 intervenções/artigos** que obtiveram um alcance de **10 069 145 cidadãos**.

Esta foi uma campanha que contou com o apoio institucional da DGAE - Direção Geral das Atividades Económicas.

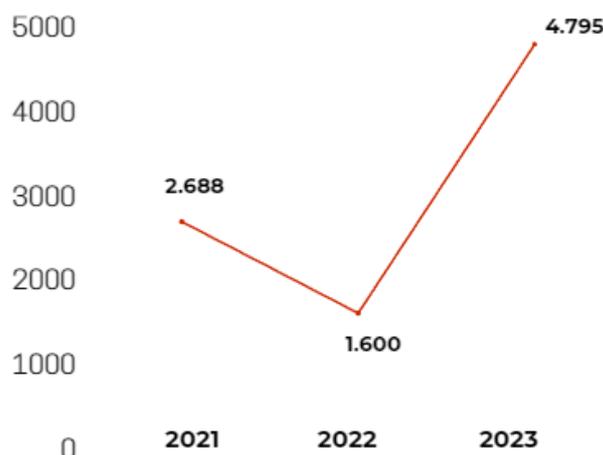
DECOPODE

O **DECOPODE**, um podcast de histórias, emoções, percursos e de reflexões em torno do Consumo, **em 2023 continuou a ser publicado em formato de vídeo**. Foram gravados e partilhados **12 episódios**, atingindo-se **4795 visualizações / audições**.

Face a 2022, registou-se um **crescimento de 199, 68% de audiência**.

A equipa de entrevistadores responsável pela temporada de 2023 foi composta por Helena Guerra, DECO Alentejo, e Diogo Martins, DECO Sede. Em cada episódio conversou-se com um convidado, explorando a sua visão, o seu percurso e alguns temas de consumo, procurando sempre ouvir as suas opiniões sobre "Qual o poder dos consumidores? E como pode a DECO intervir e sensibilizar?"

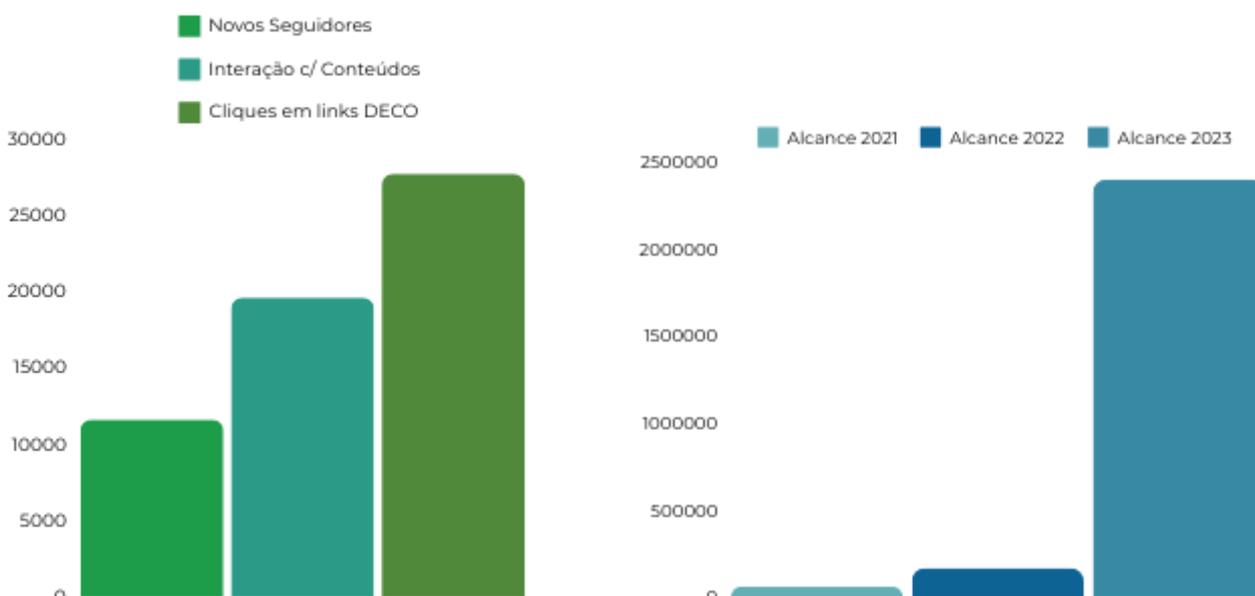
Nº VISUALIZAÇÕES DECOPODE NOS ÚLTIMOS 3 ANOS



FACEBOOK

Em 2023, o Facebook continuou a ser um canal digital prioritário para a DECO. Neste sentido, foram implementadas várias campanhas de media e anúncios para fidelizar o interesse do público-alvo da Associação.

As métricas do ano 2023 relativas ao número de pessoas alcançadas (2.400.000) refletem investimento de forma clara, **registando-se um aumento de 1.336, 71%** face ao ano transato (167.048).

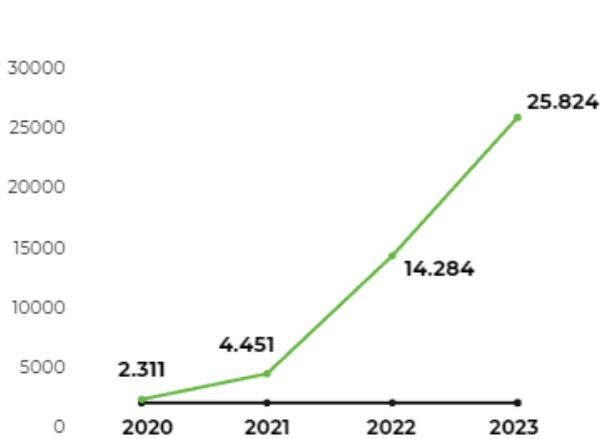


INSTAGRAM

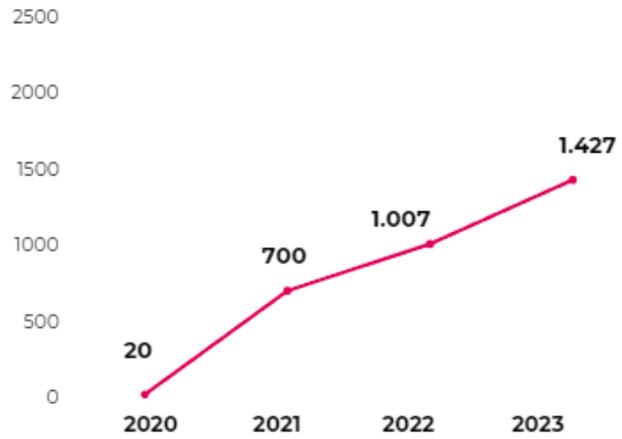
No Instagram, **os formatos vídeos e story foram as novidades de 2023**. A crescente procura por conteúdos live e de curta duração fizeram com que a DECO se adaptasse a esta nova realidade e continuasse o trabalho já iniciado em anos anteriores.

Face a 2022, ano em que se registaram 1007 seguidores, verificou-se um **aumento de 41,70%**.

**EVOLUÇÃO DO Nº DE SEGUIDORES
FACEBOOK NOS ÚLTIMOS 3 ANOS**



**EVOLUÇÃO DO Nº DE SEGUIDORES
INSTAGRAM NOS ÚLTIMOS 3 ANOS**



LINKEDIN

A maior aposta do ano 2023, em redes sociais, foi o LinkedIn. Esta rede social foi atualizada diariamente com informações relativas a **eventos, conferências e participações especiais da equipa DECO.**

Para além disto, **a Associação começou a publicar os seus documentos oficiais em formato pdf para que pudessem ser consultados, de forma fácil, rápida e acessível por todos** os seguidores e utilizadores interessados em acompanhar o trabalho da DECO.

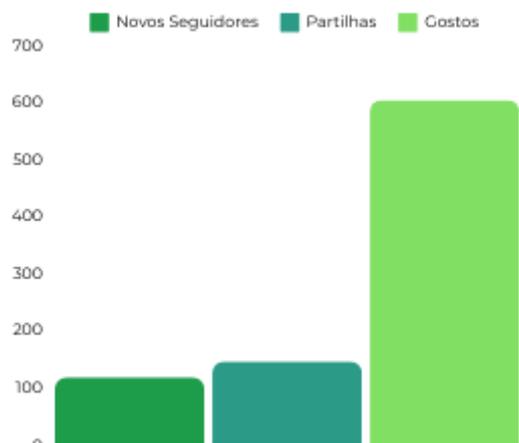
Em 2023 alcançaram-se **3.235 seguidores**, sendo que em 2022 registámos 1.738. Assim, apurou-se um **crescimento de 110, 01%.**



X

Apesar de o X, antigo Twitter, ser o canal digital com métricas mais baixas, é também uma rede social com espaço para, a curto prazo, crescer e adotar novas estratégias.

Ainda assim, em 2023, **conquistámos 118 novos seguidores e mais de 600 gostos nos conteúdos publicados.**



ACESSOS AO SITE DECO.PT

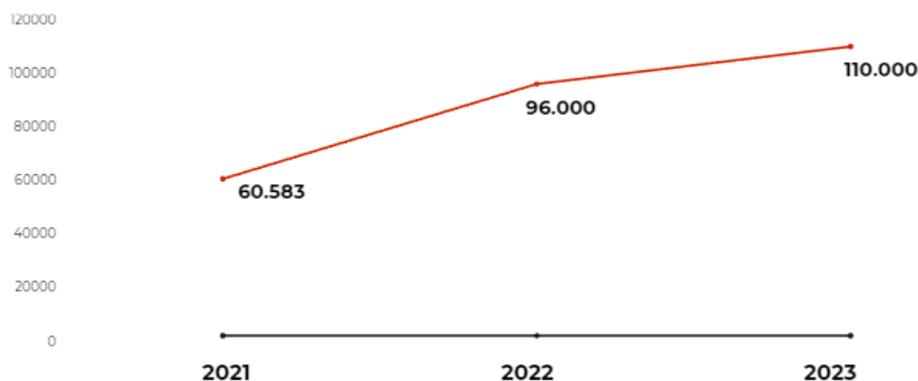
Em 2023, 98.000 utilizadores acederam ao site deco.pt.

Apesar deste crescimento ser motivado, em grande parte, pelo trabalho desenvolvido nas redes sociais, a publicação de conteúdos diários e semanais relevantes e práticos para o consumidor foi a chave para atingir esta meta.

Ainda em 2023, o site deco.pt contou ainda com a integração das páginas “Proteção Financeira” e “EVA” que contribuíram para o aumento de visitas e leituras no presente ano.

Face ao número de usuários em 2022: 10.058, registou-se, em 2023, um acréscimo de 874, 34%.

COMPARAÇÃO DE ACESSOS AO SITE NOS ÚLTIMOS 3 ANOS



O NOVO ESPAÇO de proteção financeira no site da DECO

O ano 2023 marca o fim do portal gasdeco.net e o início do espaço www.deco.pt/proteçãofinanceira/, pretendendo-se que este continue a ser um dos meios mais utilizados para a divulgação das atividades e notícias destinadas ao consumidor economicamente desprotegido, em geral, e ao sobre-endividamento, em particular.

O **#DiaMundialdaPoupança**, foi assinalado com o lançamento do NOVO espaço (Landing Page) de Proteção Financeira em www.deco.pt/protecaofinanceira/

Produziu-se um conjunto de **11 publicações promocionais do projeto**, com dicas para uma boa gestão financeira especialmente preparado para a promoção nas redes sociais da DECO. Procurou-se captar a atenção dos consumidores e despertar o seu interesse para visitarem o site. Foi feita uma forte divulgação do projeto junto dos órgãos de comunicação social. **Aproveitando-se o Dia Mundial da Poupança**, comunicou-se o projecto em antecipação aos seguintes meios: Lusa, Global Notícias e Rádio Renascença. **Esta comunicação recolheu 117 notícias. Paralelamente, aproveitando as parcerias com os meios de comunicação regional, publicaram-se 89 artigos que obtiveram um alcance total de 14 954 383.**

PROJETOS

PSLIFESTYLE

O PSLifestyle – Positive and Sustainable Lifestyle lançou a ferramenta que calcula a pegada carbónica dos consumidores com base nas suas atividades do dia-a-dia, encontrando soluções que ajudam a reduzir o seu impacto ambiental ao adotar um estilo de vida mais positivo, sustentável e saudável.

Financiado pelo programa-quadro comunitário Horizonte 2020 da União Europeia, o projeto é desenvolvido, em parceria, por 16 organizações de oito países europeus (Alemanha, Eslovénia, Estónia, Finlândia, Grécia, Itália, Portugal e Turquia), sendo a DECO o único parceiro português

NÚMEROS EM PORTUGAL

1 946 TESTES FEITOS EM PORTUGAL

PEGADA CARBÓNICA MÉDIA 9.081 KGCO2E/PESSOA/ANO

TRANSPORTES

4.912

kgco2e/pessoa por ano

ALIMENTAÇÃO

1.983

kgco2e/pessoa por ano

COMPRAS

1.135

kgco2e/pessoa por ano

CASA

1.051

kgco2e/pessoa por ano

LABORATÓRIOS VIVOS

Em 2023, a DECO organizou 4 Living Labs no âmbito do projeto PSLifestyle.



CIDADE DO ZERO

Durante os dias 16 e 17 de setembro, a DECO esteve presente na Cidade do Zero, um evento de sustentabilidade organizado pela influencer Catarina Barreiros, que contou com a presença de 20 mil visitantes.

DECO organizou, no dia 16, a sessão “Como podemos medir o nosso impacto ambiental individual?” que marcou o lançamento oficial do projeto em Portugal, com a participação do Presidente da DECO, Luís Silveira Rodrigues.

A sua intervenção focou a importância desta ação e o seu contributo para cumprir a missão da DECO, enquanto associação de defesa do consumidor. Ricardo Vieira, investigador em ambiente e sustentabilidade no IST, participou na sessão para explicar a relevância de se medir a nossa pegada de carbono.



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

Com o objetivo de levar os cidadãos a realizarem o teste à sua pegada de carbono, a DECO participou nos seguintes eventos:

PORTUGAL DIGITAL SUMMIT 2023 - Porto

TOMORROW SUMMIT 2023 - Porto

GREENFEST - Braga

SEMANA DO CLIMA - Braga

DIGITAL WITH PURPOSE - Lisboa



PRESENÇA EM LOJAS SUSTENTÁVEIS

Com a participação das estruturas regionais, a DECO esteve presente em **6 lojas a granel e de produtos em segunda mão**:

GAVETA DÍNGREDIENTES - Évora

retratos da aldeia - Faro

Granel com alma - Santarém

NUTRIÇÃO A GRANEL - Coimbra

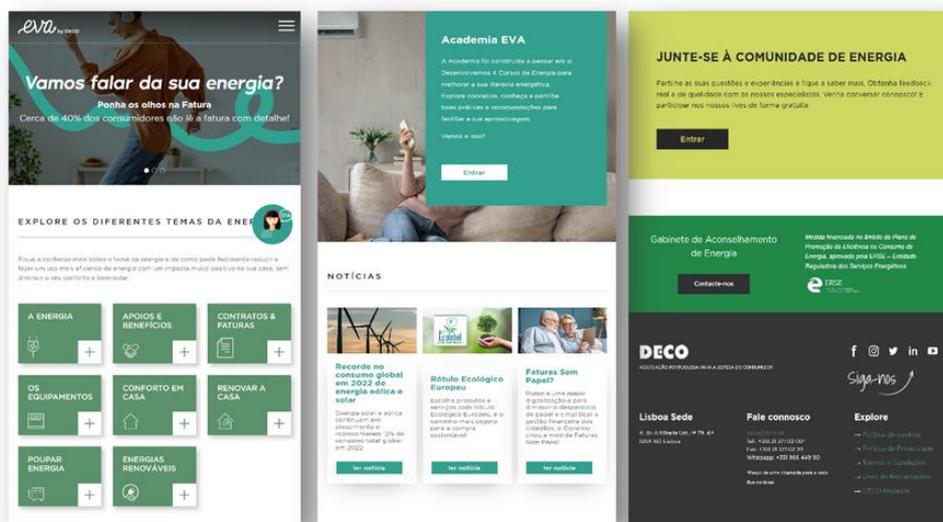
loja estimei - Funchal

biológica - São Brás de Alportel



EVA: ENERGY VIRTUAL ASSISTANT

A EVA - Energy Virtual Assistance (deco.pt/eva), **plataforma de informação e formação e-learning para os consumidores de energia**, foi lançada em setembro de 2023.



ACADEMIA E-LEARNING EVA

A **Academia E-learning EVA disponibiliza aos consumidores quatro cursos de energia, com conteúdos interativos e dinâmicos:** Energia Sustentável; Gerar Consumos; Casa Confortável e Produzir Energia. Com estes cursos, pretende-se melhorar a literacia energética dos consumidores, permitindo a aquisição de conhecimentos de forma autónoma, simples e com recurso a vídeos, infografias ou entrevistas, tendo no final acesso a uma certificação.

CHATBOT - ASSISTENTE VIRTUAL EVA

A área mais desafiante do projeto EVA foi a **criação de um chatbot inovador** que correspondesse à expectativa do consumidor relativamente a um chatbot convencional. Criado a partir de uma árvore de decisão, o chatbot do EVA **permite conhecer melhor o portal de informação, favorecendo a recolha de dados personalizados a partir das suas interações e garantido uma experiência adaptada às suas necessidades.**

O utilizador é guiado em várias fases da árvore de decisão, o que permite conhecer as múltiplas funcionalidades que o portal tem para lhe oferecer. Este chat conta ainda com um ChatGPT integrado, para responder a questões mais específicas que o consumidor queira colocar e que não estejam previamente programadas.

COMUNIDADE EVA

A Comunidade EVA permite que os consumidores estejam em contacto direto com os técnicos especialistas da DECO, bem como intervenham em discussões de outros utilizadores contribuindo também com a sua opinião. A comunidade está definida por temas para que os consumidores possam encontrar mais facilmente respostas às suas dúvidas. O consumidor pode encontrar ainda áreas como “Temas mais comentado da semana” e o top 3 das “Conversas mais participadas”.

Após o lançamento, a Eva contou com 1885 visitas ao site e 620 registos na Comunidade/Academia Eva.



CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO

O projeto EVA foi lançado no dia 22 de setembro, Dia Europeu Sem Carros, dedicado este ano à eficiência energética, com a publicação de um artigo no site da DECO sobre Literacia Energética e os benefícios de poupar energia. Foram, também, publicados post nas nossas páginas das redes sociais LinkedIn, Facebook e Instagram.

O lançamento oficial da plataforma aconteceu nos dias 10, 11 e 12 de outubro, na Smart Cities Summit, na FIL, um evento de convergência e um marketplace físico de oportunidades para o mercado de energia nacional e internacional. Este evento contou com 10 000 participantes, 140 autarcas e 160 expositores, o que resultou em 561 registos na Comunidade e Academia Eva.



RAISE

O projeto RAISE-PT estabelece uma comunidade colaborativa permanente que realizará mesas redondas regulares para discutir os temas de transição energética e encontrar soluções para apoiar a construção de um quadro político nacional, que permita aumentar os investimentos em energia sustentável. Para tal, **o RAISE-PT facilitará um diálogo sistemático e contínuo entre entidades dos vários setores, a partir do qual serão desenvolvidos resultados acionáveis para apoiar e acelerar o investimento em energia sustentável em Portugal.** Cofinanciado pela União Europeia, através do Programa LIFE, o RAISE-PT teve início em setembro de 2023 e terminará em dezembro de 2025, executado pelo consórcio constituído pela S317 Consulting, DECO, BCSD Portugal e RNAE.



MESAS REDONDAS

TRANSIÇÃO
ENERGÉTICA
NA INDÚSTRIA

TRANSIÇÃO
ENERGÉTICA
NO SETOR PÚBLICO

TRANSIÇÃO
ENERGÉTICA
NO TURISMO

POBREZA
ENERGÉTICA

MERCADO DE
RENOVÁVEIS

Os grupos de discussão trabalharão sobre as barreiras ao investimento sustentável e identificação das soluções necessárias desenvolver para a elaboração de documentos estratégicos, planos de investimento e roteiros ou planos de ação, entre outros.

ADVISORY BOARD

Com o objetivo de assegurar a precisão das análises e resultados apresentados pelo projeto RAISE-PT, bem como fornecer contribuições e sugestões para a melhoria contínua do projeto, foi criado o Advisory Board com as seguintes entidades: APB, ISEG, CIP, ADENE e APESE.

PAINEL CONSULTIVO FINANCEIRO

Foi constituído o painel consultivo financeiro de forma a facilitar e otimizar o encontro entre projetos inovadores na transição energética e entidades financiadoras. **Este painel é composto por várias entidades do setor público e privado: BPI, Crédito Agrícola, CGD, Goparity; APREN, Fidelidade, IAPMEI, Euronext e a Portugal Ventures.**

Cofinanciado pela União Europeia, através do Programa LIFE, o RAISE-PT teve início em setembro de 2023 e terminará em dezembro de 2025, executado pelo consórcio constituído pela S317 Consulting, DECO, BCSD Portugal e RNAE.

SOBREVIVER À CRISE

O projeto Sobreviver à Crise tem como objetivo capacitar e motivar as famílias para a necessidade de adotarem comportamentos financeiros, que lhes permitam reagir ao choque negativo que o aumento da inflação e das taxas de juro e, de um modo geral, as crises, têm nas suas finanças pessoais. A DECO produziu o microsite - <https://deco.pt/protectaofinanceira/> - com conteúdos e vídeos informativos sobre temas de finanças pessoais. Este é um projeto que conta com o apoio da Direção Geral do Consumidor, através do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.

SEMPRE CONSIGO NA INFORMAÇÃO



VÍDEOS INFORMATIVOS

Produziram-se **12 vídeos informativos, de curta duração** com informação sobre a importância de uma boa gestão financeira das famílias.



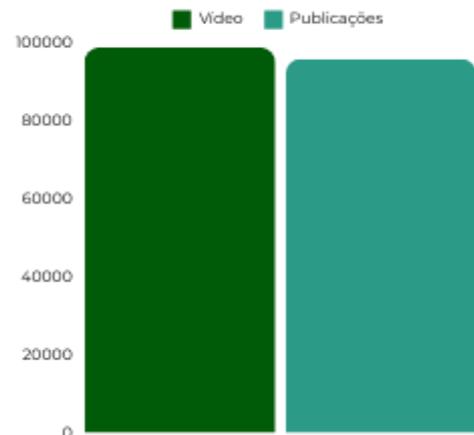
GREENWASHING

Com o objetivo de informar e despertar os consumidores sobre o que é Greenwashing, também conhecido como Ecobranqueamento, como funciona e como deve ser combatido, a **DECO promoveu a campanha "Greenwashing: Não se pintem de verde! Contem as coisas como elas são"**. Com esta iniciativa, a DECO alertou os consumidores para a existência de alegações ambientais que são enganosas e que podem minar a sua confiança no mercado.



SEMPRE CONSIGO NA INFORMAÇÃO

Foi lançado um **vídeo informativo e publicações informativas (11)** nas **redes sociais da DECO**, protagonizado por **Marta Cerqueira, influencer ambiental e cofundadora do projeto Peggada**, que tem como objetivo ajudar as pessoas a fazer opções mais sustentáveis no seu dia a dia.



Foram ainda realizados **dois DECOPODE com a participação de Marta Cerqueira e Fernanda Ferreira Dias, Diretora Geral da DGAE**. Estes podcasts abordaram o tema das alegações ambientais e o impacto das práticas de greenwashing nas escolhas dos consumidores, destacando-se a importância do Rótulo Ecológico da União Europeia, como um selo que distingue produtos com um nível elevado de desempenho ambiental.



32.982 NOS EPISÓDIOS DO DECOPODE

GREEN TASTE

O projeto Green Taste, financiado pelo Erasmus Mais, tem a duração de 32 meses, de dezembro de 2022 a agosto de 2025. Coordenado pela I.I.S. Apicio Colonna Gatti, uma escola italiana, o consórcio é composto ainda por outras 3 escolas - Agrupamento de Escolas de Santo André (PT), Stowarzyszeni e na Rzecz Rozwoju Gminy Żychlin "Sówka" (PL) e Zespol Szkol nr 6 (PL), 2 organizações sem fins lucrativos - DECO e Fact Checking Factory (IT), e 1 consultora - INCOMA (ES).

O **Green Taste tem como objetivo reduzir a lacuna entre o papel reconhecido e esperado das escolas em matéria de Educação do Consumidor e a Literacia da Informação** e aquilo que são efetivamente as suas capacidade e prática educativas.

Durante o ano de 2023, **realizaram-se reuniões (online) com os parceiros de forma a proceder à elaboração do questionário dos professores e alunos e implementação dos mesmos nas escolas. Posteriormente, foram realizadas as unidades para o toolkit (professores) e os exercícios para os alunos.**



WATSON

Com o apoio do Horizon 2020, a DECO é parceira do projeto Watson, coordenado pela University College Dublin, National University Of Ireland, que pretende desenvolver um sistema de deteção e prevenção de atividades fraudulentas na cadeia de produtos alimentares, contribuindo para soluções que garantam a transparência dos sistemas alimentares na União Europeia.

Este sistema promoverá, também, a sustentabilidade das cadeias alimentares ao potenciar maior segurança alimentar. O projeto pretende equipar autoridades e decisores políticos com novas ferramentas e alertar os consumidores para a segurança alimentar, alimentação saudável e alimentação sustentável.



Este projeto iniciou-se em 2023 e que terá a duração de 36 meses.

PROJETOS APRESENTADOS EM 2023

SITESTAR.PT II (APROVADO)

Projeto que promove a literacia digital dos jovens e o desenvolvimento das suas competências para a criação de conteúdos digitais através da construção de sites, com conteúdos originais em português e sob o domínio.pt. O projeto contempla ainda workshops nas escolas sobre temas digitais e uma conferência sobre segurança e privacidade.

PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERREG VI

A Espanha-Portugal (POCTEP) 2021-2027 (APROVADO)

Este projeto procura aumentar a competitividade do comércio retalhista local em pequenos municípios, em risco de despovoamento (Valladolid, Bragança, Zamora), através da sua adaptação às atuais exigências e tendências de consumo, que serão analisadas através da implementação de tecnologias emergentes.

INFORMAÇÃO INDIVIDUAL APOIO FINANCEIRO

A DECO, desde meados do ano 2000, tem vindo a informar e prestar apoio aos consumidores que se encontram excessivamente endividados e/ou sobre-endividados.

ÁREAS DE INTERVENÇÃO

- **Informação personalizada e coletiva**

Informação especializada e independente aos consumidores economicamente vulneráveis, promovendo a sua capacitação para a tomada de decisões financeiras responsáveis.

- **Aconselhamento e orientação económica**

Diagnóstico e aconselhamento na melhor gestão das finanças pessoais e orientação económica (gestão do orçamento familiar e recurso ao crédito, apoios para os consumidores economicamente vulneráveis)

- **Intervenção**

Os pedidos são objeto de análise da situação socioeconómica do consumidor endividado/família e, quando tal se justifica, contactam-se as entidades credoras para efetuar uma reestruturação dos contratos de crédito e/ou dívidas e encontrar formas práticas de o consumidor conseguir cumprir com as suas obrigações financeiras.



SISTEMA DE APOIO AO SOBRE-ENDIVIDADO

A DECO está, desde o ano de 2009, reconhecida como um sistema de apoio ao sobre endividado pelo Ministério da Justiça. A lista de entidades reconhecidas como sistemas de Apoio ao sobre endividado está disponível no site da Direção Geral da Política da Justiça.

No âmbito deste reconhecimento, a **DECO 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.**

SISPACSE – SISTEMA PÚBLICO DE APOIO À CONCILIAÇÃO NO SOBRE-ENDIVIDAMENTO

A DECO é, desde 2021, conciliador no âmbito do SISPACSE – SISTEMA PÚBLICO DE APOIO À CONCILIAÇÃO NO SOBRE-ENDIVIDAMENTO. O SISPACSE – Sistema Público de Apoio à Conciliação no Sobre-endividamento - um mecanismo extrajudicial de apoio a sobre-endividados.

Destina-se a pessoas singulares, é de adesão voluntária e pretende evitar insolvências e o recurso aos tribunais.

A DECO presta informação individualizada, aconselhamento na gestão de situações de dificuldade financeira e de orientação económica, de forma acessível, sigilosa e direcionada a todos os consumidores, estando disponível na sede, em Lisboa e nas delegações e estruturas regionais. **Em 2023 foram realizados 238 aconselhamentos à distância (por Teams), um aumento de 11% face a 2022 (214).**

238
aconselhamentos

aumento de 11%
face a 2022

O ANO 2023 CONTINUOU MARCADO PELO REFORÇO DA INFORMAÇÃO EM MATÉRIA DE APOIOS EXISTENTES PARA AS FAMÍLIAS MAIS 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).

A **despesa com a habitação** é uma das principais despesas dos orçamentos das famílias portuguesas, seja a despesa decorrente da prestação do crédito à habitação, seja a renda da casa.

Atendendo ao peso destas despesas nos orçamentos familiares, , reforçámos a informação no que concerne aos apoios criados, mais concretamente ao crédito à habitação (bonificação do juro e a fixação da prestação) e ao arrendamento (apoio ao pagamento da renda).

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 e 65+**, quer as medidas locais concretizadas pelos Municípios e juntas de freguesia.

<i>Distrito</i>	<i>%</i>
<i>Porto</i>	35,6
<i>Lisboa</i>	26,9
<i>Setúbal</i>	7,8
<i>Aveiro</i>	6,4
<i>Faro</i>	3,3
<i>Coimbra</i>	3,2
<i>Santarém</i>	3,0
<i>Braga</i>	2,2
<i>Évora</i>	2,1
<i>Viana do Castelo</i>	1,7
<i>Viseu</i>	1,6
<i>Madeira</i>	1,2
<i>Beja</i>	0,9
<i>Bragança</i>	0,9
<i>Castelo Branco</i>	0,8
<i>Leiria</i>	0,8
<i>Portalegre</i>	0,5
<i>Vila Real</i>	0,5
<i>Açores</i>	0,4
<i>Guarda</i>	0,3

Assim, em 2023 houve, mais uma vez, a necessidade de reforçar a informação em matéria de apoios existentes para as famílias economicamente vulneráveis e o seu encaminhamento para entidades que possam dar uma resposta à emergência social que a situação de crise veio evidenciar.

A DECO reforçou os laços existentes e ampliou as parcerias com a Rede Social para uma resposta célere e eficaz às novas exigências destes consumidores.

NÚMERO DE PEDIDOS DE ACONSELHAMENTO FINANCEIRO



INFORMAÇÃO ESCRITA: TEMPO DE RESPOSTA

O consumidor que pede informação escrita, seja por email, carta (cada vez mais residual) ou através do site, obtém resposta, em média no prazo de 1 dia.



INFORMAÇÃO/ACONSELHAMENTO: DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA

Em 2023, 62,5% dos consumidores/famílias que contacta o GPF reside nos distritos de Lisboa e Porto.



NÚMERO DE PEDIDOS DE ACONSELHAMENTO FINANCEIRO RECEBIDOS NO GABINETE DE PROTEÇÃO FINANCEIRA

57% são contactos de pessoas que estão no ativo, 24% são de pessoas reformadas.

SITUAÇÃO PROFISSIONAL	%
Trabalhador por conta de outrem sector privado	37,5
Reformado	24,0
Desempregado	19,2
Trabalhador por conta de outrem sector público	14,9
Trabalhador por conta própria	4,4

INFORMAÇÃO/ACONSELHAMENTO: ESTADO CIVIL

38% são contactos de pessoas casadas ou que vivem em união de facto.

ESTADO CIVIL	%
Solteiro(a)	33,1
Divorciado(a)	23,8
União de Facto	23,7
Casado(a)	14,1
Viúvo(a)	5,4

INFORMAÇÃO INDIVIDUAL: APOIO AO CONSUMIDOR

A DECO presta informação jurídica presencial, telefónica, escrita e através de meios telemáticos sobre questões relativas aos direitos dos consumidores, encontrando-se disponível na sua sede em Lisboa, nas sete estruturas regionais e nas parcerias estabelecidas pela DECO.

A DECO prestou aconselhamento personalizado e detalhado aos consumidores sobre diversas questões de consumo, destacando-se os seguintes setores: serviços públicos essenciais – telecomunicações, energia, água e resíduos, bens de consumo/ compra e venda, comércio eletrónico, serviços financeiros – banca e seguros e habitação.

Em 2023, a DECO recebeu 339 516 contactos no Gabinete de Apoio ao Consumidor, tendo os consumidores solicitado informação sobre os seus direitos, denunciado situações lesivas dos seus legítimos interesses e requerido a sua intervenção para a resolução do seu conflito de consumo.

Através da linha WhatsApp foram prestadas 8.625 informações. Esta linha pretende responder de forma rápida e eficaz aos consumidores sobre questões de consumo e como as resolver.

339.516
contactos

8.625
informações
prestadas
através da
linha whatsapp



INFORMAÇÃO COLETIVA

Guia para um voo tranquilo: DECO informa sobre os direitos dos passageiros

Para responder aos problemas sentidos por inúmeros consumidores com as centenas de cancelamentos de voos que se verificaram em 2023, a DECO publicou um guia para um voo tranquilo, com informação sobre os direitos dos consumidores passageiros e os mecanismos disponíveis para apresentar reclamação e denúncia sempre que os direitos não são respeitados.

O guia inclui conselhos para compra de viagens de avião, dicas para planear atempadamente o voo, conselhos para os procedimentos no aeroporto, como agir em caso de atraso ou cancelamento do voo, de recusa de embarque e extravio ou danos na bagagem.

Informe-se sobre o Programa Vale Eficiência na Comunidade Digital DECO

Através dos Balcões de Habitação e Energia e do Gabinete de Aconselhamento de Energia, a DECO informou os consumidores sobre os requisitos para beneficiar do vale eficiência, valor da comparticipação por parte do Estado, prazos e apresentação das candidaturas. A DECO auxiliou os consumidores na verificação da sua elegibilidade para beneficiar do vale eficiência, na verificação da documentação necessária para o efeito e na apresentação da respetiva candidatura.

No ano de 2023, 6.309 consumidores recorreram aos Balcões de Habitação e Energia e ao Gabinete de Aconselhamento de Energia.

Consumidores lesados com movimentos fraudulentos do cartão universo

A DECO recebeu mais de três centenas de reclamações referentes a movimentos bancários fraudulentos, através do homebanking e de pagamentos efetuados com o cartão Universo da SONAE.

A DECO iniciou, para a maioria dessas reclamações, processos de mediação com a entidade reclamada, tendo em vista a análise individual e concreta de cada situação e a anulação dos valores reclamados, resultantes de movimentos indevidos e não reconhecidos pelos consumidores. Paralelamente, **a DECO reuniu com a entidade para resolução do problema dos consumidores e adoção de medidas de prevenção, evitando mais lesados.**

Das reclamações formalizadas na DECO, e em que foi iniciado processo de mediação, numa tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo, foi possível chegar a uma solução satisfatória para o consumidor, com anulação dos movimentos indevidos e propostas de acordo que foram ao encontro dos legítimos interesses dos consumidores.

A DECO remeteu as reclamações recebidas para o Banco de Portugal, denunciando e alertando para esta situação e solicitando a sua intervenção, denunciou esta situação à SONAE ao Ministério Público - Procuradoria da República da Comarca de Lisboa, ao abrigo do protocolo de colaboração com esta entidade, e mostrando total disponibilidade para cooperar em qualquer procedimento ou diligência que fosse iniciado.

04.

SEMPRE CONSIGO NA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO



EDUCAÇÃO

A DECOJovem, o programa de educação do consumidor na escola, no final do ano reunia um total de **5 906 escolas e 2 905 professores**. No total das atividades desenvolvidas, **envolveram-se diretamente 30 290 alunos** dos diferentes níveis de ensino e **1589 professores de todas as áreas disciplinares**.

**30.290
ALUNOS**

**5.906
ESCOLAS**

**2.905
PROFESSORES**

Ano	Número de Escolas
2018	3015
2019	3383
2020	3490
2021	3502
2022	3513
2023	5906

TRAINING WORKSHOP: BUILDING CONSUMER EDUCATION INITIATIVES

A DECO foi convidada a participar no **Training workshop: Building Consumer Education Initiatives**, que aconteceu a **18, 23 e 25 de novembro**, para apresentar o trabalho desenvolvido com o programa de educação do consumidor. Este workshop contou com a participação de diversas associações de consumidores, membros do BEUC. Esta experiência recebeu importante reconhecimento europeu, tendo proporcionando à DECO a oportunidade de participar num estudo sobre a Educação do Consumidor, promovido pela DG JUST da Comissão Europeia.

A DECO, em parceria com a **Direção Geral de Educação e a Direção Geral do Consumidor**, executou duas **ações de Formação para professores** sobre o Referencial de Educação ao Consumidor, com o objetivo de promover a implementação da Educação do Consumidor nos currículos escolares e, também, habilitar educadores e professores para a abordagem da Educação para o Consumo.

Nestas ações, os professores de diversas escolas, escolaridades e áreas de ensino tiveram a possibilidade de conhecer melhor o Referencial de Educação do Consumidor, direitos e deveres do consumidor e como resolver conflitos de consumo. **Ambas as ações tiveram um total de 6 horas (cada ação 3 horas) e contaram com a participação total de 72 professores.**

PRÉMIO ANUAL ESCOLA

No ano letivo 2022/2023, as Escolas Básica e Secundária Rebordosa, em Vilela, foram distinguidas pelas iniciativas desenvolvidas com os alunos. Mais especificamente, **este agrupamento escolar participou em cinco iniciativas, que envolveram 800 alunos e 10 professores:**

- **Consumer.TALKS;**
- **Semana da Formação Financeira,**
- **Aula Aberta – Não vás na moda da semana, Semana do Jovem Consumidor**
- **Global Money Week**

O agrupamento recebeu um voucher no valor de €500,00 euros para compra de recursos e materiais educativos para os seus estabelecimentos de ensino.



DIGITAL | INICIATIVA SITESTAR.PT 10

A DECO e o .PT realizaram a 10ª edição SITESTAR.PT que contou com 295 equipas inscritas, resultando no envolvimento de 875 alunos e de 97 professores. Nesta edição foram construídos 151 sites originais em .pt.



CONFERÊNCIA ALL TOGETHER IN WEB: DIGITAL + SUSTENTÁVEL

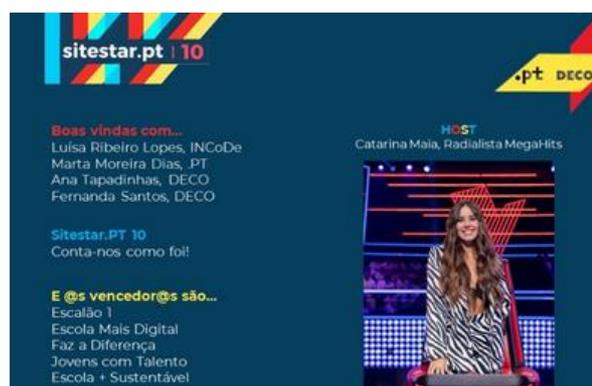
A Conferência – All Together on Web | Digital + Sustentável realizou-se na Escola Secundária de Santo André, no Barreiro, contou com 52 outras escolas ligadas on-line, num total de 1814 alunos e 66 professores. Esta conferência promoveu o projeto Sitestar.pt e incentivou os jovens a refletir sobre a importância de adotar comportamentos mais sustentáveis no mundo digital, ganhando maior consciência dos nossos impactes. Para conversar com os alunos, convidou-se a influencer Joana Guerra Tadeu, a Ambientalista Imperfeita, que trouxe uma abordagem provocadora com um forte impacto na consciência dos mais novos. Maria Carvalho, Embaixadora para a sustentabilidade da DECOChangers, a Ana Matos, do Eletrão, e a Ana Margarida Vaz, do projeto IPlanet4ALL, participaram, também, na conferência para melhor esclarecer os alunos sobre o digital mais sustentável.

Todas as equipas participantes no desafio Sitestar.pt foram convidadas a participar num ciclo de 3 workshops informativos e digitais com conteúdos sobre como construir sites atrativos, respeitando os direitos de autor e acautelando a segurança online. Estes workshops digitais e dinâmicos privilegiaram a interatividade entre os jovens. Participaram 627 alunos e de 53 professores de 28 escolas diferentes.

CERIMÓNIA DE ENTREGA DOS PRÉMIOS SITESTAR.PT10

No dia 7 de junho, decorreu o evento de entrega de prémios dos vencedores do desafio, na Escola Secundária D. Dinis, em Lisboa. Todas as equipas estiveram presentes em formato digital, com um total de 275 alunos e 43 professores de 40 escolas diferentes.

O evento contou com a apresentação de Catarina Maia, modelo, locutora na rádio Mega Hits e repórter de entretenimento no The Voice que, de uma forma descontraída e empática, conduziu toda a cerimónia. Esta contou ainda com a participação de Luísa Ribeiro Lopes, Coordenadora Geral do Portugal INCode e Presidente do .PT, de Marta Dias, membro do Conselho Diretivo do .PT e de Ana Tapadinhas, Diretora Geral da DECO. Nesta edição contamos também com a presença de todos os parceiros envolvidos no projeto para a entrega de prémios.



ACEPI - PRÉMIOS NAVEGANTES XXI

A Equipa Espiral do [Colégio São Miguel-Oficial Fátima](#), vencedora do desafio Sitestar.pt10 na categoria XXX, foi distinguida na categoria Melhor site Escola, Powered by Sitestar.pt dos prémios Navegantes XXI. A atribuição dos prémios Navegantes XXI, uma iniciativa da ACEPI – Associação da Economia Digital, decorreu no dia 17 de outubro, na Exponor.

ATIVIDADES EDUCATIVAS NAS ESCOLAS

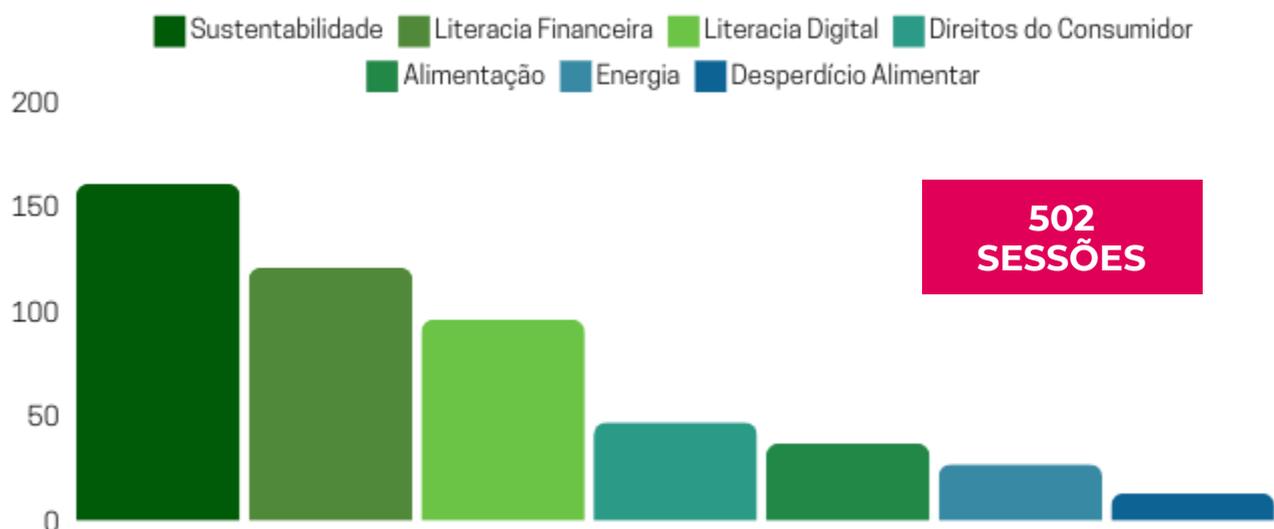
CONSUMER TALKS

As Consumer TALKS tratam diversos temas da atualidade na área do consumo e, neste ano, **realizaram-se 502 sessões informativas que envolveram 17 708 alunos e 919 professores.**

A sustentabilidade foi o tema mais solicitado pelas escolas, tendo sido realizadas 161 ConsumerTalks, que envolveram 5348 alunos e 265 professores. Destaca-se ainda o tema da Literacia financeira, entre os mais solicitados, tendo sido realizadas 121 Consumer Talks, que envolveram 4228 alunos e 203 professores. Neste particular, merece especial relevo a colaboração entre a DECO Alentejo e o Banco de Portugal para a realização de ações nas escolas do Alentejo.



TEMAS



Nestas ConsumersTalks, a DECO teve a presença de 919 professores e 17.708 alunos.

SEMANA DO JOVEM CONSUMIDOR #SJC23

Na Semana do Jovem Consumidor #SJC23, de 14 a 17 de março de 2023, os alunos das escolas DECOJovem foram convidados a participar em 4 Conversas e Debates com especialistas de diferentes temas de consumo da maior importância pertinência:

- **Compras Verde ou é só... Greenwashing;**
- **Compras on-line com Direitos;**
- **Inteligência Artificial: O que sabes sobre o “cérebro do futuro”?**
- **Como chegar aos desperdício alimentar ZERO?.**

As conversas foram conduzidas por Félix Pinéu, da Fórum Estudante, parceira da DECOJovem, tendo sido registada a **participação de 1910 alunos do 7º ao 12º ano e 89 professores, de 37 escolas de todo o país.**

#SEPR23 | #NÃO EMBALES O TEU PLANETA

A Semana Europeia da Prevenção de Resíduos, (SEPR) de 18 e 26 de novembro, foi comemorada pela DECOJovem com a realização de uma aula aberta intitulada “Não embales o teu Planeta”. Nesta sessão foram abordados temas como: a importância da reciclagem das embalagens; os impactes das embalagens no ambiente; as consequências do uso excessivo de embalagens; o ciclo de vida das embalagens e as regras de separação. **Participaram 1 426 alunos e 47 professores de 43 escolas.**

Realizaram-se, ainda, 13 Consumer Talks, em formato presencial, sobre este tema e que contaram com o envolvimento de 469 alunos e de 28 professores



DESPERDÍCIO ALIMENTAR | GREEN CHEF 7

O Green Chef 7 convidou os alunos e professores a produzirem receitas culinárias a partir de sobras alimentares de refeições, em que o protagonista foi o PÃO. **Este desafio foi, mais uma vez, bem acolhido pela comunidade educativa que desenvolveu 113 vídeos culinários com sobras de pão por 339 alunos com o acompanhamento de 33 professores**



EQUIPAS VENCEDORAS COM O PRIMEIRO LUGAR EM CADA UM DOS ESCALÕES:

Equipa	Vídeo	Escola
As Joaninhas da Toca	Link	Escola Básica de Aldeia de Joanes, Fundão
DRS	Link	Escola Básica e Secundária de Rebordosa, Paredes
Lima Chefs	Link	Escola Secundária de Ponte de Lima

LITERACIA FINANCEIRA | GLOBAL MONEY WEEK 2023

A DECO participou na Global Money Week, uma iniciativa internacional dinamizada pela International Network on Financial Education (OCDE/INFE) e em Portugal, dinamizada pelo CNSF – Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, com o tema “Planeia o teu dinheiro, garante o teu futuro”.

Realizaram-se 3 aulas abertas, em formato digital, que envolveram 1233 alunos, 65 professores de 54 escolas de todo o país, com o propósito de sensibilizar os jovens para a importância de planear o seu futuro, com base em decisões financeiras conscientes, informadas e equilibradas.

SEMANA DO JOVEM INVESTIDOR 2023

Pelo segundo ano consecutivo, a DECO, no âmbito da Semana Mundial do Investidor, promovida pela IOSCO (Organização Internacional das Comissões de Valores) e pela CMVM (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários), realizou workshops digitais junto das escolas DECOJovem.

“Poupar para investir no futuro” foi o tema Semana do Jovem Investidor, que teve como objetivo consciencializar os jovens para uma gestão responsável e equilibrada das finanças pessoais. **Contámos com a participação de 2 806 alunos e de 123 professores de 76 escolas diferentes.**

SEMANA DA FORMAÇÃO FINANCEIRA EM PARCERIA COM A CNSF

Mantém-te ON e Informado! foi o tema da Semana da Formação Financeira, promovida pela Comissão Nacional dos Supervisores Financeiros, com o objetivo de dotar os jovens de informação sobre os riscos e os cuidados a ter online, prevenindo, assim, situações financeiras fraudulentas. **A DECOJovem participou nesta iniciativa com workshops digitais para todas as escolas aderentes à rede DECOJovem, entre 31 de outubro e 3 de novembro.**

Os 3 workshops digitais promovidos pela DECOJovem incluíram um quiz interativo, que convidou os jovens a interagir através dos seus telemóveis, permitindo o desenvolvimento de apresentação dinâmica e interativa e discussão. **Contou-se com a participação de 1 727 alunos e 58 professores de 39 escolas de todo o país.**

COMEMORAÇÕES DIA MUNDIAL DA ALIMENTAÇÃO

O Município de Grândola, em parceria com a DECO Alentejo, assinalou-se o Dia Mundial da Alimentação – 16 de outubro. **A iniciativa comemorativa proporcionou aos 450 jovens participantes um conjunto de atividades que prouaram incutir hábitos de alimentação e de estilo de vida mais saudáveis,** abrangendo-se todas as faixas etárias: Prevenção para a saúde | Dinâmicas de grupo | Aconselhamento nutricional | Lanches saudáveis | Aula de Ginástica | Aula de Crosskids | Exposição e venda de produtos biológicos.

Também a **DECO Madeira**, por ocasião das comemorações do Dia Mundial da Alimentação, esteve presente na Escola Profissional Amar Terra Verde para a dinamização de uma sessão informativa intitulada “As sobras não são lixo em que participaram mais de 100 alunos.



ATIVIDADES EDUCATIVAS

Atividade	Nº de alunos	Nº de professores
Consumer Talks	17 708	919
Desafio	875	97
Conferência All Together on Web	1814	66
Workshops informativos	627	53
Cerimónia entrega de prémios	275	43
Semana do Jovem Consumidor	1910	89
Global Money Week	1233	65
Semana do Jovem Investidor	2806	123
Semana da Formação Financeira	727	58
SEPR # Não embales o teu planeta	1426	43
Green Chef 7	339	33
Comemorações Dia Mundial da Alimentação	550	-
Total	30 290	1589

FORMAÇÃO

A DECO FORMA é o projeto formativo da DECO que pretende apoiar a capacitação e qualificação dos profissionais na área dos direitos dos consumidores, contribuindo para a melhoria e aprofundamento das suas competências.

CURSO O DIGITAL É PARA TODOS | CURSO NAU

A DECO, em parceria com a DECO Proteste, produziu o curso on-line - O Digital é para tod@s - uma introdução ao vasto cenário de desafios digitais que os consumidores precisam conhecer para dominar e participar ativamente.

O Digital é para Tod@s é um curso online de curta duração, em que o participante tem autonomia para explorar cada um destes temas no seu próprio tempo.

O curso está disponível na Plataforma NAU, um serviço desenvolvido e gerido pela Unidade FCCN da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), que permite a criação de cursos abertos e acessíveis a todos os cidadãos, produzidos por entidades reconhecidas e relevantes na sociedade.

Ao todo já se inscreverem no curso 1874 interessados, dos quais 1809 já finalizaram o curso.



DECO EM LISBOA - CIDADE DE APRENDIZAGEM

A DECO é uma das 55 entidades parceiras do projeto Lisboa Cidade de Aprendizagem, que tem como objetivo garantir um acesso transparente e inclusivo às oportunidades de aprendizagem que Lisboa tem para oferecer. Este projeto inclui uma plataforma digital que pretende constituir um ecossistema único de Aprendizagem ao Longo da Vida, alimentado por uma Rede de Parceiros.

Esta plataforma digital sistematiza oportunidades de aprendizagem para os cidadãos desenvolverem os seus interesses ou objetivos de uma forma flexível e aberta, gerando, de acordo com os critérios definidos pelos fornecedores de aprendizagem, micro-certificados (open badges) para cada aprendizagem ou lista de aprendizagens. **Na plataforma a DECO tem inseridos os seguintes cursos e projetos: EVA, PSL, Digital é para Tod@s e Finanças Pessoais.**

DECO (IN)FORMA | CAPACITAÇÃO DOS CONSUMIDORES

Realizaram-se, em todo o país, 152 sessões informativas, envolvendo um total de 2694 consumidores. Grande parte das ações foram realizadas com a REDE de Parceiros DECO. **Contámos com o envolvimento de 83 entidades** que connosco aceitaram o desafio para executarem estas iniciativas junto da sua comunidade.



Os temas mais relevantes neste ano são aqueles que têm um maior impacto na vida dos consumidores, como seja “Finanças Pessoais em Tempos de Crise”. **Realizaram-se 56 ações com 1067 participantes.** Face à atual situação de crise económica, muitas entidades e empresas procuraram a DECO para a concretização de ações informativas acerca desta temática

TOP TEMAS DECO(IN)FORMA

Temas	N.º ações	Participantes
Finanças Pessoais	56	1067
Direitos dos consumidores	40	739
Energia	22	286
Desperdício alimentar	14	263
Sustentabilidade	16	255
Habitação	2	28
Digital	1	18
Apoio ao Consumidor	1	38
Outro tema	3	32
Total	152	2694

DECO FORMA I WORKSHOPS

Em 2023, a DECO realizou diversos workshops dirigidos em especial aos profissionais de empresas dos vários setores da economia, aos profissionais de organismos públicos e autarquias. Estes workshops têm como objetivo promover as competências de desenvolvimento pessoal e social (soft skills). **No total realizaram-se 43 workshops que contaram com a participação de 1 449 colaboradores.** Destaca-se o tema das Finanças Pessoais como o principal domínio solicitado pelas organizações, o que resulta em grande parte da situação de crise vivida em Portugal e na assunção de responsabilidade social das empresas e organizações que pretendem dar apoio às famílias.

AÇÕES EM PARCERIA COM ENTIDADES

Entidades	N.º de ações	Total de horas	Temas	N.º Participantes
Águas e Energia do Porto	7	11	Finanças pessoais em tempo de crise	82
Bondalti	3	6	Consumo responsável e sustentável	65
Município do Porto	4	6	Práticas Comerciais Desleais	71
FAGAR	8	12	Finanças Pessoais para Tod@s	165
Fidelidade	1	2	Finanças Pessoais em tempos de Inflação	92
GLINTT	3	6	Finanças Pessoais para Tod@s	122
IKEA	14	28	Pela Tua Saúde- Vamos falar de Literacia Financeira	261
Mota Engil	2	4	Finanças Pessoais em tempos de Inflação	511
Rumos Education	1	2	Consumo responsável e sustentável	80
	43	100		1 449

Estes workshops têm a duração aproximada de 2 horas e decorrem em horário laboral, **num total de 100 horas ministradas**. Procuram dar informação e motivar os colaboradores para a adoção de comportamentos que melhorem o seu bem-estar e desenvolvimento pessoal, em temas relacionados com o consumo e a sua vida quotidiana.

Sublinha-se a realização de mais uma edição do programa Consumers Pro – Ações coletivas de 12 horas, que contou com a presença de 51 participantes, em especial do ecossistema da defesa do consumidor. Este é um programa que conta com o apoio do BEUC.

DECO ACADEMIA

A DECO Academia trabalha em colaboração com instituições de ensino superior. Em 2023 desenvolveram-se diversas atividades, salientando-se a parceria em projetos comuns, a participação em conferências e seminários multidisciplinares e a realização de 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 DECO Academia contribui para a formação de futuros profissionais mais conscientes e preparados para defender os seus direitos como consumidores.

A Universidade Católica do Porto, com uma parceria regular com a DECO, convidou a equipa da Associação a lecionar a unidade curricular de Direito do Consumo, com a duração total de 30 horas e a presença total de 30 alunos.

A DECO foi convidada, também, pela Universidade Portucalense para ministrar um curso de pós-graduação sobre o direito do consumo, com a duração de 30 horas, com a presença de 9 alunos universitários.

Para os alunos do Instituto Superior de Administração e Gestão do Porto realizou-se uma aula aberta sobre a temática “O comportamento e direitos do consumidor na sociedade atual”, que contou com a presença de 30 alunos universitários.

FACULDADE DE ECONOMIA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Em 2023, a DECO Centro deu continuidade à parceria com a FEUC, colaborando com um projeto de investigação intitulado “PSYCHFIDE – A psychological approach to household financial decisions”, que pretende estudar o efeito de variáveis psicológicas no comportamento financeiro das famílias portuguesas.

PROPOSTAS FORMATIVAS

Ao longo do ano, foram muitas as empresas, autarquias, associações e entidades públicas que contactaram a DECO Forma para a realização de ações de formação para colaboradores.

Título	N.º de ações	N.º Participantes	Entidade
A Nova Lei das Garantias	1	27	Rolear
A Nova Lei das Garantias	1	11	APP- Associação Portuguesa de Piscinas
Referencial de Educação dos Consumidores	2	72	DGC/DGE
Consumer Pro – Ações coletivas	1	51	BEUC
Finanças pessoais para todos	2	61	Ministério da Defesa
Total	7	222	

PROPOSTAS FORMATIVAS APROVADAS

Entidade	Tema	N.º de ações
Propostas aprovadas		
ÁGUAS E ENERGIA DO PORTO, EM.	Finanças Pessoais para Todos	7
ÁGUAS DE GAIA	Finanças Pessoais em Tempos de Crise	1
BONDALTI CAPITAL, S.A.	Consumo Responsável e Sustentável	4
FIDELIDADE - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A	Finanças Pessoais em Tempos de Inflação	2
IKEA	Finanças Pessoais para Todos	17
MINISTÉRIO DA DEFESA	Finanças Pessoais para Todos	2
FAGAR	Finanças Pessoais para Todos	4
RUMOS EDUCATION (DECOJOVEM)	Poupar é Ganhar, Poupe Energia	1
COMUNIDADE HINDU	Finanças Pessoais para Todos	1
GLINTT	Finanças Pessoais para Todos	3
IKEA INDUSTRY	Literacia Financeira	6
FUNDAÇÃO PÃO DE AÇUCAR-AUCHAN	Literacia Financeira	4

05.

**SEMPRE CONSIGO
NA REPRESENTAÇÃO**



REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL - PROTEÇÃO FINANCEIRA

No âmbito dos processos de apoio aos consumidores economicamente vulneráveis, aos consumidores em situação de endividamento excessivo ou sobre-endividamento, a **DECO analisa a sua situação financeira, 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, o eventual atraso no pagamento de outras prestações.

Nesta ação, na busca de solução a DECO envolve o consumidor, ajudando-o a promover a sua reabilitação financeira e a prevenir situações futuras.

Em 2023, um grande número das situações que chegaram ao Gabinete de Proteção Financeira não carecia da abertura de processo, conseguindo a DECO encaminhar as famílias que, pelos próprios meios, conseguiram resolver a situação.

NÚMERO DE PROCESSOS RECEBIDOS NO GABINETE DE PROTEÇÃO FINANCEIRA



AS CAUSAS PRINCIPAIS CAUSAS DAS DIFICULDADES DAS FAMÍLIAS

	2008	2012	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Desemprego</i>	40,3%	39,7%	20%	24%	23%	15%	17,4%
<i>Divórcio/separação</i>	-	9,3%	10%	10%	8%	8%	7,2%
<i>Doença</i>	19,8%	7,2%	12%	17%	18%	15%	15,8%
<i>Perda de rendimentos</i>	13,7%	30,4%	21%	31%	32%	31%	20%
<i>Aumento do custo de vida</i>	-	-	-	-	-	24%	32,4%

Nos últimos anos, as famílias têm sido confrontadas com inúmeros acontecimentos que têm tido impacto nas suas finanças pessoais. Durante os anos da pandemia, muitas famílias foram confrontadas com a perda de emprego, com interrupções da sua atividade profissional, com a redução de comissões, horas extraordinárias

Em 2023 a situação agravou-se com o aumento de preços das despesas essenciais e pela subida de taxas de juro. Assim, a principal causa das dificuldades das famílias foi o aumento do custo de vida.

Os 3 D's, desemprego, doença e divórcio foram as principais causas das dificuldades ao longo dos anos. Depois do 4º D, deterioração das condições de trabalho, com perda de rendimento foram também relevantes.

OS RENDIMENTOS DAS FAMÍLIAS

O valor médio do rendimento líquido mensal das famílias que pediram ajuda em 2023 foi de 1.250€.



RENDIMENTO MÉDIO E VALOR SMN

	2008	2012	2019	2020	2021	2022	2023
Rendimento médio	1.700,00€	1 053,00 €	1 200,00 €	1 090,00 €	1.100,00€	1.200,00€	1.250,00€
Valor SMN	426,00 €	485,00 €	600,00 €	635,00 €	665,00€	705,00€	760,00€

RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO

As famílias continuam a ter em média 5 responsabilidades de crédito:
1 crédito à habitação; 2 créditos pessoais e 2 cartões de crédito.



MONTANTE DO CRÉDITO

O montante do crédito pessoal mantém-se inalterável, o montante médio do cartão de crédito apresenta uma diminuição, mas o montante de crédito à habitação registou um ligeiro aumento.

	2008	2012	2019	2020	2021	2022	2023
Valor crédito pessoal	31.300 €	16.200 €	22.000€	22.000€	20.400 €	21.500€	21.500€
Valor cartões crédito	-	7.250 €	8.300€	7.200€	7.500€	7.100€	7.400€
Valor crédito Habitação	93.850 €	94.700 €	80.000€	82.500€	90.000€	84.000€	90.600€

MONTANTE DAS PRESTAÇÕES

Em 2023, as famílias que recorreram à ajuda do GPF tinham um montante médio de prestações mensal de 800 euros por mês.

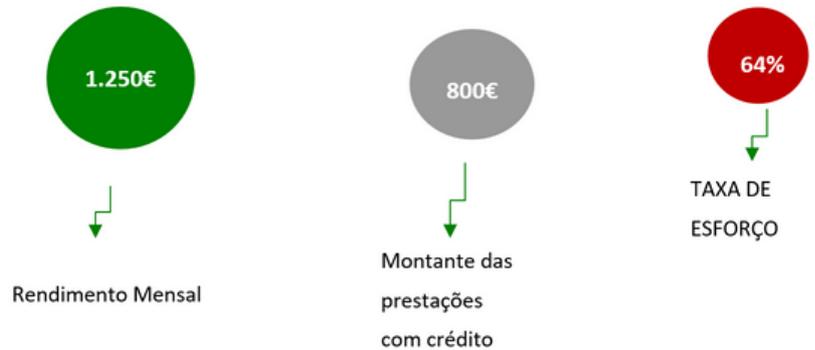
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor médio das prestações	850€	924€	920€	850€	860€	850€	800€

SEMPRE CONSIGO NA REPRESENTAÇÃO

TAXA DE ESFORÇO

Em média, o rendimento das famílias que procuram o apoio do GPF é de 1.250€, com um montante de prestações com crédito de 800€.

Portanto, a taxa de esforço das famílias, que não deve ser superior a 35%, continua a ser muito elevada, apesar de ter vindo a reduzir nos últimos anos: 64%.



TEMPO DE RESPOSTA E DESFECHO

De acordo com a análise dos dados do CRM-Customer Relationship Management, o período decorrido entre o início do processo até ao seu arquivamento foi, em média, de 45 dias. Verificou-se uma redução significativa do tempo médio do processo, que era de 60 dias em 2022.



RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS

O principal motivo de arquivamento dos processos de apoio às famílias sobre-endividadadas é, à semelhança do registado em anos anteriores, o encerramento por renegociação do pagamento de todos os créditos e renegociação de alguns créditos. **78,1% dos créditos são renegociados.**



A questão da impenhorabilidade dos apoios sociais extraordinários foi objeto de alteração legislativa, muito pelo trabalho de reivindicação da DECO. **A associação verificou que os consumidores com maiores dificuldades económicas eram confrontados com a penhora ou desconto, no âmbito do processo de insolvência, dos apoios extraordinários. A DECO não podia ficar indiferente a esta questão, tendo contribuído para que fosse objeto de discussão com diversos grupos parlamentares que acolheram as preocupações da DECO.**

NOVO PROTOCOLO COM A CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA GABINETE DE FINANÇAS SAUDÁVEIS

O ano 2023 fica marcado por novos protocolos com a valência da Proteção Financeira dos quais se destaca:

O Gabinete de Finanças Saudáveis que é uma iniciativa conjunta da Câmara Municipal de Lisboa (CML) e da DECO, oferecendo apoio a famílias lisboetas endividadadas.

Este serviço visa orientar os cidadãos sobre as estratégias mais eficientes de gestão orçamental familiar, assisti-los na reestruturação de contratos de crédito e/ou dívidas, além de fornecer aconselhamento especializado em áreas que envolvem medidas de proteção às famílias, tanto a nível local como nacional.

Para a campanha de comunicação com a Câmara Municipal de Lisboa, iniciada em setembro, a equipa DECO Regiões desenvolveu conteúdos criativos que potenciam a curiosidade e procura do gabinete através de temas cruciais e atuais, que tocam nas verdadeiras “dores” dos Consumidores.

SEMPRE CONSIGO NA REPRESENTAÇÃO



APOIO PRESTADO

O atendimento é feito presencialmente no Edifício da CML, no Campo Grande, ou através da linha telefónica gratuita: 800 910 523 (para agendamento). **Esta linha telefónica prestou 463 informações ao munícipe**, que, para além do agendamento de atendimento presencial, informou sobre apoios sociais (37% dos contactos), acerca da gestão do orçamento familiar e do pagamento da renda e prestação do crédito à habitação (11% desses contactos).

A linha de atendimento telefónico respondeu aos anseios de lisboetas residentes nas 24 juntas de freguesia do Concelho de Lisboa.

Este Gabinete realizou 211 aconselhamentos financeiros, mas foram abordados 336 temas distintos, entre os quais se destaca, reestruturação de créditos e insolvência.

70% dos processos acompanhados pelo FS estão já encerrados, sendo que 88,5% dos mesmos foram concluídos com satisfação. Os orçamentos foram otimizados e as responsabilidades renegociadas, o que permitiu o reequilíbrio da vida financeira destas famílias.

DIVULGAÇÃO



REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL: APOIO AO CONSUMIDOR

A DECO representa individualmente os consumidores na mediação com as empresas e junto dos mecanismos de resolução alternativa de litígios.

Em 2023, **20.495 consumidores** solicitaram o apoio e a intervenção da DECO para a resolução dos conflitos de consumo.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES APRESENTADAS

TELECOMUNICAÇÕES

Qualidade de serviço, período de fidelização e refidelização, faturação, prescrição, práticas comerciais desleais.

BENS DE CONSUMO / COMPRA E VENDA

Garantias, incumprimento dos prazos de entrega, falta de informação e práticas desleais nas promoções.

COMÉRCIO ELETRÓNICO

Entraves ao exercício do direito de livre resolução e reembolso; falta de entrega do bem/ incumprimento do prazo de entrega, falta de conformidade do bem.

SERVIÇOS FINANCEIROS

BANCA

Crédito à habitação e crédito ao consumo – falta de informação pré-contratual e contratual, comissões bancárias, falta de informação nas aplicações financeiras, fraudes e burlas.

SEGUROS

Falta de informação, sobre exclusões, franquias, limites indemnizatórios. planos de saúde: práticas comerciais desleais.

ENERGIA

Faturação, excessiva, prescrição, tarifários, incumprimento contratual, serviços adicionais, mudança de comercializador.

ÁGUA

Falta de informação sobre as faturas, tarifário, faturação de resíduos, prescrição e recurso à execução fiscal para pagamento das faturas.

HABITAÇÃO

ARRENDAMENTO

Atualização de rendas, dificuldades na obtenção do apoio extraordinário ao pagamento de rendas, não renovação e denúncia dos contratos

CONDOMÍNIO

Pagamento de quotas ordinárias e extraordinárias, regras para assembleias de condomínios, obras e incumprimento por parte de prestadores de serviços

Em 2023, a DECO continuou a estabelecer e aprofundar os contactos privilegiados com as empresas, tendo realizado **87 reuniões** no sentido de melhorar a qualidade da relação entre empresas e consumidores e eliminar cláusulas abusivas e práticas desleais. Estes contactos privilegiados e regulares com as empresas permitiram, também, uma resolução satisfatória e célere dos conflitos de consumo.

No âmbito dos processos de mediação, o período decorrido entre o início do processo e o seu arquivamento foi reduzido para **29 dias**, a **percentagem de sucesso é de 89%** e tem uma **avaliação NPS de 94%**.

Em representação dos consumidores, a DECO esteve presente em **789 audiências** de julgamento nos diferentes mecanismos de resolução alternativa de litígios, Centros de Arbitragem e Comissões Arbitrais do Turismo de Portugal.

Nos últimos 5 anos, a DECO conseguiu recuperar mais de 30 milhões de euros aos consumidores lesados, por via do reembolso de valores que pertenciam aos consumidores ou da anulação de valores indevidos.

Em 2023, destacam-se os seguintes indicadores:

94%
AVALIAÇÃO NPS

89%
TAXA
DE SUCESSO

789
AUDIÊNCIAS

REPRESENTAÇÃO COLETIVA NACIONAL

A DECO representa os consumidores, não só através de ações que reivindica e mobiliza em seu nome, mas também em diversos organismos, fóruns nacionais e internacionais, procurando dinamizar medidas que permitam, simultaneamente, alterar normas e sensibilizar os consumidores para os problemas e desafios e promover esta alteração junto dos decisores políticos e económicos.

Em 2023, a DECO emitiu 395 pareceres dos quais, 85 correspondem a iniciativas parlamentares às quais a DECO respondeu sem solicitação de consulta prévia, o que reflete a estratégia da Associação no acompanhamento proativo da atividade desenvolvida pelos Grupos Parlamentares. Da mesma forma, a DECO continuou a privilegiar o seu sítio institucional e o trabalho de cooperação com outras organizações da sociedade civil, tendo publicado 10 documentos institucionais sobre as reivindicações em diferentes áreas. Não foram esquecidas, também, outras ferramentas para a ação reivindicativa e representativa da Associação, **tendo sido enviadas 49 cartas e respondidos 26 questionários e entrevistas decorrentes de consultas de parceiros institucionais.**

A DECO também participou em 11 audições, **destacando-se as seguintes:**

- **Apresentação e discussão do plano de ação de comunicação ao consumidor na habitação - Balcão de Habitação - "Saber para Habitar"** junto do Ministério da Habitação
- **Audição para discussão da Tarifa Social de Internet** junto da Secretaria de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa
- **Audição da DECO no que respeita ao Roteiro para Sobreviver à Crise** junto da Secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços

SEMPRE CONSIGO NA REPRESENTAÇÃO

- **Audição sobre a atuação do sector bancário na comercialização ou pedidos de renegociação de crédito habitação** e o desajustamento dos juros nos depósitos a prazo em face das condições de mercado junto da Comissão de Orçamento e Finanças da Assembleia da República
- **Audiência para a apresentação de diversas reivindicações e preocupações da DECO** junto da Secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços
- **Audição da DECO sobre o Programa + Habitação** e o regime de atualização das rendas junto do Ministério da Habitação
- **Audição sobre os pagamentos pelo Fundo de Garantia do Turismo de Portugal** das verbas pagas por conta da viagem de finalistas dos alunos do ensino secundário em 2020 junto da Comissão de Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação da Assembleia da República



OUTROS TEMAS DA REPRESENTAÇÃO COLETIVA

SERVIÇOS FINANCEÍROS

AÇÕES ✓

Informação pré-contratual relativa à comercialização à distância de serviços financeiros

Regulação das Comissões Bancárias

MOBILIDADE

AÇÕES ✓

Novo Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros em Táxi

HABITAÇÃO

AÇÕES ✓

Programa Nacional da Habitação para o período 2022-2026

ENERGIA

AÇÕES ✓

Estratégia Nacional de Longo Prazo para o Combate à Pobreza Energética

ÁGUAS E RESÍDUOS

AÇÕES ✓

Avaliação Ambiental Estratégica – PENSAARP 2030

JUSTIÇA

AÇÕES ✓

Transposição da Diretiva relativa a ações coletivas para proteção dos interesses dos consumidores



SEMPRE CONSIGO NA REPRESENTAÇÃO

A DECO assegurou, ainda, a participação, como orador, nas seguintes iniciativas:

- **Seminário sobre "Perspetivas para o Desenho do Mercado Elétrico"** - ERSE
- **Sessão de Apresentação dos Prémios Cidade + ALU – Associação Limpeza Urbana**
- **Apresentação da Estratégia de Desenvolvimento Local (EDL) da candidatura DLBC - Tejo ao Mar 2030 – Desenvolvimento Local de Base Comunitária - Rede DLBC Lisbon IDSET**
- **Jornada do Consumo - "Defesa dos consumidores: Como? Câmara Municipal de Tomar "Chaves para uma maior sustentabilidade alimentar no território SUDOE"** Debate no Instituto Superior de Agronomia
- **Cerimónia de Encerramento Comemorações 25 Anos CIAB** - Tribunal Arbitral de Consumo - CIAB
- **Encerramento mês do granel | Dia Internacional Lixo Zero (ONU)** - Maria Granel
- **Jantar-debate | Diretora Geral de Energia** – Comissão Europeia - ADENE
- **Webinar: Consumo informado e sem desflorestação?** - DECO/ZERO
- **Webinar | O papel do Ponto de Contacto Nacional para a Conduta Empresarial Responsável** - DGAE – Direção Geral das Atividades Económicas
- **Jornadas Society Loving the Planet Minho - Universidade do Minho "Semana da Solicitadoria"** - Seminário "Compras online e direitos do consumidor" - Comércio Online: desafios e oportunidades para o consumidor Unidade curricular de Direito dos Contratos e do Consumo da Licenciatura em Solicitadoria do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
- **Mesa redonda na Sessão de Lançamento Balanço Social** - Fundação "la Caixa" BPI Nova SBE
- **Roteiro INCoDe.2030** - Comércio Digital - DNS.PT
- **Eficiência Energética no Setor Residencial e Medidas de Combate à Pobreza Energética | Mesa Redonda "Medidas de mitigação da pobreza energética no Alto Alentejo", com uma breve apresentação de resultados do Projeto STEP - Soluções para Combater a Pobreza Energética.** AREANATEjo - Agência Regional de Energia e Ambiente do Norte Alentejano e Tejo
- **Encontros CMVM 2023: Riscos e tendências nos mercados de capitais CMVM**
- **Smartpayments Congress | MESA REDONDA: Concessão de crédito e pagamentos do consumidor** Revista Distribuição Hoje
- **10º Aniversário da Associação DNS.PT DNS.PT**
- **Encontros com a comunidade: "O efeito da subida dos preços e das taxas de juro sobre as famílias"** Banco de Portugal
- **Ciclo de Conversas: Rumo à Neutralidade Carbónica 2030 | Os desafios de uma transição justa** Pacto do Porto para o Clima
- Participação da DECO na Mesa-Redonda sobre o Custo de Vida, no lançamento do **Portugal, Balanço Social 2022.**
- Participação da DECO no XV **FÓRUM NACIONAL DE COMBATE À POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL**



SEMPRE CONSIGO NA REPRESENTAÇÃO

- **Iniciativa Portuguesa do Fórum da Governação da Internet 2023 ANACOM**
- **Sessão Regional de Évora de Informação & Workshop Subprograma LIFE Transição para as Energias Limpas DGE**
- **Jornadas Educar, Sensibilizar e Informar Pacto Português para os Plásticos**
- **Apresentação de projeto DECO, no âmbito do PPEC, ao grupo de trabalho do MEDREG Mediterranean Energy Regulators ERSE**
- **Jornadas da Entidade Reguladora da Saúde | Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde Entidade Reguladora da Saúde**
- **Sessão Regional de Coimbra de Informação & Workshop - Subprograma LIFE Transição para as Energias Limpas DGE**
- **Debate sobre a habitação: "Casas para todos: dos problemas às respostas?" Núcleo do Porto da EAPN Portugal**
- **Fórum das competências digitais INCODE 2030**
- **Conferência "A new payments (r)evolution driven by regulation and data" Banco de Portugal**
- **Encontro informal .PT e ICANN**
- **NUDGE: um "empurrãozinho" por casas mais eficientes e saudáveis INEGI**
- **Conferência Anual 2023 da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões - ASF**
- **1º Encontro Nacional Plataforma Liga-Ação: Re-unir a sociedade civil rumo ao desperdício zero. Liga Ação**
- **Projeto para a Construção Colaborativa do Roadmap Estratégico 2030 da Águas e Energia do Porto**



REPRESENTAÇÃO COLETIVA INTERNACIONAL

Em 2023, 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 da vice-presidência do BEUC e o reforço do trabalho desenvolvido junto desta entidade**, permitindo à DECO continuar a fortalecer o seu papel como stakeholder privilegiado nos processos de negociação a nível europeu. **A DECO respondeu a 94 solicitações por parte do BEUC** relativamente às áreas dos serviços financeiros, direitos dos consumidores, energia, mobilidade, sustentabilidade e resolução de conflitos. **Salienta-se, ainda, a resposta a 14 solicitações por parte da Comissão Europeia.**

Em termos de temáticas, destacou-se o **trabalho proativo da Associação junto das entidades internacionais no âmbito do acompanhamento de medidas de apoio aos consumidores vulneráveis** em virtude da crise económica, sobretudo nas áreas dos direitos dos consumidores, serviços financeiros e energia.

Tendo em conta o novo mandato no âmbito do Conselho Económico e Social Europeu, a DECO reforçou o seu relacionamento próximo com este organismo, participando nas iniciativas promovidas pelo mesmo, nomeadamente a iniciativa relativa à **revisão da Diretiva Payments Services 2 e os Regulamentos de Pagamento e Open Finance. No global, a DECO participou em 54 reuniões neste organismo.**

A DECO, enquanto membro do Consumer Policy Advisory Group, representou os consumidores a nível internacional tendo realizado diversas reuniões. Para além desta representação, a DECO integra, atualmente, os seguintes grupos internacionais:

FINANCIAL SERVICES USER GROUP (FSUG) – COMISSÃO EUROPEIA, DG FISMA E DG JUST

A DECO continuou a aconselhar a Comissão Europeia (DG JUST e DG FISMA) na preparação e implementação de legislação ou de iniciativas e a identificar proactivamente os temas-chave que afetem os utilizadores de serviços financeiros.

PAYMENT SYSTEMS MARKET EXPERT GROUP (PSMEG) – COMISSÃO EUROPEIA, DG FISMA

A DECO continuou a aconselhar a Comissão Europeia (DG FISMA) na preparação e implementação de legislação ou de iniciativas e identificar proactivamente os temas-chave na área dos pagamentos.

EUROPEAN BANKING AUTHORITY – BANKING STAKEHOLDERS GROUP (EBA-BSG) – Autoridade Bancária Europeia

A DECO representa os consumidores no grupo de partes interessadas da Autoridade Bancária Europeia (EBA), tendo participado em 5 reuniões, durante o ano de 2023, duas das quais foram realizadas junto do Board of Supervisors.

A nível institucional, a DECO representou, também, os consumidores em diversas reuniões junto **da EUIOPA, da EUIOPO, da Consumers International e da ANEC.**

NOVA ÁREA DE ENFORCEMENT

Em 2023, a DECO aprovou uma nova estratégia de enforcement a nível nacional e internacional, tendo acompanhado a transposição da Diretiva das ações representativas no seio da RAD Clinic do BEUC. Participou em fóruns dedicados a ações de enforcement, como o Enforcement Steering Group do BEUC e em iniciativas desencadeadas com a Euroconsumers.

Tal como em anos anteriores, a ação de private enforcement da Associação compreendeu a participação em ações coordenadas com o BEUC e outras organizações de consumidores europeias, em que foram, mais uma vez, emitidos alertas externos à Comissão Europeia e Rede CPC, de forma a sinalizar um conjunto de infrações à legislação de defesa dos consumidores.

Em linha com os eixos prioritários de atuação definidos - digitalização e a transição climática- destacaram-se iniciativas visando práticas de greenwashing de companhias aéreas, denunciando alegações enganosas relacionadas com o impacto no clima; práticas relacionadas com a alegada reciclabilidade de garrafas de plástico, sugerindo erradamente que são 100% recicláveis; e práticas de promoção enganosa de criptoativos através das redes sociais, que se vinham multiplicando, expondo os consumidores a perdas significativas.

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.

Encontram-se a decorrer as ações contra a Apple, 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.

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A DECO assegura a representação dos consumidores em 121 entidades a nível nacional. No que diz respeito à representação coletiva, a DECO assegurou presença nos seguintes Conselhos Consultivos:

ERSE	ERSAR	BANCO DE PORTUGAL	RTP
87	5	7	42

No que diz respeito à Entidade Reguladora dos Serviços de Energéticos (ERSE), a DECO destaca o trabalho desenvolvido enquanto membro integrante do Conselho Consultivo e dos Conselhos Tarifários de Energia Elétrica e Gás Natural, tendo estado presente em todas as reuniões e sido relator nos pareceres elaborados pela ERSE, por referência aos seguintes documentos:

- **Consulta Pública através da qual a ERSE propôs uma revisão regulamentar do setor elétrico**, com extensão aos setores do gás e do GPL canalizado e que veio alterar de forma significativa regulamentos que afetam de uma forma direta e indireta a relação estabelecida com os consumidores.
- **As Linhas Estratégicas 2023-2027 da atividade da ERSE.**
- **Consulta pública que se dedicou à proposta de reformulação do regulamento tarifário do setor gás.**
- **Consulta pública que propôs uma alteração nas metodologias para estimação de perfis de consumo de eletricidade e de gás.**

Em 2023 a DECO manifestou novamente o interesse pela representação dos consumidores no âmbito do Conselho Consultivo da Entidade Reguladora da Saúde, tendo o mesmo sido aceite. Na primeira reunião, a DECO assumiu a vice-presidência deste Conselho.

A DECO salienta ainda a sua presença no Conselho Nacional de Consumo e no Conselho Nacional de Habitação, tendo participado em 4 reuniões, no total.

A DECO participou e assegurou, ainda, conferências internacionais, das quais se destacam:

- **Workshop on the revised policy measures and options** - study to support the impact assessment of the resilience of the passenger rights framework PwC, TIS and Steer
- **EPFSF Policy Focused Debate "How to make the Instant Payments Flourish in the EU?"** European Parliamentary Financial Services Forum
- **Conferência - Comité Científico da South EU Google Data Governance Chair** - Comité Científico da South EU Google Data Governance Chair
- **Congresso Internacional CONSUMARE | CONSUMIDORES: Como enfrentar os impactos do futuro?** CONSUMARE
- **Consumer Summit 2023** - Comissão Europeia
- **Online validation workshop.** European Commission's study of consumer education initiatives in EU Member States. Comissão Europeia
- **Workshop on the Consumer Credit Directive BEUC** - Bureau Européen des Unions de Consommateurs | Financial Services Team
- **EPP Group Conference on "Powering the Future: Shaping the European Electricity Market"** – Parlamento Europeu
- **Curso da European University Institute | Finance School of Banking & Finance – Digitalization and Consumer Protection Issues**
- **Conference "Back to the Future: the promises and perills of digital finance"** - BEUC

PARTICIPAÇÃO NOS CENTROS DE ARBITRAGEM

SEMPRE CONSIGO NA REPRESENTAÇÃO

A DECO continua a manter a sua missão de garantir uma resolução adequada dos conflitos de consumo 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 e divulgando estes mecanismos, quer no contato pessoal com os consumidores, quer em intervenções na comunicação social e respetivas publicações.

Reuniões ocorridas no âmbito da representação nos órgãos sociais: 56

Em 2023, a DECO manteve a Administração nos seguintes Centros de Arbitragem:

CIAB CICAP TRIAVE CACCLX CASA CIMPAS CIMAAL

A DECO assumiu, este ano, a Presidência da Assembleia Geral do CIMPAS.

CHECKED BY DECO

O serviço Checked By Deco foi implementado no final do ano de 2022, sendo que a sua consolidação se deu ao longo de 2023. O Checked By Deco, através de uma plataforma e de um modus operandi totalmente inovadores, possibilitou a todas as Agências de Viagens e Turismo associadas da APAVT (Associação Portuguesa de Agências de Viagens e Turismo) a inscrição no serviço com a eventual elegibilidade para a distinção (seja na vertente loja, na vertente website ou ambas) por parte da DECO.

Muitas Agências de Viagens e Turismo pretenderam com este novo serviço submeter-se aos rigorosos parâmetros da DECO, na expectativa não só de melhorar o seu relacionamento jurídico com os viajantes, mas também na obtenção da certificação da DECO.



Em 2023 o serviço Checked By Deco atribuiu um total de 70 distintivos Checked By DECO espalhados por todo o país, incluindo as regiões autónomas.

Uma vez que o serviço não se esgota na atribuição da distinção, foram realizadas monitorizações a várias agências. **Ao longo do ano de 2023, foram emitidos cerca de 15 relatórios de monitorização**, procedendo a uma verificação escrupulosa do cumprimento da Agência das regras de atribuição, ulteriores à certificação da DECO e a a averiguação de comportamentos por parte da Agência que comprometam a utilização do distintivo DECO atribuído à Agência.

Já no fim de 2023, o serviço recebeu o primeiro pedido de renovação - a distinção tem a duração de um ano. No fim de 2023 a DECO consultou todas as agências certificadas, tendo todas elas manifestado interesse na sua renovação.

AUTORIDADE DA CONCORRÊNCIA DE CABO VERDE



A DECO e a Autoridade da Concorrência de Cabo Verde, entidade pública responsável pela promoção e defesa da concorrência e pela proteção dos direitos e interesses dos consumidores em Cabo Verde, estabelecem Protocolo de Cooperação.

A colaboração assentará na partilha de valências técnicas e no intercâmbio de experiências em diversos domínios da promoção e defesa da concorrência e na proteção dos direitos e interesses dos consumidores.

18 SOLUÇÕES PARA SOBREVIVER À CRISE

No Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores, a DECO apresentou junto do Governo um Roteiro intitulado “Roteiro para Sobreviver à Crise” centrado-se nas dificuldades enfrentadas pelos portugueses, reivindicando propostas, possíveis e eficazes, para solucionar as dificuldades dos consumidores. Com este Roteiro, a Associação procurou incentivar o debate público sobre as difíceis condições de vida dos consumidores e assegurar a tomada de decisões que promovessem o bem-estar social e económico dos cidadãos.

A DECO centrou as suas reivindicações em 6 áreas fundamentais – Alimentação, Habitação, Energia, Comunicações Eletrónicas, Água e Resíduos e Mobilidade – apresentando soluções, designadamente, a criação de um observatório de preços dos bens e das práticas comerciais, a criação de programas de arrendamento inclusivos e adaptados às necessidades dos consumidores, a reavaliação dos critérios de atribuição da tarifa social na energia e o direito ao reembolso dos passes sociais aos titulares nas situações de greve dos transportes públicos.

A apresentação deste Roteiro levou à primeira reunião entre a DECO e o Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, tendo em vista a articulação de medidas de promoção dos direitos dos consumidores.



ENERGIA

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

No âmbito da energia e da eficiência energética, a DECO teve oportunidade de exercer a atividade de representação coletiva de consumidores, tanto a nível nacional, como a nível internacional em colaboração com o BEUC, tendo elaborado um documento com as suas reivindicações, alavancando a urgência de intervenção governamental ao nível de algumas áreas, em particular no que diz respeito à redução do IVA na eletricidade e ao facto de ser assegurada a não suspensão do serviço nas situações de comprovadas pobreza energética.

Do mesmo modo e no âmbito de um pedido específico por parte do Conselho Nacional de Consumo, a DECO elaborou um parecer sobre o financiamento da tarifa social, tendo dado conta das suas preocupações relativas à eventual repercussão deste custo nos consumidores, face a nova redação legal atribuída a este modelo de financiamento.

A DECO desenvolveu outro documento reivindicativo dedicado ao desempenho energético dos edifícios, em que destacou a necessidade de serem implementadas medidas orientadas e focadas nos consumidores, como é o caso da criação das one-stop-shops. Importa ainda destacar que a DECO participou, na qualidade de membro especialista – com continuidade para 2024 –, em dois projetos desenvolvidos pela ADENE – o SRI2Market e o IBROAD2EPC – que visam desenvolver ferramentas e instrumentos inteligentes orientados para melhoria do desempenho energético dos edifícios, com foco nos consumidores e nas empresas. A Associação foi convidada a participar como oradora no Ciclo de Conversas do Porto Innovation Hub e do Workshop desenvolvido pelo INEGI Driving Science and Innovation para apresentar o tema da transição energética dos consumidores.

Destaca-se, por fim, o trabalho desenvolvido pela DECO no âmbito da Estratégia Nacional de Longo Prazo de Combate à Pobreza Energética e na proposta de alteração ao Programa Vale Eficiência, onde, através de várias cartas e pareceres dirigidos ao Governo, evidenciou a necessidade de aprovação da Estratégia e a alteração ao Programa Vale Eficiência, em particular a importância de também se dirigir a arrendatários e ser reforçado o apoio técnico ao consumidor no âmbito da candidatura.

Em 2023, este programa foi realmente alterado, tendo sido introduzidas novas regras que coincidem com as alterações apresentadas pela DECO nesses documentos.



ÁGUAS E RESÍDUOS

MEDIDAS DE COMBATE À SECA

A seca do último Verão em Portugal frisou, mais uma vez, a necessidade de se assegurar uma gestão e utilização eficiente da água, aumentando a resiliência de um setor que perde mais 174 milhões de m³ de água por ano.

A DECO apresentou as suas propostas para a redução das perdas de água potável, aumento da eficiência do serviço prestado e garantia de custos mais adequados para o consumidor, num cenário económico, ambiental e operacionalmente mais sustentável para o País.

A DECO entendeu que este seria o momento certo para concretizar as medidas de política pública de proteção das famílias, nomeadamente através da adoção de um Roteiro para o Combate à Pobreza Hídrica.

A DECO publicou, também, no seu site institucional e redes sociais um documento “Seca: Águas (in)sustentáveis”, tendo em vista a sistematização das suas reivindicações e a divulgação das ações executadas pela Associação neste âmbito.

BIORESÍDUOS

Em outubro de 2023, procurando saber se tudo estava preparado para, a 1 de janeiro de 2024, avançar com a recolha seletiva dos biorresíduos, a DECO concluiu que a maioria dos municípios portugueses já haviam iniciado a recolha, ainda que um número considerável sob a forma de projeto piloto. As conclusões da sua avaliação apontaram para que nenhum destes municípios media os biorresíduos efetivamente separados por cada consumidor, o que não permite a diferenciação tarifária daqueles que já contribuem para estes sistemas, continuando sujeitos a um tarifário que, por estar indexado ao consumo de água, não tem em consideração a quantidade de resíduos realmente produzidos.

Considerando estes resultados, a DECO contactou os Municípios inquirindo sobre os modelos de recolha desses resíduos, averiguando, ainda, se os Tarifários dos Serviços de Resíduos Urbanos em vigor contemplavam incentivos económicos aos consumidores aderentes aos sistemas de compostagem doméstica ou comunitária, ou que separam os seus biorresíduos para a recolha seletiva.

15 municípios responderam à DECO, informando sobre os seus desenvolvimentos, reconhecendo a necessidade de esclarecer e envolver os consumidores para que o processo de recolha seletiva de biorresíduos seja um sucesso. A Associação teve, inclusivamente, a garantia de 4 municípios de que atribuiriam desconto a todos consumidores que participassem neste sistema de recolha.

Ainda a propósito da #SemanaEuropeiadaPrevençãodeResíduos, a DECO desafiou os consumidores a olhar cuidadosamente para o seu contentor e para a sua fatura da água. Cerca de 100 consumidores responderam ao nosso questionário e 44% dos inquiridos não sabia que podia receber benefícios económicos pela separação dos biorresíduos. Os consumidores manifestaram a sua vontade de que a DECO reivindicasse um desconto na fatura da água para quem separa os biorresíduos.

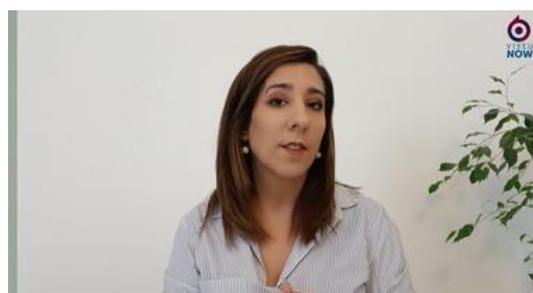
COMÉRCIO

COMBATER A REDUFLAÇÃO - MAIS TRANSPARÊNCIA NAS PRÁTICAS DE RETALHO

A DECO continuou a acompanhar as denúncias dos consumidores no âmbito de práticas desleais em virtude da crise económica com impacto sobre o preço dos bens alimentares, tendo apresentado junto dos Grupos Parlamentares e a Secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços uma iniciativa legislativa para a regulação das práticas de reduflação. **Esta iniciativa visava reforçar a informação sobre os produtos, designadamente, sobre a alteração da pesagem dos produtos, das suas quantidades ou características em momento anterior à alteração da composição.**

DECO alerta para obrigatoriedade de recolha de biorresíduos a partir de 2024

Se o consumidor separar os biorresíduos do lixo comum estará a diminuir a quantidade de resíduos despejados em aterro e, conseqüentemente, a contribuir para uma menor pegada ambiental.



Na “Deco Esclarece!” desta semana, Isa Tudela fala sobre a reduflação e pede para que os consumidores denunciem se tiverem conhecimento d...

SEMPRE CONSIGO NA REPRESENTAÇÃO

DESTAQUES

SEGURANÇA

SEGURANÇA NAS PISCINAS

Em julho de 2023, a APP – Associação Portuguesa de Profissionais de Piscinas, a APSI – Associação para a Promoção da Segurança Infantil e a DECO apresentaram aos Grupos Parlamentares e ao Governo uma proposta para a criação de um regime legal que regule a segurança das piscinas integradas em alojamentos locais, condomínios e espaços particulares de uso exclusivamente doméstico.



Esta iniciativa pretendeu, também, definir regras concretas para a utilização das piscinas instaladas em empreendimentos turísticos e a respetiva regulação da fiscalização. Esta ação visou dar resposta a um trabalho conjunto das entidades no âmbito da segurança infantil, procurando, ainda abordar a questão premente da situação de seca extrema e consequente escassez de água e eficiência energética, hídrica e económica. A apreciação da proposta foi suspensa em virtude da dissolução da Assembleia da República.

HABITAÇÃO

PROGRAMA MAIS HABITAÇÃO

Durante o ano de 2023, o trabalho da DECO no setor da habitação foi bastante ativo, destacando-se, entre as várias atividades desenvolvidas, o parecer elaborado ao Pacote Mais Habitação, em que a DECO teve a oportunidade de evidenciar os problemas que mais afetam os consumidores, em particular os respeitantes ao aumento das rendas e à subida vertiginosa dos juros aplicáveis aos contratos de crédito habitação.

Na sequência da sua presença no Conselho Nacional de Habitação, em 2023, a DECO esteve presente em duas reuniões, alertando para a ausência de conhecimento por parte dos consumidores dos programas de apoio habitacional aprovados e à fraca execução e implementação das Estratégias Locais de Habitação, enquanto documento exigido para a candidatura ao 1.º Direito. **A DECO foi convidada, na qualidade de conselheira, a assistir e a participar nas várias reuniões do Conselho Nacional de Habitação.**

Para além disso, a DECO elaborou dois documentos relativos ao arrendamento e dirigiu uma carta ao Governo, dando nota da sua preocupação sobre o Apoio Extraordinário ao Pagamento de Renda. Nessa sequência, a DECO foi convocada para uma reunião com a Ministra da Habitação, realçando os problemas dos consumidores, propondo formas de controlo de rendas equilibradas acompanhadas de uma eventual compensação aos senhorios. Após toda a intervenção da DECO, o Governo aprovou várias medidas que coincidiram com algumas das propostas da Associação, em particular o limite de renda aplicável a novos contratos e alteração ao apoio extraordinário à renda.

SUSTENTABILIDADE

GREENWASHING

A DECO, conjuntamente com o BEUC e 12 organizações europeias, denunciaram junto da Comissão Europeia e da Rede de Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor (rede CPC) **práticas comerciais de branqueamento ecológico sobre a reciclabilidade de garrafas de água dos principais produtores europeus** por não cumprirem as regras em vigor na União Europeia. **Foi ainda solicitada uma investigação às alegações comerciais dos referidos produtos por parte dos organismos nacionais de fiscalização.**

SERVIÇOS FINANCEIROS

PROMOÇÃO DE CRIPTOATIVOS

A DECO, juntamente com o BEUC e as Associações de Consumidores da Dinamarca, França, Grécia, Lituânia, Eslováquia e Espanha, denunciaram junto da Comissão Europeia e das Autoridades de Consumo Nacionais **as empresas que gerem as redes sociais do Instagram, Youtube, TikTok e X. por facilitarem a promoção enganosa de criptoativos.**

Devido à sua alta volatilidade e natureza especulativa, as organizações consideraram que os criptoativos se mantêm como um produto de investimento de elevado risco e não adequado a muitos consumidores, pois não são suportados por ativos tangíveis. Assim, a DECO e as restantes organizações apelaram à intervenção da Rede Europeia de Controlo e Aplicação da Legislação junto das plataformas de redes sociais, solicitando a introdução de políticas de publicidade mais rigorosas relativamente à promoção de criptoativos e a adoção de medidas que impeçam os influenciadores de condutas enganosas.



A DECO, juntamente com a BEUC (a Organização Europeia dos Consumidores) e associações de consumidores da Dinamarca, França, Grécia, Lituânia, Eslováquia e Espanha, enviou uma denúncia à Comissão Europeia e autoridades de consumidores contra as redes sociais Instagram, YouTube, TikTok e Twitter por facilitarem a promoção enganosa de criptoativos.

06.

SEMPRE CONSIGO NAS REGIÕES



REDE DE PARCERIAS

No ano de 2023, a DECO trabalhou com 88 entidades, das quais 67 autarquias, 10 CLDS e 11 entidades institucionais, abrangendo uma população de mais de:

2 744 323 consumidores

AUTARQUIAS

REGIÃO	Nº PARCEIROS
Minho	4
Norte	15
Centro	6
Ribatejo e Oeste	7
Alentejo	20
Algarve	7
Sede	5
Madeira	4

CLDS E OUTRAS 11 ENTIDADES

REGIÃO	Nº PARCEIROS
Minho	4
Norte	4
Centro	-
Ribatejo e Oeste	2
Alentejo	5
Algarve	1
Sede	5
Madeira	-

BALCÃO DE HABITAÇÃO E ENERGIA

Em 2023, promoveu-se a expansão das nossas valências de habitação e energia nos protocolos estabelecidos, através do Balcão de Habitação e Energia.

O Balcão de Habitação e Energia pretende informar e orientar os Consumidores, e também contribuir ativamente para a construção de comunidades residenciais mais conscientes e sustentáveis, ao oferecer suporte abrangente nas importantes decisões habitacionais que os consumidores enfrentam, bem como na dimensão energética das suas habitações.

Tendo em conta a missão da DECO e as atribuições dos Municípios nos domínios da Energia, Habitação e Defesa do Consumidor, a Associação propôs um alargamento do âmbito das parcerias já existentes, mediante a criação e desenvolvimento do BALCÃO DE HABITAÇÃO E ENERGIA.

As várias reuniões realizadas no âmbito do Balcão, culminaram no alargamento de 4 parcerias:

- Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros
- Câmara Municipal de Lamego
- Câmara Municipal de Portel
- Câmara Municipal de Vila do Conde

Incluímos trabalho nestas valências com:

- Junta de Freguesia Imaculado Coração de Maria
- Câmara Municipal de Ferreira do Zêzere
- Câmara Municipal de Loures

NOVAS PARCERIAS

FEIRA DE EMPREGO IPVC 2023 | VII FEIRA DO AMBIENTE E DA ENERGIA

No ano de 2023, a DECO realizou cerca de 52 reuniões, 34 com autarquias, 3 com Contratos Locais de Desenvolvimento Social e 15 com diversas Entidades Institucionais.

Conseguimos ampliar o trabalho no território através de:

6 NOVOS PROTOCOLOS
COM O PODER LOCAL

3 JUNTAS DE FREGUESIA

3 CÂMARAS MUNICIPAIS

3 PROTOCOLOS COM
CONTRATOS LOCAIS
DE DESENVOLVIMENTO
SOCIAL (CLDS)

4 PROTOCOLOS COM
OUTRAS ENTIDADES

SEMPRE CONSIGO NAS REGIÕES

NOVAS PARCERIAS COM AUTARQUIAS

Junta de Freguesia Imaculado Coração de Maria
Junta de Freguesia Lordelo do Ouro e Massarelos
Junta de Freguesia Alcântara

Câmara Municipal de Ferreira do Zêzere
Câmara Municipal de Lisboa
Câmara Municipal de Loures

NOVAS PARCERIAS COM ENTIDADES

CLDS Vila Viçosa
CLDS Sever do Vouga
CLDS Grândola

Associação de Futebol do Algarve
IKEA
Hospital de Braga
Fidelidade

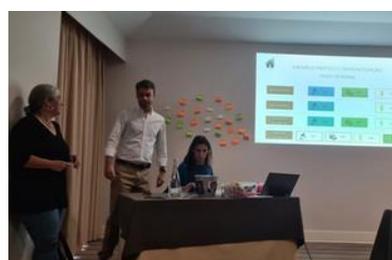
ALARGAMENTOS DE PARCERIAS

- Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros
- Câmara Municipal de Lamego
- Câmara Municipal de Portel
- Câmara Municipal de Vila do Conde



CONSELHO DAS DELEGAÇÕES

Com vista a melhorar a integração e comunicação do projeto Balcão de Habitação e Energia, foi realizada uma sessão interdepartamental durante o Conselho das Delegações. Nesta sessão, foram definidos métodos para agilizar processos e promover a assimilação nacional deste projeto.



SEMPRE CONSIGO NAS REGIÕES

FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

SESSÕES, WEBINARES, WORKSHOPS, MATERIAIS E LIVES

Durante o ano de 2023 foram concretizadas diversas ações de informação e de sensibilização pelas equipas regionais em parceria com as entidades protocoladas, as quais estarão presentes e descritas nos vários Relatórios regionais e no departamento competente.



DINAMIZAÇÃO DA REDE REUNIÃO DE BOAS-VINDAS

A equipa da DECO Regiões desenhou sessões de boas-vindas aos novos parceiros - Junta de Freguesia do Imaculado Coração de Maria, de Alcântara e de Lordelo do Ouro e Massarelos, bem como a Câmara Municipal de Lisboa, Loures e Ferreira do Zêzere. Estas ocorreram em articulação com as equipas regionais. As sessões tiveram como principal objetivo o acolhimento dos técnicos autárquicos nos procedimentos e na dinâmica da DECO na relação com os parceiros, bem como dar a conhecer o âmbito de intervenção deste serviço. Este serviço visa, também, capacitar as entidades parceiras, garantido assim a otimização do seu funcionamento.

NEWSLETTER REDE DE PARCEIROS

A Newsletter quinzenal foi partilhada junto das entidades parceiras, com o principal objetivo de dar a conhecer novas iniciativas da DECO, partilhar atividades desenvolvidas com a rede e atualizar novidades jurídicas relevantes para a defesa do consumidor.

Em 2023, divulgaram-se 25 edições. A newsletter foi distribuída por 219 contactos.



A DECO COM AS REGIÕES
#O QUE ESTAMOS A FAZER

FORMAÇÃO REDE DE PARCEIROS

Em 2023, a DECO implementou a iniciativa do Ciclo de Formação exclusivo para a Rede de Parceiros DECO.

Conceberam-se duas ações formativas com o propósito de dotar os técnicos com competências especializadas nos domínios dos direitos e interesses dos consumidores, abrangendo áreas como habitação e energia.



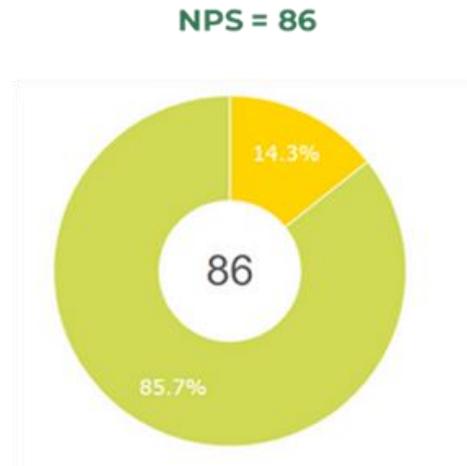
SEMPRE CONSIGO NAS REGIÕES

NET PROMOTER SCORE

Anualmente, é realizado um questionário de satisfação aos parceiros para avaliação do trabalho conjunto e para ajustamento das metodologias. Quanto ao Net Promoter Score, verificou-se a seguinte avaliação por parte de 32 Parceiros, no ano de 2023.

“É muito bom sentir que confiam no serviço prestado e que têm apoio para tentar resolver as suas questões e buscar informação.” (Vila do Conde)

“Facilidade de deslocação para os munícipes que procuram o apoio da DECO.” (Reguengos de Monsaraz)



ENCONTRO DA REDE PARCEIROS

O Encontro da Rede de Parceiros DECO realizou-se em duas edições, uma no norte (Santa Maria da Feira) e outra no sul (Montemor-o-Novo), no total de 43 participantes, sob o tema "O Consumidor Hoje...".

Contando com a participação de especialistas da DECO, abordaram-se temas prioritários para o futuro dos consumidores: habitação, energia, telecomunicações e gestão de emoções. Foi um autêntico momento de networking e partilha.



NOVO PONTO DE CONTACTO EXCLUSIVO

Em 2023, criou-se uma linha de contacto direto entre a DECO e os Parceiros! Uma forma de comunicação clara e ágil para chegar ainda mais longe.

Visto que as dúvidas podem surgir a qualquer momento, a prioridade da DECO é garantir que o Parceiro terá sempre acesso a uma resposta rápida e precisa.

NOVO PONTO DE CONTACTO REDE DE PARCEIROS

926 480 607
decoregiones@deco.pt

Uma linha de contacto direto entre a DECO e os Parceiros é de extrema importância! Uma comunicação clara e ágil é a base para chegar ainda mais longe!

As dúvidas podem surgir a qualquer momento. A nossa prioridade é garantir que terá sempre acesso a uma resposta rápida e precisa.

Olá, sou a Mariana!

Estou aqui para garantir que todas as suas dúvidas e solicitações sejam prontamente atendidas, que recebe uma resposta rápida e útil em todos os momentos!

Podrá agora entrar em contacto connosco através da linha de parceiros e obter apoio personalizado, direto e sem preocupações.

Ciente consigo!

UMA LINHA DIRETA PARA:

- Informação sobre ponto de situação sobre processos
- Pedido de contacto com um jurista
- Situações que careçam de tratamento urgente

AGORA MAIS PERTO DE SI

SEMPRE CONSIGO NAS REGIÕES

LANÇAMENTO PRÉMIO MUNICÍPIO AMIGO DO CONSUMIDOR

A iniciativa Prémio Município Amigo do Consumidor teve como objetivo distinguir os municípios mais amigos do Consumidor em cinco categorias: Clima, Emergência Social, Energia, Habitação e Mobilidade.

Esta primeira edição contou com 35 candidaturas por parte de 15 municípios. Foram ainda organizadas cinco reuniões com o júri permanente e júri convidado para as várias categorias do Prémio, juntamente com uma reunião geral de articulação.



CARTAZES DE DIVULGAÇÃO DOS ATENDIMENTOS, POSTS E ROLL UPS

Disponibilizou-se o cartaz de apoio à divulgação para uma melhor difusão dos serviços e para que mais pessoas possam beneficiar dos mesmos.

O cartaz é partilhado de forma regular nas redes dos Parceiros para dar conhecimento da data de cada atendimento.



REDES SOCIAIS DAS ENTIDADES PARCEIRAS

Através das equipas regionais, procurou-se 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, etc.).

A DECO contou com a partilha de cerca de 680 publicações relacionadas com a Associação nas redes sociais das entidades parceiras, fundamental para a visibilidade e reconhecimento da marca DECO no território.

REDES SOCIAIS

Em 2023 foram realizadas 31 publicações com conteúdos da DECO Regiões nas redes sociais e 10 notícias para o site – desde a celebração de novas parcerias, posts call to action e comunicações do Prémio Município Amigo do Consumidor.

Este ano contou ainda com a publicação de stories nos momentos formativos dinamizados nas Parcerias e com a usual interação com as páginas das entidades parceiras (através de gostos ou da resposta a comentários nas páginas das entidade

SEMPRE CONSIGO NAS REGIÕES



PARECERES E TRABALHO EM REDE DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS

A equipa da DECO Regiões promoveu a elaboração dos relatórios anuais de balanço das atividades desenvolvidas em cada protocolo, bem como a agenda de atividades para o seguinte ano.

Os documentos foram elaborados para personalização pelas equipas regionais e são fundamentais para evidenciar e registar o trabalho desenvolvido junto da entidade parceira.



SEMPRE CONSIGO NAS REGIÕES

DECO REGIÕES EM NÚMEROS



RELATÓRIO DE CONTAS



APRESENTAÇÃO DAS CONTAS

No ano de 2023, 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 2023 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 2023 um Resultado Líquido do Exercício no valor de -375.888,98 €, o que em comparação com o Resultado Líquido do Exercício de 2022, de -734.874,07 €, corresponde a uma diferença de 358.985,09 €. O Resultado Líquido do Exercício deixou de incorporar o reconhecimento contabilístico dos resultados da participada Decoproteste, uma vez que, no final do exercício de 2023, a participação social da Deco correspondia apenas a 15% do capital social daquela.

Assim, o resultado líquido negativo não advém, como em 2022, das perdas da participada Decoproteste, tendo-se verificado que os proveitos com origem nas quotizações acentuaram, uma vez mais, a tendência de perda global dos últimos exercícios, correspondentes a 2.141.929,98 €, em 2023, face a 2.210.611,46 €, em 2022.

Simultaneamente, verificou-se uma diminuição das receitas das Vendas e Serviços Prestados, correspondente a uma diferença de -69.268,08 €, assim como, o aumento dos gastos em Fornecimentos e Serviços Externos, correspondente a um acréscimo de 277.363,59 €, com o Pessoal, no valor de 73.676,29 € e com os Impostos, no valor de 29.354,57 €.

Tal desequilíbrio explica assim o resultado negativo da Associação durante o ano de 2023 que foi integralmente refletido nos seus capitais próprios, tendo-se ainda verificado um aumento do Passivo que passou de 512.286,26 €, em 2022, para 785.191,23 €, em 2023.

FUNDOS PATRIMONIAIS

O resultado líquido do período corresponde a -375.888,98 €, não incluindo o impacto associado à percentagem de participação sobre os resultados da participada Decoproteste relativos ao exercício de 2023, não se tendo aplicado, tal como se tinha vindo a aplicar até 2022, o método de equivalência patrimonial (MEP) para a referida participação financeira, uma vez que, no final do exercício de 2023 essa participação era de apenas 15%.

Assim, os Capitais Próprios passaram de 3.060.289,33 €, em 2022, para 2.684.400,35 €, em 2023.

DESPESAS DO EXERCÍCIO

No que respeita a Despesas do Exercício verificou-se um aumento de algumas das Despesas Correntes, em resultado da crise inflacionária e do decorrente aumento generalizado de preços, tal como ilustram as variações dos gastos com *água, eletricidade e combustíveis, assistência técnica e reparações, limpeza, higiene e conforto*, entre outros.

Por outro lado, a reativação das atividades inerentes à execução dos projetos, explica o significativo aumento das despesas com *licenças de software e digital, publicidade e outros serviços, materiais, ferramentas e outros*, assim como, o aumento dos gastos com *taxas e impostos*, atendendo essencialmente aos pagamentos do IVA – com um expressivo valor não dedutível – em função do aumento das respetivas despesas e da respetiva base de incidência.

RELATÓRIO DE CONTAS

Saliente-se ainda o aumento de despesas em *rendas, alugueres e condomínios*, decorrente do arrendamento das instalações da nova loja DECO de Évora.

Em sentido contrário, destaca-se, a expressiva diminuição dos gastos com *despesas de representação*, em virtude, essencialmente, da conclusão em 2022 do projeto *Empoderar e Capacitar os Consumidores em Timor-Leste*, cuja execução determinou nesse ano um gasto muito significativo nesse tipo de despesas, o que já não se verificou no exercício de 2023.

DESPESAS CORRENTES RELEVANTES	2023	2022	DIFERENÇA
Água, Eletricidade e Combustíveis	29 461,38 €	27 438,31 €	2 023,07 €
Comunicações	27 030,33 €	28 149,76 €	-1 119,43 €
Rendas, alugueres e condomínios	72 241,69 €	56 209,68 €	16 032,01 €
Despesas de representação	107 946,10 €	149 676,01 €	-41 729,91 €
Assistência Técnica e reparações	20 152,88 €	16 277,12 €	3 875,76 €
Licenças de software e digital	169 406,72 €	121 759,13 €	47 647,59 €
Contabilidade e Auditoria	28 275,00 €	28 878,05 €	-603,05 €
Publicidade e outros serviços	118 123,66 €	28 697,31 €	89 426,35 €
Materiais, ferramentas e outros	19 550,52 €	11 283,52 €	8 267,00 €
Serviços bancários, seguros e contencioso	10 924,33 €	13 340,95 €	-2 416,62 €
Limpeza, higiene e conforto	32 721,64 €	27 741,73 €	4 979,91 €
Produtos alimentares	7 398,38 €	8 356,46 €	-958,08 €
Prémios e patrocínios	8 577,52 €	10 355,42 €	-1 777,90 €
Outros serviços	4 192,66 €	6 027,02 €	-1 834,36 €
Taxas e Impostos	132 785,76 €	103 431,19 €	29 354,57 €
TOTAL DESPESAS CORRENTES RELEVANTES	788 788,57 €	637 621,66 €	151 166,91 €

OS ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)

Quanto ao Imobilizado, as variações positivas em *terrenos e edifícios e mobiliário* refletem incrementos resultantes da realização das obras de adaptação da nova loja DECO de Évora e da aquisição de mobiliário novo para a equipar, assim como, de outros processos aquisitivos considerados necessários para uma eficiente prossecução das atividades da Associação, designadamente em *equipamento informático*.

RELATÓRIO DE CONTAS

ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)	2023	2022	DIFERENÇA
Terrenos e edifícios	3 421 249,45 €	3 404 018,73 €	17 230,72 €
Mobiliário	179 841,07 €	167 088,56 €	12 752,51 €
Equipamento informático	254 575,45 €	249 036,28 €	5 539,17 €
Programas de computador	186 106,93 €	186 106,93 €	0,00 €
Equipamento de comunicação	35 070,78 €	35 070,78 €	0,00 €
Equipamento básico	64 661,99 €	64 469,79 €	192,20 €
Equipamento diverso	32 223,44 €	32 223,44 €	0,00 €
TOTAL ATIVOS FIXOS	4 173 729,11 €	4 138 014,51 €	35 714,60 €

CUSTOS COM O PESSOAL

No ano de 2023 registaram-se, uma vez mais, variações significativas quanto aos custos com o Pessoal e no total das despesas daí decorrentes, verificando-se uma diminuição de alguns dos custos do pessoal do quadro, observável nas variações dos gastos com *vencimentos* e *subsídios de refeição*, em resultado do decréscimo do número de trabalhadores, muito embora contrabalançado pela implementação do plano de aumento e reposicionamento salarial.

Verificou-se, porém, mais expressivamente, um aumento de outros custos com o pessoal do quadro, observável nas variações dos gastos com *subsídios de Natal*, *subsídios de férias*, *encargos sociais*, *indenizações* e *compensações*, todos eles relacionados e decorrentes do processo de reestruturação operacional que, ainda que incipiente, levou já a uma diminuição não despidianda do número de trabalhadores pertencentes ao quadro da Associação.

Registe-se ainda uma diminuição total dos gastos com *prémios e gratificações diversas*, associado à atribuição de prémios de desempenho, decorrente da não atribuição de prémios de desempenho relativos a 2023.

Saliente-se também, uma vez mais, o expressivo aumento em *avenças e honorários*, decorrente da contratação de prestadores de serviços – considerados necessários para a prossecução das atividades da Associação – e do pagamento de honorários a advogados.

CUSTOS COM PESSOAL	2023	2022	DIFERENÇA
Vencimentos	1 114 643,89 €	1 120 782,77 €	-6 138,88 €
Subsídios de refeição	107 170,29 €	119 020,26 €	-11 849,97 €
Subsídios de Natal e Férias	192 383,15 €	185 105,47 €	7 277,68 €
Abonos para falhas	1 212,18 €	1 936,32 €	-724,14 €
Prémios e gratificações diversas	0,00 €	19 341,17 €	-19 341,17 €
Encargos Sociais	302 402,00 €	297 386,82 €	5 015,18 €
Seguro acidentes trabalho	6 820,71 €	6 495,76 €	324,95 €
Seguros de saúde	37 298,22 €	39 212,18 €	-1 913,96 €
Medicina no trabalho	3 434,84 €	3 649,21 €	-214,37 €
Indemnizações e compensações	121 478,27 €	8 843,93 €	112 634,34 €
Outros custos com pessoal	9 549,60 €	20 942,97 €	-11 393,37 €
TOTAL CUSTOS PESSOAL QUADRO	1 896 393,15 €	1 822 716,86 €	73 676,29 €

RELATÓRIO DE CONTAS

TOTAL CUSTOS PESSOAL QUADRO	1 896 393,15 €	1 822 716,86 €	73 676,29 €
Avenças e honorários	281 612,41 €	139 112,32 €	142 500,09 €
TOTAL CUSTOS COM PESSOAL	2 178 005,56 €	1 961 829,18 €	216 176,38 €

CONTAS DE PROVEITO

As contas de Proveitos registam algumas alterações significativas em comparação com o ano anterior, designadamente quanto às *quotizações dos associados*, verificando-se uma diminuição de 68.681,48 €, em virtude do acentuar continuado da tendência de diminuição do número de associados nos 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 no mesmo período em que ocorrem as respetivas despesas, tendo-se registado um acréscimo de 298.342,34 € nas receitas dos *projetos nacionais* e um decréscimo de 194.771,87 € nas receitas dos *projetos comunitários*, conforme expresso no quadro infra.

Relativamente às *ações de formação*, as receitas obtidas resultam, essencialmente, da execução do protocolo celebrado com a Euroconsumers - AISBL, tendo em vista a conceção, desenvolvimento e implementação de ações de formação sobre os direitos digitais do consumidor e cibersegurança, tendo-se observado uma significativa embora expetável diminuição.

Por último, quanto ao conjunto de receitas provenientes de *atendimentos e protocolos*, verificou-se um incremento global de 37.283,30 €, com destaque para os protocolos, concomitantemente com as provenientes das *senhas de presença* e do *Checked by Deco* que acresceram 7.788,30 € e 15.062,00 €, respetivamente.

QUOTAS DE ASSOCIADOS	2023	2022	DIFERENÇA
Quotas de associados	2 141 929,98 €	2 210 611,46 €	-68 681,48 €
TOTAL QUOTAS DE ASSOCIADOS	2 141 929,98 €	2 210 611,46 €	-68 681,48 €

OUTRAS RECEITAS	2023	2022	DIFERENÇA
Projetos nacionais	323 775,88 €	25 433,54 €	298 342,34 €
Projetos comunitários	112 663,12 €	307 434,99 €	-194 771,87 €
Ações de formação	144 131,96 €	266 040,00 €	-121 908,04 €
Senhas de presença	21 243,90 €	13 455,60 €	7 788,30 €
Atendimentos	26 375,89 €	24 313,07 €	2 062,82 €
Protocolos com Câmaras Municipais	222 042,61 €	186 822,13 €	35 220,48 €
Checked by Deco	24 430,00 €	9 368,00 €	15 062,00 €
TOTAL OUTRAS RECEITAS	874 663,36 €	832 867,33 €	41 796,03 €

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

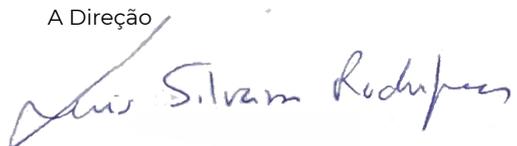
O Resultado Líquido do Exercício é de -375.888,98 €. Propõe-se a transferência para Resultados Transitados no montante de -375.888,98 €.

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 2024

A Direção


Nuno Silva Rodrigues
Nuno de Oliveira (Coord. Adm. Geral)

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS FINANCEIROS



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

BALANÇO INDIVIDUAL

31 DE DEZEMBRO DE 2023

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2023	2022
ACTIVO			
Activo não corrente:			
Activos fixos tangíveis	8	2.514.334,97 €	2.566.501,88 €
Propriedades de investimento		0,00 €	0,00 €
Goodwill		0,00 €	0,00 €
Activos intangíveis	7	20.360,10 €	34.392,04 €
Activos biológicos		0,00 €	0,00 €
Participações financeiras - método de equivalência patrimonial		0,00 €	0,00 €
Participações financeiras - outros métodos	9	62.500,00 €	0,00 €
Fundadores/Beneméritos/Associados		0,00 €	0,00 €
Outros activos financeiros		8.488,66 €	9.858,79 €
Activos por impostos diferidos		0,00 €	0,00 €
		2.605.683,73 €	2.610.752,71 €
Activo corrente:			
Inventários	10	0,00 €	0,00 €
Activos biológicos			
Clientes	13.2	150.404,77 €	58.830,01 €
Adiantamentos a fornecedores	13.2	0,00 €	0,00 €
Estado e outros entes publicos	13.3	0,00 €	0,00 €
Fundadores/Beneméritos/Associados	13.2	150.417,32 €	162.131,66 €
Outras contas a receber	13.2	204.885,62 €	80.325,22 €
Diferimentos	13.4	38.742,29 €	35.827,50 €
Activos financeiros detidos para negociação			
Outros activos financeiros			
Activos não correntes detidos para venda			
Caixa e depósitos bancários	13.5	319.457,85 €	624.708,49 €
		863.907,85 €	961.822,88 €
Total do Activo		3.469.591,58 €	3.572.575,59 €

Página 1 de 2

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

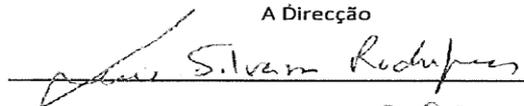
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

BALANÇO INDIVIDUAL 31 DE DEZEMBRO DE 2023

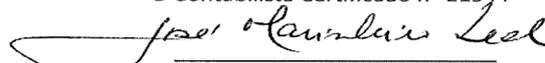
RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2023	2022
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos Patrimoniais:			
Fundos	13.7	49.879,79 €	49.879,79 €
Excedentes Técnicos			
Reservas legais			
Outras reservas			
Resultados transitados	13.7	1.873.008,43 €	2.607.882,50 €
Ajustamentos em activos financeiros	13.7	1.137.401,11 €	1.137.401,11 €
Outras variações nos fundos patrimoniais			
		3.060.289,33 €	3.795.163,40 €
Resultado liquido do período	13.7	-375.888,98 €	-734.874,07 €
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO		2.684.400,35 €	3.060.289,33 €
Passivo :			
Passivo não corrente:			
Provisões			
Financiamentos obtidos	13.6	42.831,37 €	0,00 €
Passivos por Impostos Diferidos		0,00 €	0,00 €
Outras contas a pagar	13.2	44.886,56 €	0,00 €
		87.717,93 €	0,00 €
Passivo corrente:			
Fornecedores	13.2	79.898,41 €	45.329,30 €
Estado e outros entes publicos	13.3	91.171,27 €	86.010,14 €
Fundadores/Beneméritos/Associados	13.2	239,89 €	760,72 €
Financiamentos obtidos	13.6	19.668,63 €	15.828,83 €
Outras contas a pagar	13.2	461.071,35 €	315.437,48 €
Diferimentos	13.4	45.423,75 €	48.919,79 €
Outros passivos financeiros		0,00 €	0,00 €
		697.473,30 €	512.286,26 €
TOTAL DO PASSIVO		785.191,23 €	512.286,26 €
Total do Capital Próprio e do Passivo		3.469.591,58 €	3.572.575,59 €

Página 2 de 2

A Direcção


António Silva Rodrigues
Presidente do Conselho de Administração

O Contabilista Certificado nº 21944


José Marinheiro Leal

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

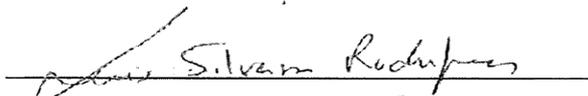
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZA

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2023	2022
Vendas e serviços prestados		456.355,72 €	525.623,80 €
Quotizações de Associados		2.141.929,98 €	2.210.611,46 €
Subsídios à exploração e Projectos		436.439,00 €	332.868,53 €
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias e associadas	6 e 9	0,00 €	-750.097,70 €
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		-952.466,38 €	-675.102,79 €
Gastos com o pessoal		-1.896.393,15 €	-1.822.716,86 €
Ajustamento de inventários (perdas/reversões)	10	0,00 €	0,00 €
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00 €	-249,44 €
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		32.469,48 €	28.777,87 €
Outros gastos e perdas		-475.110,41 €	-478.278,78 €
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamentos e impostos		-256.775,76 €	-628.563,91 €
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	7 e 8	-101.913,45 €	-89.325,53 €
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-358.689,21 €	-717.889,44 €
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00 €	0,00 €
Juros e gastos similares suportados		-256,72 €	-90,62 €
Resultado antes de impostos		-358.945,93 €	-717.980,06 €
Imposto sobre o rendimento do período	13.3	-16.943,05 €	-16.894,01 €
Resultado líquido do período		-375.888,98 €	-734.874,07 €

A Direcção


António Silva Rodrigues
Presidente do Conselho de Administração

O Contabilista Certificado nº 21944


José Marinheiro Leal

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

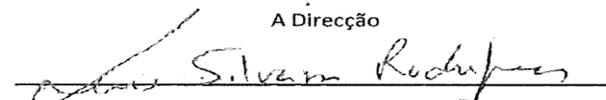
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

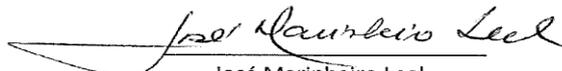
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2023	2022
Vendas e serviços prestados		2.598.285,70 €	2.736.235,26 €
Custos das vendas e dos serviços prestados		0,00 €	0,00 €
Resultado bruto		2.598.285,70 €	2.736.235,26 €
Outros rendimentos		468.908,48 €	361.671,96 €
Gastos de distribuição		-267.218,90 €	-297.632,14 €
Gastos administrativos		-1.034.616,78 €	-1.152.370,59 €
Gastos de investigação e desenvolvimento		-342.588,34 €	-381.579,67 €
Outros gastos		-1.781.459,36 €	-1.984.214,26 €
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-358.689,21 €	-717.889,44 €
Gastos de financiamento (líquidos)		-256,72 €	-90,62 €
Resultados antes de impostos		-358.945,93 €	-717.980,06 €
Imposto sobre o rendimento do período		-16.943,05 €	-16.894,01 €
Resultado líquido do período		-375.888,98 €	-734.874,07 €

A Direcção


 Silvan Rodrigues
 Presidente do Conselho de Administração

O Contabilista Certificado nº 21944


 José Marinheiro Leal

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2023	2022
Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo			
Recebimentos de clientes e utentes		2.386.052,84 €	2.506.253,17 €
Pagamentos a fornecedores		-840.368,75 €	-734.364,80 €
Pagamentos ao pessoal		-1.123.628,57 €	-1.114.554,91 €
Caixa gerada pelas operações		422.055,52 €	657.333,46 €
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-16.894,01 €	-10.225,67 €
Outros recebimentos/pagamentos		-730.041,20 €	-967.006,44 €
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		-324.879,69 €	-319.898,65 €
Fluxos de caixa das actividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		35.714,60 €	71.955,85 €
Activos intangíveis		0,00 €	13.000,20 €
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Subsídios ao investimento			
Juros e rendimentos similares		0,00 €	0,00 €
Dividendos			
Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)		35.714,60 €	84.956,05 €
Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos			
Realização de fundos			
Cobertura de prejuízos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		-15.828,83 €	-17.186,01 €
Juros e gastos similares		-256,72 €	-90,62 €
Dividendos			
Reduções de fundos			
Outras operações de financiamento		0,00 €	0,00 €
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		-16.085,55 €	-17.276,63 €
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)			
		-305.250,64 €	-252.219,23 €
Efeito das diferenças de câmbio			
		0,00 €	0,00 €
Caixa e seus equivalentes no início do período			
		624.708,49 €	876.927,72 €
Caixa e seus equivalentes no fim do período			
		319.457,85 €	624.708,49 €

A Direcção

Silvan Rodrigues
 Miguel de Oliveira Cabral
 Luís Gomes

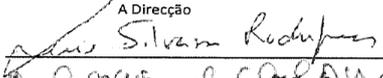
O Contabilista Certificado nº 21944

José Marinheiro Leal
 José Marinheiro Leal

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO FINDO EM 31-12-2023

DESCRIÇÃO	NOTAS								Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações dos fundos patrimoniais		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	2.607.882,50 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	-734.874,07 €	3.060.289,33 €
ALTERAÇÕES NO PERÍODO										
Primeira adopção de novo referencial contabilístico										0,00 €
Alterações de políticas contabilísticas										0,00 €
Diferenças conversão demonstrações financeiras										0,00 €
Realização excedente de revalorização activos fixos										0,00 €
Excedentes de revalorização de activos fixos					0,00 €					0,00 €
Ajustamentos por impostos diferidos										0,00 €
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais					-734.874,07 €	0,00 €			734.874,07 €	0,00 €
		0,00 €	0,00 €	0,00 €	-734.874,07 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	734.874,07 €	0,00 €
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO									-375.888,98 €	-375.888,98 €
RESULTADO EXTENSIVO									358.985,09 €	-375.888,98 €
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO										
Fundos										0,00 €
Subsídios, doações e legados										0,00 €
Outras operações										0,00 €
		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	1.873.008,43 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	-375.888,98 €	2.684.400,35 €

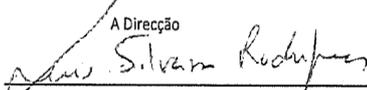
A Direcção

 António Silva Rodrigues
 Miguel de Albuquerque Cabral dos Santos

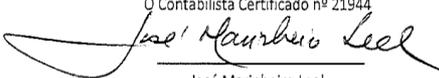
O Contabilista Certificado nº 21944

 José Marinheiro Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO FINDO EM 31-12-2022

DESCRIÇÃO	NOTAS								Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações dos fundos patrimoniais		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	2.973.752,00 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	-365.869,50 €	3.795.163,40 €
ALTERAÇÕES NO PERÍODO										
Primeira adopção de novo referencial contabilístico										0,00 €
Alterações de políticas contabilísticas										0,00 €
Diferenças conversão demonstrações financeiras										0,00 €
Realização excedente de revalorização activos fixos										0,00 €
Excedentes de revalorização de activos fixos					0,00 €					0,00 €
Ajustamentos por impostos diferidos										0,00 €
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais					-365.869,50 €	0,00 €			365.869,50 €	0,00 €
		0,00 €	0,00 €	0,00 €	-365.869,50 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	365.869,50 €	0,00 €
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO									-734.874,07 €	-734.874,07 €
RESULTADO EXTENSIVO									-369.004,57 €	-734.874,07 €
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO										
Fundos										0,00 €
Subsídios, doações e legados										0,00 €
Outras operações										0,00 €
		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	2.607.882,50 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	-734.874,07 €	3.060.289,33 €

A Direcção

 António Silva Rodrigues
 Miguel de Albuquerque Cabral dos Santos

O Contabilista Certificado nº 21944

 José Marinheiro Leal

ANEXO

1. Identificação da entidade

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 Região Autónoma da Madeira, exercendo a atividade de Associação sem fins lucrativos pela defesa dos direitos e dos legítimos interesses dos consumidores em geral.

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

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

2.1. Enquadramento:

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

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

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

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

2.3. - Reconciliação do Fundo associativo

Não foi necessário proceder a qualquer ajustamento ou reconciliação

3- Principais políticas contabilísticas

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

a) Ativos Intangíveis

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

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

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

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

b) Ativos Fixos Tangíveis

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

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

c) Custos de Empréstimos Obtidos

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

d) Propriedades de Investimento

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

e) Investimentos em Associadas

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

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

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

f) Inventários

As mercadorias são valorizadas ao custo médio de aquisição.

g) Impostos sobre o Rendimento

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

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

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

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

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

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

h) Instrumentos Financeiros

Clientes e outras dívidas de terceiros.

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

Fornecedores e outras dívidas a terceiros

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

Periodizações

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

Caixa e Depósitos Bancários

Os montantes incluídos na rubrica Caixa e seus equivalentes correspondem aos valores em caixa e depósitos bancários, ambos imediatamente realizáveis e sem perda de valor. Os descobertos bancários, a existirem, são apresentados no Balanço, no Passivo corrente, na rubrica de Financiamentos obtidos.

i) Benefícios dos Empregados

A Associação atribui os seguintes benefícios aos empregados:

Benefícios a curto prazo: ordenados, salários, subsídio de alimentação, 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.

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

3.2. Outras políticas contabilísticas relevantes

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

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

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

4 - FLUXOS DE CAIXA

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

Descrição	Conta	Montante	Observações
Caixa - Sede		3 003,52	
Caixa - D.R. Viana Castelo		217,99	
Caixa - D.R. Norte		388,09	
Caixa - D.R. Coimbra		221,05	
Caixa - D.R. Santarém		323,35	
Caixa - D.R. Évora		460,92	
Caixa - D.R. Faro		60,95	
Caixa - D.R. Madeira		8,79	
Caixa – Coroas – Dinamarca		13,39	
Caixa – Leves – Bulgária		0,00	
Total de Caixa		4 698,05	
B.P.I. - Coimbra	5-5114621.000.001	16 499,01	
B.P.I. - Évora	6-6755043.000.001	11 998,81	
B.P.I. - Faro	8-5110574.000.001	26 405,43	
B.P.I. - Lisboa	9-5029985.000.001	152 913,92	
B.P.I. - Porto	0-5104795.000.001	56 496,71	
B.P.I. - Santarém	5-2563685.000.001	14 880,22	
B.P.I. - Viana do Castelo	0-5117885.000.001	9 739,84	
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	211,05	
BNP Paribas - Lisboa	001090703040169	0,00	
Millennium - Dep. Prazo	108184586	0,00	
Millennium - Lisboa	108184586	20 264,24	
Millennium - Lisboa	580194597	5 350,57	
Millennium - Porto	3480248999	0,00	
Total de Depós. Bancários		314 759,80	

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

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

Nada a assinalar

6 - PARTES RELACIONADAS

6.1. - Natureza do relacionamento com as partes relacionadas

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, a Associação detinha as seguintes participações em entidades associadas:

Entidades Associadas	Sede	% de Participação	
		2023-12-31	2022-12-31
DECOPROTESTE - Editores, Lda	Av.Engº Arantes de Oliveira, 13 -1º B - 1900-221 Lisboa	15%	25%

6.2.- Transações e saldos pendentes

i) Quantia das transações:6.525,00

ii) Quantia dos saldos pendentes:

Devedores: 150.417,32
Credores: 62.890,50

No decurso dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022, os saldos e as transações efetuadas com partes relacionadas são os seguintes:

Em: 31-12-2023							
Empresas Associadas	Inventários		Ativos Fixos		Outras Contas	Serviços	
	Compras	Vendas	Compras	Vendas		Obtidos	Prestados
DecoProteste-Editores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 525,00
Total	419,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 525,00

Em: 31-12-2022							
Empresas Associadas	Inventários		Ativos Fixos		Outras Contas	Serviços	
	Compras	Vendas	Compras	Vendas		Obtidos	Prestados
DecoProteste-Editores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7 740,00
Total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7 740,00

7 - ACTIVOS INTANGÍVEIS

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

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

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

Programas de computador: 3 anos

Ativos Fixos Intangíveis	2022-12-31	Adições	Alienações	Ativos det. para venda	Outras Alterações	2023-12-31
Descrição						
Goodwill	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Projetos de desenvolvimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programas de computador	186 106,93	0,00	0,00	0,00	0,00	186 106,93
Propriedade industrial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros ativos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em Curso - A. Intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativo Intangível bruto	186 106,93	0,00	0,00	0,00	0,00	186 106,93
Amortizações acumuladas	151 714,89	14 031,94	0,00	0,00	0,00	165 746,83
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Amortizações acumuladas	151 714,89	14 031,94	0,00	0,00	0,00	165 746,83
Ativo Intangível líquido	34 392,04	-14 031,94	0,00	0,00	0,00	20 360,10

8 - ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS

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

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

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

Edifícios e outras construções: 50 anos

Equipamento básico: Entre 5 e 8 anos

Equipamento Administrativo: Entre 3 e 8 anos

Outros ativos fixos tangíveis: Entre 4 e 8 anos

Ativos Fixos Tangíveis	2022-12-31	Adições	Alienações	Transferências	Outras Alterações	2023-12-31
Descrição						
Terrenos ou recursos naturais	760 717,54	0,00	0,00	0,00	0,00	760 717,54
Edifícios e outras construções	2 643 301,19	17 230,72	0,00	0,00	0,00	2 660 531,91
Equipamento Básico	64 469,79	192,20	0,00	0,00	0,00	64 661,99
Equipam. Administrativo - Mobiliários	167 088,56	12 752,51	0,00	0,00	0,00	179 841,07
Equipam. Administrativo -EQ. Informático	249 036,28	5 539,17	0,00	0,00	0,00	254 575,45
Equipam. Administrativo- EQ. Comunicação	35 070,78	0,00	0,00	0,00	0,00	35 070,78
Outros Ativos Fixos Tangíveis	32 223,44	0,00	0,00	0,00	0,00	32 223,44
Ativos Fixos Tangíveis em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativo tangível bruto	3 951 907,58	35 714,60	0,00	0,00	0,00	3 987 622,18
Depreciações acumuladas	1 385 405,70	87 881,51	0,00	0,00	0,00	1 473 287,21
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depreciações acumuladas	1 385 405,70	87 881,51	0,00	0,00	0,00	1 473 287,21
Ativo tangível líquido	2 566 501,88	-52 166,91	0,00	0,00	0,00	2 514 334,97

9 - INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS

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

Entidades	Data do Relato	% da Participação	Ativo	Passivo	Capital Próprio	Gastos	Rendimentos	Resultado Líquido
*DecoProteste-Editores, Lda	2023-12-31	15%						
DecoProteste-Editores, Lda	2022-12-31	25%	14 677 579,55	12 523 159,98	2 154 419,57	52 038 528,79	48 192 675,38	3 845 971,28

*Até a data não foram obtidas as contas da subsidiária.

9.2 Detalhe dos Investimentos Financeiros:

Investimentos Financeiros	2023			
	Rubricas	Saldo Inicial	Redução/Reforço	Saldo Final
Investimentos-Subsidiárias - Outros Métodos				
DecoProteste-Editores, Lda		0,00	62 500,00	62 500,00
Outros investimentos financeiros				
FCT-Fundo Compensação de Trabalhadores		9 858,79	-1 370,13	8 488,66
TOTAL		9 858,79	0,00	61 129,87

Investimentos Financeiros	2022				
	Rubricas	Saldo Inicial	MEP	Redução/Reforço	Saldo Final
Investimentos em Subsidiárias - MEP					
DecoProteste-Editores, Lda		750 097,70	-750 097,70	0,00	0,00
Outros investimentos financeiros					
FCT-Fundo Compensação de Trabalhadores		11 101,83	0,00	-1 243,04	9 858,79
TOTAL		761 199,53	-750 097,70	-1 243,04	9 858,79

10 - INVENTÁRIOS

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

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

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

Inventários	Em 31-12-2023			Em 31-12-2022		
	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida
Mercadorias	29 056,67	29 056,67	0,00	29 056,67	29 056,67	0,00
Matérias-primas, subsidiár. e consumo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos acabados e intermédios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subprodutos, desperdícios, refugos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos e trabalhos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Adiantamento por conta de compras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	29 056,67	29 056,67	0,00	29 056,67	29 056,67	0,00

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

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

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

Em 31-12-2022					
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 31-12-2023					
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 2023 foram aprovadas pela Direção e autorizadas para emissão em 8 de abril de 2024, a fim de serem apresentadas a Assembleia Geral de Associados, marcada para o dia 23 de abril de 2024.

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

12- IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

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

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

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

A Direção entende que as eventuais correções resultantes de revisões/inspeções por parte das autoridades fiscais aquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2023.

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 2023 e em 2022 a rubrica de Clientes/Fornecedores/Outras contas a receber e a pagar e Pessoal apresentava a seguinte decomposição:

Clientes/Fornecedores/Outras Contas	Em 31-12-2023			Em 31-12-2022		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Ativos:						
Clientes	156.687,13	0,00	156.687,13	65.112,37	0,00	65.112,37
Adiantamento a Fornecedores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	150.417,32	0,00	150.417,32	162.131,66		162.131,66
Outras contas a receber	204.885,62	0,00	204.885,62	80.325,22	0,00	80.325,22
Perdas por Imparidade - Clientes	-6.282,36	0,00	-6.282,36	-6.282,36	0,00	-6.282,36
Total do Ativo	505.707,71	0,00	505.707,71	301.286,89	0,00	301.286,89
Passivos:						
Fornecedores	79.898,41	0,00	79.898,41	45.329,30	0,00	45.329,30
Passivos por Impostos Diferidos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	239,89	0,00	239,89	760,72	0,00	760,72
Outras contas a pagar	461.071,35	44.886,56	505.957,91	315.437,48	0,00	315.437,48
Total do Passivo	541.209,65	44.886,56	586.096,21	361.527,50	0,00	361.527,50
Total Líquido	-35.501,94	-44.886,56	-80.388,50	-60.240,61	0,00	-60.240,61

Os projetos são registados apenas na medida dos gastos reais incorridos anualmente, independentemente do total do subsídio atribuído (exceto Projeto Sistestar e Projeto Net Viva & Segura que são reconhecidos diretamente), conforme se evidencia no seguinte mapa

Rubricas	Acertos	Executado no Exercício	Taxa de financiamento	Valor imputado	Saldo em: 2022-12-31	Adiantamentos/Pagamentos	Subsídios reconhecidos	Saldo em: 2023-12-31
Projetos								
Timor-Leste	0,00	0,00	100%	0,00	26 664,46	0,00	0,00	26 664,46
HARP	0,30	0,00	100%	0,30	20 462,02	-20 462,32	0,30	0,00
STEP	0,00	0,00	100%	0,00	9 852,68	-9 852,68	0,00	0,00
PSLifestyle	0,00	74 080,94	100%	74 080,94	-62 938,10	-105 482,25	74 080,94	-94 339,41
EVA - Energy Virtual Assistan	0,00	163 705,73	94%	153 883,39	3 433,54	0,00	153 883,39	157 316,93
GreenTaste	0,00	9 750,00	100%	9 750,00	-9 750,00	0,00	9 750,00	0,00
Sobreviver à inflação	0,00	16 601,02	80%	13 280,82	0,00	-6 301,71	13 280,82	6 979,11
CML-Finanças Saudáveis	0,00	84 276,67	100%	84 276,67	0,00	-85 070,00	84 276,67	-793,33
Watson	0,00	14 340,19	100%	14 340,19	0,00	-77 187,50	14 340,19	-62 847,31
RAISE	0,00	15 254,73	95%	14 491,99	0,00	-47 724,68	14 491,99	-33 232,69
Totais	0,30	378 009,28		364 104,30	-12 275,40	-352 081,14	364 104,30	-252,24

13.3 - Estado e outros entes públicos

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, a rubrica de Estado e outros entes públicos apresentava a seguinte decomposição:

Estado e outros Entes Públicos	Em 31-12-2023			Em 31-12-2022		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Ativos:						
Imposto sobre o rendimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Retenção de impostos s/rendimentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para a segurança social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para outros regimes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras tributações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Ativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Passivos:						
Imposto sobre o rendimento	16 943,05	0,00	16 943,05	16 894,01	0,00	16 894,01
Retenção de impostos s/rendimentos	18 206,63	0,00	18 206,63	23 655,61	0,00	23 655,61
Imposto sobre o valor acrescentado	23 824,27	0,00	23 824,27	12 929,13	0,00	12 929,13
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para a segurança social	32 197,32	0,00	32 197,32	32 207,05	0,00	32 207,05
Contribuições para outros regimes	0,00	0,00	0,00	324,34	0,00	324,34
Outras tributações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Passivo	91 171,27	0,00	91 171,27	86 010,14	0,00	86 010,14

13.4 – Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, a rubrica de Diferimentos apresentava a seguinte decomposição:

Diferimentos	Em 31-12-2023			Em 31-12-2022		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Ativos:						
Gastos a reconhecer - Seguros	30 810,76	0,00	30 810,76	27 778,19	0,00	27 778,19
Gastos a reconhecer - Rendas antecipad	600,00	0,00	600,00	600,00	0,00	600,00
Gastos a reconhecer-Cauções	4 775,00	0,00	4 775,00	4 775,00	0,00	4 775,00
Gastos a reconhecer-Medicina Trabalho	2 556,53	0,00	2 556,53	2 674,31	0,00	2 674,31
Gastos a reconhecer-Outros gastos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Ativo	38 742,29	0,00	38 742,29	35 827,50	0,00	35 827,50
Passivos:						
Rendimentos a reconhecer - Quotas	45 423,75	0,00	45 423,75	48 919,79	0,00	48 919,79
Outros Rendimentos a Reconhecer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Passivo	45 423,75	0,00	45 423,75	48 919,79	0,00	48 919,79

13.5 – Caixa e Depósitos Bancários

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, a rubrica de Caixa e Depósitos Bancários apresentava a seguinte decomposição:

Caixa e Depósitos Bancários	Em 31-12-2023			Em 31-12-2022		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Ativos:						
Caixa	4 698,05	0,00	4 698,05	6 115,01	0,00	6 115,01
Depósitos à ordem	314 759,80	0,00	314 759,80	618 593,48	0,00	618 593,48
Outros depósitos bancários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Ativo	319 457,85	0,00	319 457,85	624 708,49	0,00	624 708,49
Passivos:						
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
Total do Passivo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

13.6 – Financiamentos obtidos

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 a rubrica de Financiamentos obtidos apresentava a seguinte decomposição:

Financiamentos obtidos	Em 31-12-2023			Em 31-12-2022		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Instituições de Crédito	0,00	0,00	0,00	15 828,83	0,00	15 828,83
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	19 668,63	42 831,37	62 500,00	0,00	0,00	0,00
Outros financiadores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	19 668,63	42 831,37	62 500,00	15 828,83	0,00	15 828,83

13.7 - Fundos

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, a rubrica de Fundos Patrimoniais apresentava a seguinte decomposição:

FUNDO		
Descrição	Em 2023-12-31	Em 2022-12-31
Fundo Associativo	49 879,79	49 879,79
Ações (quotas) próprias		
Outros instrumentos do Fundo associativo		
Prêmios de emissão		
Reservas Legais		
Outras reservas		
Resultados transitados	1 873 008,43	2 607 882,50
Ajustamentos em ativos financeiros	1 137 401,11	1 137 401,11
Excedentes de revalorização		
Outras variações do Fundo		
Sub-total	3 060 289,33	3 795 163,40
Resultado líquido do exercício	-375 888,98	-734 874,07
Total	2 684 400,35	3 060 289,33

14 - BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

O número de membros dos órgãos diretivos, eleitos para o triênio 2022/2024 foram nove, com início de mandato em fevereiro 2022.

Os órgãos sociais não são remunerados no âmbito do exercício das funções para as quais foram nomeados.

15 - INFORMAÇÕES EXIGIDAS POR DIPLOMAS LEGAIS

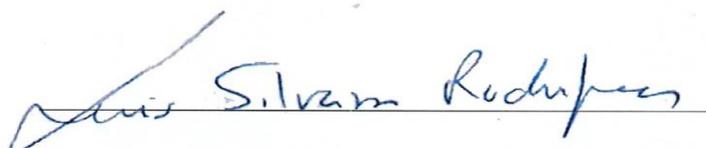
A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor-DECO informa, nos termos do Decreto-Lei 534/80 de 07 de novembro, que não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora.

Dando cumprimento ao estipulado no artigo 210º do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor-DECO informa que a sua situação perante a Segurança Social se encontra regularizada.

Lisboa, 08 de abril de 2024

A Direção

O Contabilista Certificado nº 21944


Miguel de Albuquerque
Cedente de Direitos


José Marinheiro Leal

CERTIFICAÇÃO DE CONTAS





OLIVEIRA, REIS
& ASSOCIADOS,
SROC, LDA.

JOAQUIM OLIVEIRA DE JESUS
CARLOS MANUEL GREINHA
JOÃO CARLOS CRUZEIRO
PEDRO MIGUEL MANSO
MARIA BALBINA CRAVO
PEDRO CORREIA PROENÇA
MANUELA GUERRA OLIVEIRA
OCTÁVIO CARVALHO VILAÇA



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 2023 (que evidencia um total de 3.469.592 euros e um total de fundos patrimoniais de 2.684.400 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 375.889 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração dos 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 apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de **DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR** em 31 de dezembro de 2023 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data 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.

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

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Entidade de acordo com a Norma

1 de 3

Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística;

- elaboração do relatório de gestão 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 distorções materiais devido 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;
- 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, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- 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 identificada durante a auditoria.

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

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

SOBRE O RELATÓRIO DE GESTÃO

Dando cumprimento aos requisitos legais aplicáveis, somos de parecer que o relatório de gestão 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, 10 de abril de 2024

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

Joaquim Oliveira de Jesus, ROC n° 1056,
Registado na CMVM sob o n° 20160668

3 de 3

PARECER DO CONSELHO FISCAL





RELATORIO DE ATIVIDADES E CONTAS | 2023

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 2023, 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 2023.
 - c. Balanço individual reportado a 31 de dezembro de 2023.
 - d. Balancete do razão e balancete analítico, antes e após apuramento de resultados, relativos ao ano de 2023.
 - e. Certificação legal das contas do ano de 2023 pelo ROC “Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda”.



- 4- A consulta do Relatório de Atividades do ano de 2023 e uma análise à documentação de suporte financeira proporcionaram ao Conselho Fiscal uma base consolidada para emissão do seu parecer.
- 5- O Conselho Fiscal retoma e atualiza, de seguida, alguns indicadores de desempenho financeiro e operacional apresentados no seu parecer do ano anterior.

No que diz respeito à evolução das principais componentes das rubricas “Receitas” e “Despesas”, é possível observar uma deterioração das receitas e um crescimento - significativo – das despesas, como se pode verificar na tabela infra:

	%	2023	2022
Quotização associados	-3%	2,141,930 €	2,210,611 €
Outras receitas	5%	874,663 €	832,867 €
Total Receitas	-1%	3,016,593 €	3,043,479 €
Despesas correntes	24%	788,789 €	637,622 €
Despesas Pessoal	11%	2,178,006 €	1,961,829 €
Total Despesas	14%	2,966,794 €	2,599,451 €

Sem prejuízo da evolução favorável da rubrica “Outras receitas” (essencialmente composta por projetos comunitários e nacionais, protocolos com câmaras municipais e receitas provenientes de ações de formação), não pode o Conselho Fiscal deixar de notar a continua perda de receitas provenientes das quotizações dos associados (-3,4%, em média anual, ao longo dos últimos 5 anos) e que representa historicamente a mais relevante fonte de receitas da Associação.

Dado o peso muito relevante desta fonte de receitas e a importância deste indicador para a base de suporte e representatividade da DECO, o Conselho Fiscal reitera a sua recomendação para uma análise aprofundada dos fatores que podem explicar esta evolução negativa.

Por seu lado, o forte crescimento da rubrica das despesas correntes, nomeadamente o acréscimo de gastos em áreas de comunicação e publicidade na área digital, representou, seguramente, uma elevada exigência em termos de tesouraria.

A evolução da componente de despesas com pessoal, muito relevante no mapa de custos da associação, resultou em grande parte do programa de rescisões contratuais que se concentrou no ano de 2023 e do reforço significativo das avenças externas.



- 6- No que diz respeito às demonstrações financeiras, quando analisadas as contas ao nível do Balanço, embora a DECO continue a apresentar indicadores financeiros genericamente favoráveis, é de salientar uma deterioração dos mesmos em 2023 face ao ano anterior, chegando mesmo a refletir os piores valores dos últimos 5 anos. A título de exemplo, vejam-se os comumente escrutinados:

		2023					
Autonomia financeira	77.4%	Endividamento	22.6%	Solvabilidade	3.4	Liquidez geral	1.24
	<i>85.7% (2022)</i>		<i>14.3% (2022)</i>		<i>6.0 (2022)</i>		<i>1.88 (2022)</i>
Capital próprio	2,684,400 €	Passivo	785,191 €	Capital próprio	2,684,400 €	Ativo corrente	863,908 €
Ativo	3,469,592 €	activo	3,469,592 €	Passivo	785,191 €	Passivo corrente	697,473 €

Esta fotografia através do balanço, necessariamente estática por reportar-se à situação no final do ano, traduz o elevado nível histórico de ativos da associação, essencialmente ativos fixos de terrenos e edifícios e uma ligeira deterioração do passivo comparativamente ao ano anterior.

Concomitantemente, o rácio de liquidez imediata (medido pelas disponibilidades em “caixa e depósitos bancários” face ao passivo corrente) resvala para um valor de 0,46 face a 1,22 em 2022, assinalando precisamente as necessidades de cobertura pela tesouraria face as despesas ocorridas no ano de 2023.

- 7- A análise das contas de resultados é, contudo, bem menos favorável uma vez que o **resultado líquido global do exercício de 2023 assume o valor negativo de 375.888,98€.**

O Conselho Fiscal tomou boa nota que o referido resultado líquido da DECO, em 2023, não foi sujeito à inclusão do resultado da sua participação na “DECO PROTESTE, Editores Lda”, pelo método de equivalência patrimonial (MEP), uma vez que, no final do ano de 2023, a sua participação social correspondia apenas a 15% do capital social ⁽¹⁾ da participada.

	2019	2020	2021	2022	2023
Resultado Líquido Global (incorporando a participada)	-263,553 €	-185,348 €	-365,870 €	-734,874 €	-
Resultado Líquido da DECO (sem a participada)	-156,827 €	30,094 €	31,306 €	15,224 €	-375,889 €

¹ A DECO está sujeita à incorporação dos resultados dos seus investimentos financeiros decorrentes de aquisições de partes de capital societárias quando as respetivas percentagens de participação no capital social forem, direta ou indiretamente, superiores ou iguais a 20%, nos termos previstos nas NCRF - Normas Contabilísticas de Relato Financeiro, nomeadamente a NCRF nº 13.



Como em 2023 não foi considerado o valor relativo à sua participação financeira, o Conselho Fiscal assinala o expressivo resultado negativo do ano que retrata, assim, exclusivamente o desempenho das atividades da Associação.

Efetivamente, como também se pode observar pela análise da evolução do EBITDA ⁽²⁾ em percentagem do volume de receitas como medida de rendibilidade e indicador da capacidade em gerar fluxos de caixa (*cash-flows*) a partir da atividade operacional, a mesma não só apresentou um desempenho baixo nos anos 2020-2022, como voltou a assumir um valor negativo em 2023.

	2019	2020	2021	2022	2023
Rentabilidade operacional (sem participada)	-2.4%	3.6%	4.0%	4.0%	-8.5%
EBITDA (sem participada)	-70,509 €	106,222 €	120,910 €	121,534 €	-256,776 €
Vendas e serviços prestados+ Quotas de associados +subsídios e projetos	2,952,335 €	2,948,808 €	2,997,793 €	3,069,104 €	3,034,725 €

Apesar da associação ter um estatuto de entidade sem fins lucrativos, não deixa de ser extremamente importante ter a capacidade de libertar fundos que permitam cobrir as suas atividades correntes, bem como gerar meios adicionais para acomodar os investimentos que são necessários para o futuro da associação.

- 8- Nessa linha de raciocínio, o Conselho fiscal chama a atenção para a demonstração financeira relativa aos fluxos de caixa. Este documento mostra não só quanto dinheiro foi gasto, mas também onde foi gasto, dando maior contexto às informações que podem não aparecer noutras demonstrações financeiras como o balanço e a demonstração de resultados.

Por outras palavras, fornece uma imagem de como a empresa gera liquidez para cumprir as suas obrigações em matéria de dívidas e para financiar, em particular, os seus custos operacionais.

O Conselho fiscal procedeu à elaboração da seguinte tabela com base nos dados disponibilizados:

² EBITDA = Earnings Before interest, taxes, depreciation and amortization (Resultado antes de juros, impostos, depreciação e amortizações). Disponível na Demonstração de resultados.



	2019	2020	2021	2022	2023
Fluxo operacional: [(1)+(2)]/(3)	-1.99	0.70	1.00	-2.72	(1,33) (*)
Fluxo caixa operacional (1)	151,456 €	88,328 €	124,737 €	-319,899 €	-324,880 €
Impostos pagos (2)	-11,480 €	-13,596 €	-3,965 €	-10,226 €	-16,894 €
EBITDA (sem participada) (3)	-70,509 €	106,222 €	120,910 €	121,534 €	-256,776 €
Cobertura passivo: (1)/(4)	0.19	0.13	0.17	-0.62	-0.47
Passivo corrente (4)	781,178 €	656,548 €	722,688 €	512,286 €	697,473 €

(*) EBDITA e Fluxo caixa operacional negativos

Considerando a associação como uma instituição de elevada maturidade, é expectável que os seus fluxos operacionais sejam positivos. Ora o Conselho Fiscal regista um saldo de caixa claramente negativo no final do exercício de 2022 e de 2023, contrastando com o sucedido nos anos anteriores.

Uma organização que apresente fluxos de caixa das actividades operacionais negativos é uma empresa com inevitáveis dificuldades de tesouraria.

Por outro lado, o rácio de cobertura do passivo corrente pelo fluxo de caixa operacional acompanha naturalmente a visível deterioração dos últimos dois anos. Note-se que este rácio é um complemento ao índice de liquidez geral extraído do balanço (recorde-se, também, em deterioração – ver ponto 6) uma vez que as exigibilidades são pagas preferencialmente com dinheiro sem recorrer a outros ativos existentes. A literatura sugere que este índice deve ser superior a 0,20 para organizações de media dimensão, o que não se verifica para a associação.

Em resumo, o Conselho Fiscal salienta que a atividade operacional da DECO começou a dar sinais de dificuldades em entregar os fundos necessários para fazer face aos seus compromissos no curto prazo em 2022 e a situação não melhorou em 2023.

- 9- Quanto ao Relatório de Atividades do ano de 2023, evidencia-se uma continuidade das atividades da associação, uma aposta em meios digitais, um bom aproveitamento e presença mediática durante o ano, uma procura de envolvimento dos consumidores mais jovens (Deco Jovens), bem como inúmeras iniciativas adequadas ao contexto singular e mudanças estruturantes que atravessámos num período de pressão inflacionista, elevados custos financeiros e perda de poder de compra geral dos consumidores.



Essas atividades apresentam uma orientação em ações temáticas ajustadas, mantendo o espírito, objetivos e missão da DECO. Faltarão, porventura, uma maior preocupação ao nível do retorno financeiro das mesmas.

10- O Conselho fiscal, em conclusão, expressa as seguintes recomendações:

- A. A contínua degradação do número de associados, e correspondentes receitas, é um aspeto que deve ser analisado com todo o cuidado e premência dada a sua relevância como ativo da associação. O Conselho Fiscal renova o desafio à direção para elaborar uma reflexão e um plano estratégico de desenvolvimento da DECO para os próximos 5 anos.
- B. Deve ser fomentada a capacidade da associação em libertar resultados operacionais positivos para fortalecer a sua sustentabilidade a prazo. Em particular, é desejável um maior acompanhamento das necessidades e dos fluxos de tesouraria para gestão e decisões atempadas.
- C. O grande número de projetos financiados envolvendo a associação de forma contínua [alguns de maior monta como os comunitários, mas muitos de ordem regional ou local] exigem uma melhor articulação entre os tempos de execução e os fluxos de recebimentos e pagamentos.
- D. É desejável ajustar a volatilidade dos recursos humanos aos objetivos da DECO com soluções que não comprometam a cultura, única e ímpar, da organização.

11- As demonstrações financeiras apresentadas pela Direção, referentes ao exercício de 2023, retratam, na opinião do Conselho Fiscal, em todos os aspetos materialmente relevantes, a posição financeira da DECO em 31 de dezembro de 2023, em conformidade com os princípios contabilísticos em vigor para Entidades do Setor Não Lucrativo.

12- O Conselho Fiscal recomenda a aprovação do Relatório de Atividades e Contas de 2023, apresentados pela Direção, incluindo a proposta de transferência do resultado líquido apurado para a conta de “Resultados Transitados”.

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



14- Por fim, o Conselho Fiscal associa-se ao momento muito especial da vida da DECO que comemora os seus 50 anos, endereçando os melhores cumprimentos associativos, partilha e reconhecimento da utilidade e necessidade de uma organização de consumidores e votos de uma continuação cheia de sucessos numa missão que não mudará na essência mas que será, seguramente, exercida de forma diferente no futuro.

LISBOA, 11 de abril DE 2024

O CONSELHO FISCAL

Vitor Manuel Figueiredo Machado - Presidente	
Egídio Sacramento de Lima Ramos	
António José Amaral Gomes	

DECO



**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES
& CONTAS**

2023