

50 DECO

**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES
E CONTAS**

2024



ÍNDICE

Mensagem da Diretora Geral	03
A Voz do Consumidor	05
Destaque: 50 Anos	08
Sempre Consigo na Informação	19
Informação Coletiva	20
Informação Individual	44
Sempre Consigo na Formação e Educação	49
Sempre Consigo na Representação	62
Representação Individual	63
Representação Coletiva	73
Sempre Consigo nas Regiões	85
Relatório de Contas	92
Demonstração de Resultados	100
Anexo	108
Certificação Legal das Contas	125

MENSAGEM DA DIRETORA GERAL

O ano de 2024 foi profundamente simbólico para a DECO.

Celebrámos cinco décadas de compromisso inabalável com a defesa dos direitos dos consumidores, sempre com a mesma determinação que marcou o início da nossa história, em 1974. Ao longo destes 50 anos, acompanhámos a evolução da sociedade, das famílias, dos nossos parceiros e do mercado, adaptando-nos constantemente para continuar a ser a voz mais ativa, crítica e construtiva dos consumidores em Portugal.

Neste ano de celebração, reforçámos o nosso papel como agentes de mudança. Aprofundámos o trabalho em áreas emergentes como a habitação, a sustentabilidade, a transição energética e a proteção financeira, respondendo a novos desafios com soluções inovadoras e centradas nas reais necessidades das pessoas. Investimos também na proximidade, na escuta ativa e na qualidade da informação que prestamos, tornando a DECO ainda mais relevante no quotidiano dos consumidores.

Assinalar cinquenta anos não foi apenas motivo de orgulho. Foi, sobretudo, um momento de reflexão e de renovação do nosso compromisso com o futuro. Estivemos atentos às transformações sociais, económicas e tecnológicas, projetando uma DECO mais ágil, mais colaborativa e preparada para liderar a agenda do consumo responsável e apoiar Portugal no alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Em concreto, em 2024, alcançámos quase 4 milhões de consumidores, ou seja, quase metade da população em Portugal, através das nossas iniciativas locais e parcerias com autarquias e comunidades locais que cresceram mais de 10%, face ao ano anterior. Chegámos a casa de todos os portugueses com mais de 17.000 recortes de imprensa e conseguimos duplicar a nossa presença digital, assegurando um canal da DECO em quase todas as redes sociais.

Os nossos projetos cobriram as principais áreas que preocupam a sociedade portuguesa, desde a sobrevivência à crise, a transição energética, à redução da nossa pegada climática até à fraude alimentar.

Melhorámos o nosso relacionamento com os jovens, através da semana do jovem investidor, de mais uma edição do Sitestar e do desafio que lançámos aos estudantes em que "os 50 anos são nossos, mas os direitos são teus".



Acompanhámos o dia-a-dia de todos os consumidores, tendo recebido mais de 300 mil queixas e 30 mil pedidos de orientação financeira. Em menos de 27 dias conseguimos taxas de sucesso de cerca de 90%, renegociámos 84,5% dos créditos e mesmo quando as empresas não responderam, representámos os consumidores em quase 900 audiências arbitrais. Através do tratamento das reclamações, pouparamos 3,5 milhões de euros aos consumidores e a renegociação dos créditos de famílias vulneráveis teve um impacto em mais de 70 milhões de euros.

2024 foi também o ano em que aprofundámos a nossa oferta formativa para colaboradores de empresas, chegando a 19 empresas, com 81 ações e mais de 2000 participantes. Representámos os consumidores em mais de 100 entidades, a nível nacional, destacando-se a nossa presença nos conselhos consultivos das principais entidades reguladoras. Assegurámos 147 reuniões, a nível internacional, tendo emitido cerca de 500 pareceres e iniciativas em áreas como a saúde, a habitação, os serviços financeiros e a energia.

Acompanhámos o quadro político nacional e apresentámos 2 cadernos reivindicativos “Rumo a um futuro para os consumidores”.

Uma nota final para a comemoração dos 50 anos, onde destacamos um especial 50 anos DECPODe, com mais de 4000 visualizações, as iniciativas regionais e a conferência internacional que realizámos conjuntamente com o BEUC, com a presença especial de oradores nacionais e internacionais em áreas como a inteligência artificial, as alterações climáticas e a justiça coletiva. Esta conferência contou com as mensagens especiais do Secretário-Geral das Nações Unidas, da Presidente da Comissão Europeia e ainda com a presença do Secretário de Estado da Economia, do Vice-Presidente da Câmara de Lisboa e dos representantes dos principais partidos políticos, candidatos às eleições europeias. Mais de 300 pessoas marcaram presença neste evento e demonstraram, mais uma vez, que a DECO continua a ser a principal voz dos consumidores em Portugal e uma das principais vozes a nível europeu.

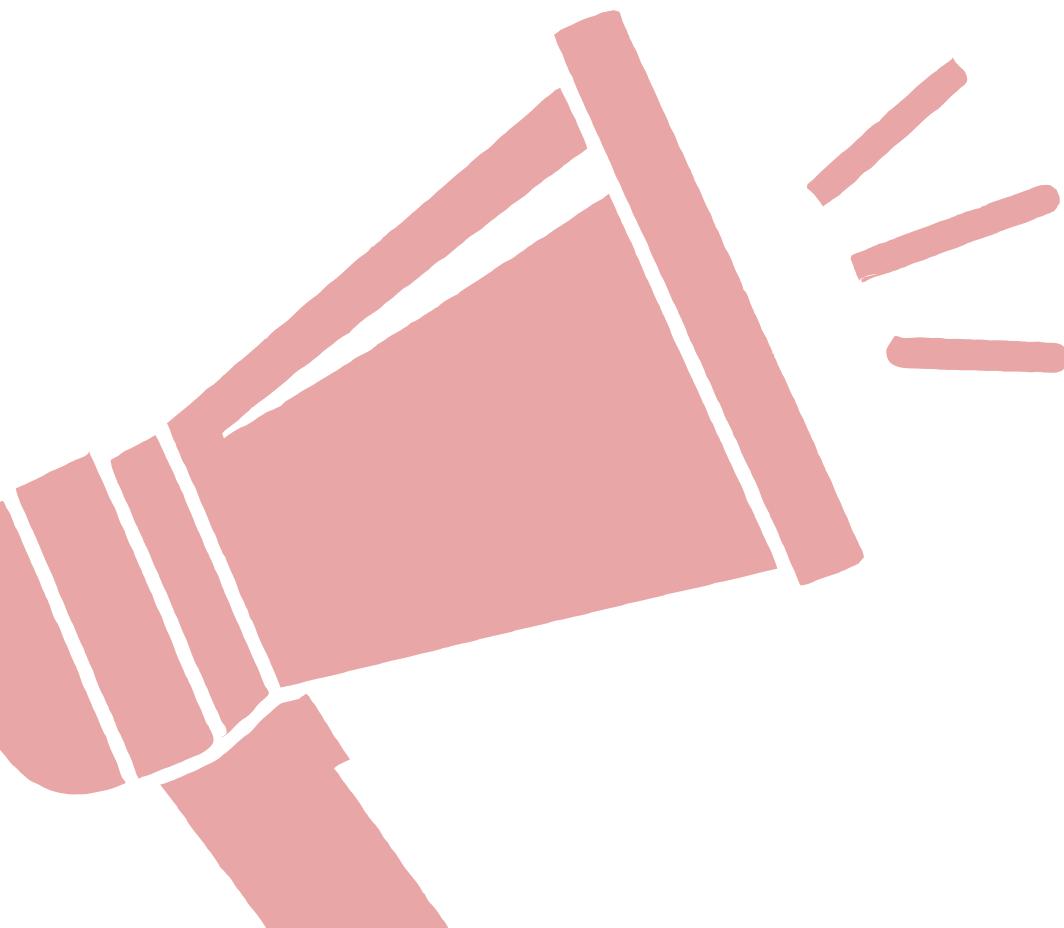
A DECO não esteve imune à crise do movimento dos consumidores que tem assolado a sustentabilidade financeira de muitas organizações, a nível mundial, o que exigiu à nossa Associação uma diminuição das nossas despesas, uma gestão mais controlada dos nossos custos e o reforço e empenho da equipa na procura de receitas alternativas. Destaca-se, por isso, o compromisso, a dedicação e a resiliência de todos os colaboradores que continua, apesar de tudo, a encarar as ameaças como oportunidades para derrubar barreiras e manter a DECO como uma fonte de credibilidade e confiança na sociedade civil.

Este relatório não faz justiça ao enorme trabalho realizado pela DECO em 2024 – um ano que ficará para sempre gravado na nossa história. Apesar de tudo, este relatório procura ser o exemplo de dedicação de toda a equipa da DECO e da confiança dos consumidores e parceiros que continuam a caminhar connosco.

Com olhar sobre o futuro, em 2024 reafirmámos a nossa missão: continuar a construir uma sociedade mais justa, mais informada e sustentável para todos, por forma a que a DECO continue a defender os direitos e legítimos interesses dos consumidores por muitos anos. Garantindo que a DECO continue a estar sempre consigo.

Venham mais 50!

**HÁ 50 ANOS
A VOZ DO CONSUMIDOR**



ASSOCIADOS

CONSUMIDORES, A RAZÃO DE SER DA DECO

Atualmente, a Associação conta com

278.893 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 sete estruturas regionais: Minho, Norte, Centro, Ribatejo e Oeste, Alentejo, Algarve e Madeira.

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.

As delegações e estruturas regionais aproximam os consumidores e os serviços da DECO, assegurando a informação, educação, formação e representação daqueles a nível regional, estimulando a mobilização das populações, potenciando o diálogo e a colaboração com os agentes locais.

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.

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

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!

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

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.

No ano 2024, a DECO teve **88 pontos de contacto nacional**, dos quais **56 municípios, 16 freguesias e nove entidades institucionais**, abrangendo

3.831.976 consumidores

A DECO é composta por uma equipa dinâmica de

63 Colaboradores internos e 12 externos



A DECO, em 2024, foi reconhecida como uma organização com propósito.



DESTAQUE 50 ANOS



ESTE FOI O ANO DO 50.º ANIVERSÁRIO DA DECO

A DECO nasceu a 12 de fevereiro de 1974, meses antes da revolução de abril, e desde então apoiou mais de 8 milhões de consumidores. O seu percurso tem sido marcado por vitórias, ações, lutas e conquistas, defendendo sempre o reconhecimento dos direitos e legítimos interesses dos consumidores.

Encontro 50 anos depois

12. fevereiro, Edifício do .PT



“São as aprendizagens, de quando falhámos, e as avaliações, feitas quando tivemos sucesso, que fazem da DECO a organização sólida e combativa que temos hoje”, palavras do Presidente da DECO, Luís Silveira Rodrigues, proferidas no evento comemorativo do 50º aniversário da Associação.

A comemoração, que decorreu no edifício do .PT, contou com a presença de fundadores, antigos dirigentes, membros da direção, Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, entidades oficiais, parceiros e equipas.

Foi um encontro emotivo e com os olhos postos nos futuros desafios do movimento de defesa do consumidor.

Nuno Fazenda, Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, no seu discurso de encerramento do evento, afirmou **“quando o cidadão comum pensa em defesa do consumidor, a palavra que lhe vem à mente é DECO”**.

Acreditamos que assim seja e queremos, nos próximos 50 anos, tudo fazer para continuar ao lado dos consumidores, próximos e atentos aos seus problemas, ouvindo a sociedade e respondendo às suas reivindicações.




DECOPODE
Especial 50 ANOS

O DECOPODE, um podcast de histórias, emoções, percursos e de reflexões em torno do Consumo, dedicou, em 2024, os seus episódios ao aniversário da Associação.

Foram gravados e partilhados **oito episódios**, atingindo-se **4100 visualizações / audições**.

A equipa de entrevistadores responsável pela temporada especial 50 anos foi composta por Pedro Veiga Marques e Mariana Almeida.

RESULTADOS	SOUNDCLOUD	Spotify	Youtube	ITUNES	TOTAL
Luís S Rodrigues	44	51	174	26	295
Luísa Ribeiro Lopes	40	38	120	13	211
Ana Tapadinhas	52	38	107	30	227
Roberta Medina	56	37	100	24	217
Pepe Rapazote	88	45	895	41	1069
Camané	33	31	404	24	492
Sara e Pedro	81	48	276	35	440
Rui Catalão	21	10	42	10	83
TOTAL	734	670	2394	302	4100

D. **DECOPODE**
especial 50



"Temos de evitar o desperdício alimentar"

Rui Catalão

D. **DECOPODE**
especial 50



"Deixou de existir preconceito (no fado)"

Camané

D. **DECOPODE**
especial 50



"Sou péssimo como consumidor!"

Pêpê Rapazote

D. **DECOPODE**
especial 50



"Ainda bem que existem entidades como a DECO que nos ajudam!"

Roberta Medina

19. março, Porto**Cerimónia de Entrega de Prémios Município Amigo do Consumidor**

A DECO Norte abriu o calendário dos eventos regionais dedicados aos 50 anos da Associação com a cerimónia oficial de entrega de **Prémios Município Amigo do Consumidor 2023**.

Foram entregues **cinco prémios e quatro menções honrosas a nove municípios**, no âmbito das categorias Energia, Clima, Emergência Social, Habitação e Mobilidade.

Estiveram presentes **72 representantes de Autarquias**



04. maio, Viana do Castelo

Caminhada de Limpeza para Mundo +Sustentável

DECO MINHO chama por SI foi a iniciativa regional comemorativa do aniversário da delegação do Minho. O evento, organizado em parceria com o Gabinete Florestal da Câmara Municipal de Viana do Castelo, contou com a participação de 45 pessoas.

Foi feito um direto pela Rádio Afifense.

07. junho, Faro

DECO em Cena

A **DECO Algarve** comemorou o aniversário com a apresentação de uma peça de teatro de improviso, dinâmica e interativa relacionada com a defesa do consumidor e a promoção da sustentabilidade: “**MENOS PLÁSTICO, MELHOR PLANETA!**”.

O evento aconteceu no Mercado Municipal de Faro e contou com a presença de diversas turmas de escolas da região.

A iniciativa teve a colaboração do Município de Faro e da Ambifaro.

DECO MINHO chama por SI!

Atividade GRATUITA

junte-se a nós na caminhada e limpeza para um mundo + sustentável!

Partida: Praia de Fornelos
Trilho do Forte do Paço

4 maio às 9H30

50 DECO

Inscrição obrigatória
Mais informações 258 821 083
deco.minho@deco.pt

13 KILOMETROS | 15 PROJETO E PROTEÇÃO | 17 PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

DECO ALGARVE em cena!

Atividade GRATUITA

Venha assistir à nossa peça de teatro sobre a defesa do consumidor e a cultura na promoção da sustentabilidade

Local: Mercado Municipal de Faro

07 de junho 10H30

50 DECO

Entrada Livre
Mais informações 289 863 103
deco.algarve@deco.pt

13 KILOMETROS | 15 PROJETO E PROTEÇÃO | 17 PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

Em parceria com: Ambifaro Faro

março - maio

DESAFIO “Os 50 anos são nossos, mas os direitos são teus!”

A DECOJovem lançou este desafio que consistiu na realização de um vídeo alusivo aos direitos dos consumidores.

Participaram **38 alunos**, tendo sido a equipa do Colégio Internato dos Carvalhos a vencedora com o vídeo Consumo Sensacionalista.

Este trabalho foi exibido durante a Conferência Internacional dos 50 Anos da DECO.



Vídeo Página inicial Direto Reels Séries Explorar Vídeos guardados A seguir

Pesquisa vídeos

DECOJovem 28 de maio de 2024

A seguir

Visão geral Comentários

"Os 50 anos são NOSSOS, mas os DIREITOS são teus!"

Vídeo vencedor "Consumo Sensacionalista" do Colégio Internato dos Carvalhos Parabéns

Mais relevantes

Olinda Pinhão Mais um prémio Beatriz! Muitos parabéns

42 sem Gosto Responder

Comentar como DECO Associação

0:00 / 1:00

Consumo sensacionalista

"Os 50 anos são NOSSOS, mas os DIREITOS são teus!" Vídeo vencedor "Consumo Sensacionalista" do Colégio Internato dos Carvalhos ...

27.maio, CCB

Conferência Internacional

CONSUMIDORES: PRESENTE E FUTURO foi o tema da Conferência Internacional, organizada pela DECO com o apoio da BEUC, que promoveu um espaço de debate sobre a proteção do consumidor numa sociedade mais inovadora e complexa, de onde emergem muitas oportunidades, mas também incertezas. **A inteligência artificial, as alterações climáticas e o futuro da Europa foram alguns dos temas que foram discutidos por diversos especialistas nacionais e internacionais.**

Para debater todas as temáticas estiveram presentes especialistas e entidades, nacionais e internacionais, que tiveram a oportunidade de apresentar os seus projetos e ideias tendo em vista uma sociedade mais inteligente, justa e sustentável.



Aproveitando o período de eleições europeias, a conferência dedicou também atenção especial à Europa e aos consumidores europeus.

Debateu-se o papel dos consumidores no espaço europeu, designadamente, o envolvimento e a responsabilidade das novas gerações, em conversa com candidatos ao Parlamento Europeu e representantes das instituições europeias.

No final do painel que juntou os candidatos ao Parlamento Europeu, os presidentes da DECO e da BEUC, entregaram, a cada um dos representantes dos Partidos Políticos, os seus **Caderno Europeias 2024**.

O Caderno da DECO apresentava um conjunto de recomendações nas principais áreas de intervenção europeia com impacto para o consumidor: **turismo, digital, comunicações eletrónicas, clima, resíduos, alimentação, mobilidade e transportes, seguros, mercado de energia e banca.**



O evento contou com as **mensagens vídeo do Secretário Geral da ONU, António Guterres e da presidente da Comissão Europeia, Ursula Von der Leyen** e as intervenções de 30 oradores, incluindo candidatos às eleições europeias.

Estiveram presentes **mais de 300 participantes**.



"Continuem a ser os vigilantes independentes que promovem incansavelmente a transparência, a justiça e o respeito pelos direitos de todos."

As Nações Unidas estão ao vosso lado para moldar um mundo justo, sustentável e inclusivo."

Excerto da mensagem de António Guterres.



"Cinquenta anos após a sua fundação, a sua influência vai muito para além de Portugal."

A vossa Associação é um parceiro fundamental para garantir uma forte proteção do consumidor na União."

Excerto da mensagem de Ursula Von der Leyen.



PROGRAMA

Sessão de Abertura

Filipe Anacoreta Correia, Vice-Presidente da CMLX

Arnold Koopmans, Presidente da Organização Europeia dos Consumidores – BEUC

Luís Silveira Rodrigues, Presidente da Direção da DECO

Keynote speak:

Helena Leurent, Diretora-geral da Federação Internacional de Consumidores – Consumers International

I Painel

O Consumidor na Nova Era: Desafios e Oportunidades

Nuno Cunha Rodrigues, Presidente da Autoridade da Concorrência

Pedro Portugal Gaspar, Diretor Geral da Direção Geral do Consumidor

Teresa Moreira, Chefe do Serviço das Políticas da Concorrência e dos Consumidores da UNCTAD – Conferência das Nações Unidas Sobre o Comércio e Desenvolvimento

Pinuccia Contino, Chefe de Unidade da Direção Geral da Justiça e Consumidores da Comissão Europeia

Luísa Ribeiro Lopes, Diretora da DECO e Presidente do .PT

Moderação: **João Moleira**, jornalista

II Painel

Consumidores na Europa: O seu papel no Projeto Europeu

Alexandre Abreu, candidato ao PE pelo Bloco de Esquerda

Bruno Gonçalves, candidato ao PE pelo Partido Socialista

João Ferreira, representante no PE pela Coligação Democrática Unitária – CDU

Lídia Pereira, candidata ao PE pela Aliança Democrática

João Nabais dos Santos, membro do Conselho Económico e Social Europeu

Pauline Constant, Diretora de Comunicação do BEUC

Moderação: **João Moleira**, jornalista

Sessões paralelas:

Pela Estrada para a neutralidade carbónica

Ana Isabel Trigo Morais, CEO da Sociedade Ponto Verde

João Manso Neto, CEO da Greenvolt Group

Pedro Perdigão, CEO da INDAQUA

Moderador: **Jorge Cancela**, Diretor da DECO

Crime e castigo: os dilemas da fiscalização e justiça colectiva

Marco Scialdone, Responsável pela litigância e academia da EUROCONSUMERS

Tânia Luísa Faria, Responsável pela área de prática de Direito da Concorrência e Direito da união europeia da Sociedade de Advogados Uría Menéndez – Proença de Carvalho

Ramona Pop, Diretora executiva da Federação das Organizações de Consumidores da Alemanha - VZBV

Moderador: **Agustín Reyna**, Diretor dos assuntos legais e económicos da BEUC

Admirável Mundo Novo Digital

Pedro Brandão, Diretor da NOS Comunicações

João Dias, Diretor de transformação do Novo Banco

Luísa Ribeiro Lopes, Presidente.PT

Moderadora: **Patrícia Calado**, Diretora da DECO

Construir um Futuro Ambicioso para os Consumidores

Ana Tapadinhas, Diretora-Geral da DECO

Sessão de Encerramento

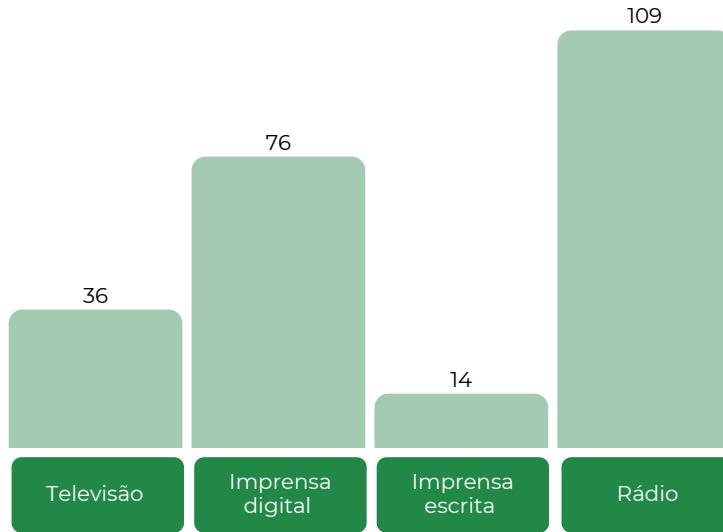
Gonçalo Moita, Presidente da Mesa da Assembleia Geral da DECO

João Rui Ferreira, Secretário de Estado da Economia

DECO CELEBRA 50 ANOS

TEMA MAIS MEDIÁTICO DO ANO

O balanço da atividade da DECO, divulgado aos meios de comunicação social na data do aniversário – 12 fevereiro – a promoção da Conferência Internacional e as comunicações regionais subordinadas aos 50 anos assumem-se como o tema mais mediático com **235 notícias recolhidas**.



A Vida do Dinheiro
Luís Silveira Rodrigues “A Deco recuperou nos últimos cinco anos cerca de 30 milhões de euros aos portugueses”

Presidente da Associação de Defesa do Consumidor defende urgência da sustentabilidade e medidas concretas e exequíveis na transição verde e digital, mas olhando sempre para a inclusão.

Título: Bruno Coutreiras Mateus e Ana Maria Ramos (TSF)



Espaço Aberto

50 anos da DECO

SARA PINHEIRO
Márcia Superior do Gabinete de Inovação e Projetos

A Asociación Portuguesa para a Defesa do Consumidor, vulgarmente conhecida por DECO, consumista que passou de uma associação de excecucia, tendo apostado desde então em lutas de defesa dos consumidores.

As origens da DECO remontam a 1974, quando o Secrétario de Estado das Comunicações, Turismo e Serviços

(Nuno Fazenda), da Presidência do I.P. (Luisa Ribeiro Lobo) e do CO (Luís Silveira Rodrigues).

O desafio do movimento consumista em Portugal era garantir a existência da rede de 500 associações locais por força da crise petrolífera de 1973 que levou à ameaça ou aumento das preços de energia prima e da inflação que se seguiu. A DECO, nascida da luta, criou nos círculos a necessidade de defender os direitos de todos os consumidores. Assim, em setembro de 1974 é lançada a revista "O Clube", que nasce de um grupo de amigos que se reúnem para falar sobre a sua experiência em defesa de todos; Este presente em inúmeras reuniões e encontros da primeira fase de defesa dos consumidores.

a informação, como foi o caso do célebre "Gato por Lebre". Difundiu-se e apresentou-se aos consumidores de todo o país através da abertura de delegações e escritórios, que levaram inúmeras protocolos de cooperação com diversas cidades municipais por todo o país, nomeadamente o Projeto da Cidade da Família, que permitiu a criação dos consumidores em Portugal e uns das maiores ações da DECO protagonizadas juntamente com a comunidade europeia e internacional, a DECO protagonizou inúmeras lutas para defender os direitos dos consumidores para todos os consumidores, quer através de ações judiciais, quer através de negociação por todo o país destinadas a todos os consumidores. Assim, em setembro de 1975 é lançada a revista "O Clube", que nasce de um grupo de amigos que se reúnem para falar sobre a sua experiência em defesa dos consumidores.

Não poderia deixar de ser,

contudo de realçar o papel que a DECO teve na criação das Crónicas de Arbitragem de Conflitos de Consumo (Erv. Instituto Artesanal de Gosteiros e Portaria) de 1976, que hoje é o maior organismo de arbitragem de consumo no mundo, a estabelecer a criação do Centro de Arbitragem em Lisboa em 1989, a que se seguiram outras que também garantiram justiça para todos os consumidores da capital, como seja o caso das Crónicas da Porta, Coimbra, Viseu ou Aveiro ou Algarve.

O Clube, Tribunal de Arbitragem, entre outros, que marcaram os 50 anos da DECO em 1999 em Braga, também recorreu a importantes apoios da DECO, desde logo em 2000 por ocasião da criação da associação que serviu de suporte a este Tribunal Arbitral de Consumo (www.iac.pt) que hoje funciona para todos os consumidores.

Nos momentos cruciais para todos, onde se colocam questões decisivas e incertezas, a presidente da associação da DECO, que é a sua presidente oficial, das alterações climáticas ou do relado de inovações no consumo em várias regiões do mundo, a estabelecer de novas regras para a economia circular e inovadora e fundamental, porque, lá dia a dia, a união faz a força.

Assim, apesar de muitas opiniões contrárias, que queriam ver a DECO a sair e ficar só com o seu nome, que viveram mais 30 anos da DECO ao lado dos consumidores portugueses.

DECO há 50 anos a defender o consumidor

DECO
SEMPRE CONSIGO

Quate os 50 milhões de consumidores que a DECO representa em Portugal, que é o maior organismo de direito privado de proteção ao consumidor, que é a maior entidade de defesa dos direitos dos consumidores, que é a maior organização de defesa dos direitos dos consumidores e que é a maior organização de defesa dos direitos dos consumidores.

De que reclamaram os portugueses nestes 50 anos e qual o motivo:

TELÉCOMUNICAÇÕES: Qualidade de serviços, período de fidelização, facturação, prescrição, práticas comerciais desleais, dificuldade no cancelamento do contrato, falta de informação adequada ao aumento dos preços, oferta de serviços não solicitados, INTERNET da velocidade ansiada, tarifas de facturação, falta de controlo de cobranças e venda ou prestação de serviços.

SERVIÇOS FINANCEIROS - BANCÁRIOS: Falta de informação, falta de contratação, falta de informação, sobre exclusões, franquias, limites indemnizações. Nova realidade, planos de

despesas nas promoções, COMÉRCIO ONLINE, desigualdades e discriminação entre consumidores de livre resolução e reembolso, falta de entrega do bem/ incumprimento do prazo de entrega, falha na identificação do bem, nova realidade Marketplace.

SERVICOS FINANCEIROS - BANCÁRIOS: Falta de informação, falta de contratação, falta de informação, sobre exclusões, franquias, limites indemnizações. Nova realidade, planos de

despesas nas promoções, COMÉRCIO ONLINE, desigualdades e discriminação entre consumidores de livre resolução e reembolso, falta de entrega do bem/ incumprimento do prazo de entrega, falha na identificação do bem, nova realidade Marketplace.

ENERGIA E ÁGUA: ENERGIA: facturação, excessiva, prescrição, tarifários, incumprimento de contratos, cobrança de facturas, mudança de comercializador/ regresso ao regulado, verificação de tarifário e ofertas adequadas ao tipo de consumo. ÁGUA: Falta de informação sobre as

facturas, sanções, facturação de

consumidores, falta de informação ao consumidor, mas as conquistas dos anos 90, em termos de negociação, ainda a perder terreno.

DECO: tenta sempre a sua realidade, procura atuar ainda mais na área da prevenção, intervindo não só na emergência do conflito, mas também na proteção do consumidor.

Os cidadãos não podem abrirmo-nos os direitos conquistados

e acreditamos que os empresários, as alterações climáticas, da crise financeira e da crescente globalização e migração, devem

responder a esta nova realidade.

A DECO, como sempre, estará ao seu lado, fazendo do seu problema a nossa causa.

DECO CENTRO



04.10 | 05 junho, 2024

Como proteger os direitos dos consumidores?

O Parlamento Europeu tem criado legislação para proteger os consumidores, mas ainda há trabalho a fazer. À conversa com a jornalista Catarina Leite, a presidente da Deco lança várias questões aos futuros eurodeputados, desde as comunicações eletrónicas até à sustentabilidade (que vai muito além do clima).



00.00

50 ANOS NA COMUNICAÇÃO DIGITAL

Neste ano tão especial, a DECO conseguiu desenvolver, mais facilmente, a estratégia de proximidade com os consumidores no digital.

Tal aconteceu graças aos conteúdos sobre o programa de comemoração do aniversário, mais concretamente pela divulgação do vídeo dos eventos dos 50 anos - **Comemoração do dia 12 de fevereiro e Conferência Internacional Consumidores: Presente e Futuro**. Estes vídeos atingiram **organicamente** cerca de **quatro mil consumidores**.

Foi, ainda, desenvolvida uma campanha de vídeo **patrocinada** na rede social Facebook para a promoção da Conferência que alcançou cerca de 260 mil pessoas

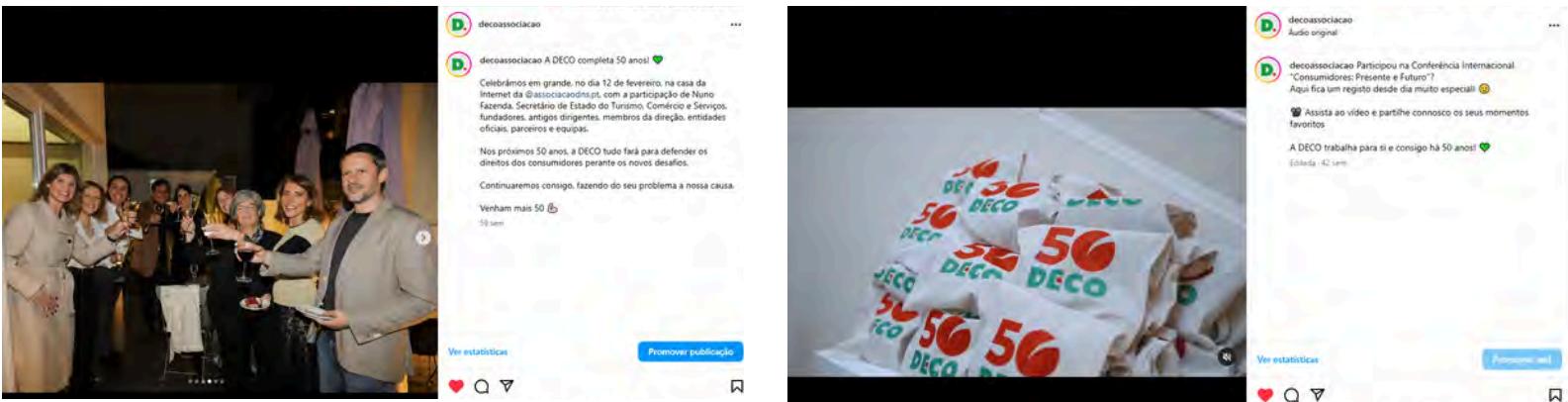
As publicações nas diferentes redes sociais alcançaram **14140 consumidores**.

A iniciativa **DECO EM CENA**, Algarve, alcançou **2178 consumidores** nas redes sociais.

As stories publicadas sobre os eventos regionais alcançaram **951 consumidores**.

Globalmente, incluindo posts, vídeos e stories, os conteúdos relativos aos 50 anos alcançaram

281 269 consumidores



CONFERÊNCIA CONSUMIDORES: PRESENTE E FUTURO

CONFERÊNCIA **50 DECO BEUC**

Consumidores: Presente e Futuro

27 de maio
Centro Cultural de Belém

.pt **greenvolt** **INDAQUA** **pontoverde**
aped **apavt**

CONFERÊNCIA **Consumidores:
PRESENTE
E FUTURO**

CCB — 27-05-2024

JUNTE-SE A NÓS!

**HÁ 50 ANOS
SEMPRE CONSIGO NA
INFORMAÇÃO**



INFORMAÇÃO COLETIVA

INFORMAÇÃO EDITORIAL

Em 2024, a tiragem das publicações da DECO Proteste foi a seguinte:



252.000 exemplares

235.000 exemplares

211.000 exemplares



20.000 exemplares



5.000 exemplares

RESULTADOS MEDIÁTICOS

As comunicações principais da Associação responderam à actualidade nacional. O número de recortes atingido deve-se, em grande escala, à capacidade de reação imediata aos pedidos dos meios e à total entrega, disponibilidade, competência e profissionalismo de toda equipa, regional e nacional.

Contribuiu ainda para o sucesso mediático, o envio de teasers a meios e jornalistas especializados retirados dos dossieres temáticos publicados como artigos e vídeos no site da Associação. Neste particular merece, ainda, especial destaque a divulgação de comunicações conjuntas BEUC e DECO que, com esta estratégia, conseguiram resultados muito positivos, nomeadamente a ação contra a TEMU que recolheu em Portugal o melhor clipping.

Uma última nota para as comunicações conjuntas. A DECO foi chamada a colaborar com diversas organizações nacionais, de diferentes quadrantes, desde o ambiente à saúde e segurança. Estas parcerias, sem exceção, incluíram declaração de porta-voz da nossa Associação.

SIC Notícias

ECONOMIA

Alterações ao MB Way vão sair caras, qual é a alternativa?

A DECO alerta para o risco do aumento das comissões do MB Way devido a uma alteração que o SIBS está a preparar. A aplicação passará a ter associada uma conta multibanco em vez do cartão multibanco, o que poderá levar ao aumento das taxas. O economista da Deco, Vítor Franjivari, e o jornalista da SIC, Pedro Anderson, explicam o que está em causa e qual a possível solução.

Expresso

TAP e mais 16 companhias aéreas acusadas de greenwashing: "tarifa verde não anula poluição"

Várias organizações de defesa dos consumidores na Europa juntaram-se para apresentar uma denúncia contra 17 companhias europeias pela alegada prática de greenwashing. Estas operadoras aéreas são acusadas de práticas enganadoras por venderem viagens de avião publicitadas como "sustentáveis" ou "verdes", quando não o são.

RTP Notícias

ECONOMIA

Taxes do BCE. Pequena descida mas importante alívio, assinala DECO

RTP Notícias

ECONOMIA

Deco avalia positivamente IVA Zero mas alerta para necessidade de apoios em 2024

RÁDIO COMERCIAL

NOTÍCIAS | ATUALIDADE

Consumidores acusam Temu de práticas ilegais de manipulação

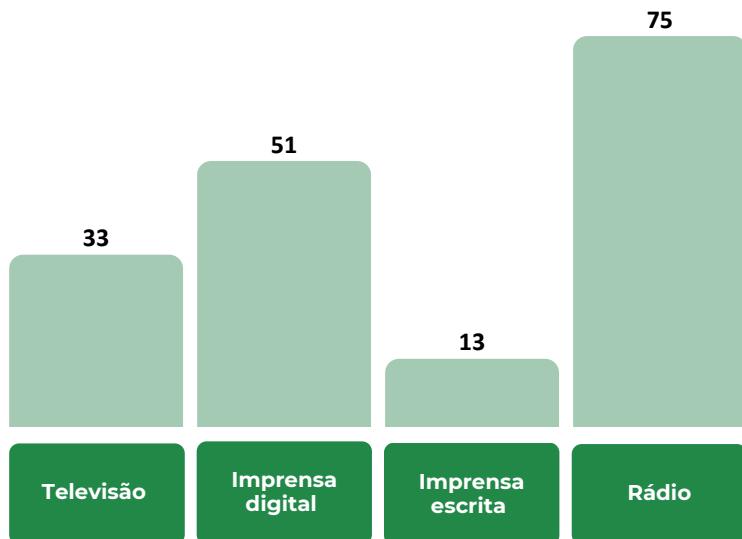
Deco e outras 16 associações de consumidores europeias acusam plataforma chinesa de desrespeitar os direitos dos consumidores.

TEMAS MAIS MEDIÁTICOS

Balânco 50 anos DECO

172 notícias

recolhidas, incluindo as manchetes de todos os jornais nacionais impressos, após divulgação nacional de **Comunicado de Imprensa** que, além de assinalar a data de aniversário, apresentava o balanço dos setores mais reclamados pelos portugueses nas últimas cinco décadas.



50 anos de DECO: nos últimos cinco recuperou 30 milhões de euros aos portugueses

Ao longo dos 50 anos de existência, a DECO apoiou oito milhões de consumidores. Áreas como as telecomunicações, energia e água ou serviços financeiros estão entre as que geram mais reclamações.



DECO RECEBEU QUASE MIL RECLAMAÇÕES POR DIA EM 2023

A associação de defesa do consumidor celebra hoje o seu 50º aniversário. Neste tempo, ajudou quase 8 milhões de pessoas. As telecomunicações são o setor que mais queixas recebeu.



50 anos da Defesa do Consumidor. Deco com mais de 360 mil queixas em 2023

Dificuldades das famílias e a proteção financeira

163 notícias

recolhidas respondendo a pedidos (na maioria exclusivos) dos meios ao longo do ano, destacando-se os seguintes temas:

- Impacto da inflação no orçamento das famílias
- Impacto das alterações das taxas de referência do BCE na prestação do crédito à habitação
- Medidas de Apoio à Habitação para Jovens
- Fim dos apoios no crédito habitação
- Medidas de apoio ao pagamento da renda e ao arrendamento

Salienta-se a participação em podcasts externos: **dois do jornal Expresso Money, Money, Money e Chave na Mão.**

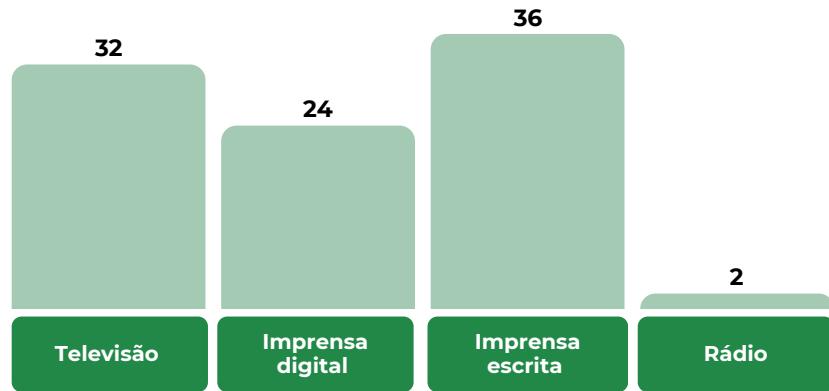
Destacam-se, ainda, as entrevistas gravadas com as estações de rádio de Itália, Espanha e França, a propósito da crise económica e das dificuldades dos consumidores portugueses, com especial incidência na subida das taxas de juro e dos preços.

Os jovens vão ter facilidades em comprar casa?



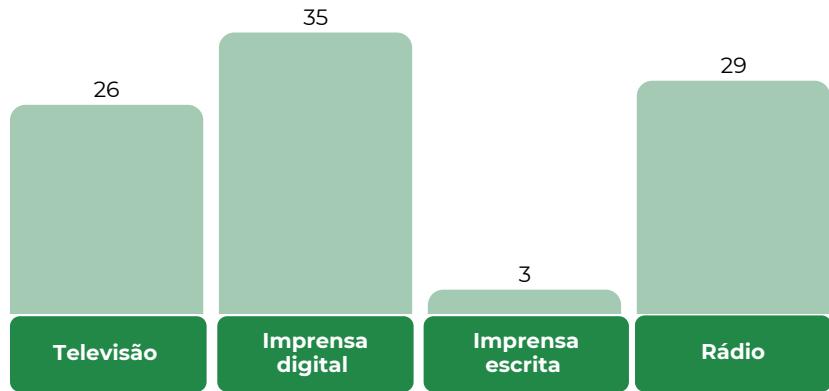
DECO alerta para risco de aumento de comissões no MBWay

94 Notícias recolhidas - após a publicação da notícia no site da DECO, enviou-se teaser para a LUSA e para meios especializados em economia.



DECO pede à ERSE que esclareça aumentos da luz aplicados a partir de janeiro

93 notícias resultantes da resposta da equipa a uma solicitação da LUSA sobre o assunto.





68 Notícias recolhidas – ação de comunicação exclusiva com as parcerias mediática de todo o país.
Aproveitamento da efeméride – **DIA MUNDIAL DO TURISMO.**

COMUNICAÇÕES CONJUNTAS

68 notícias recolhidas a partir do Comunicado de Imprensa divulgado no Dia Mundial da Segurança do Doente sobre Lei do Esquecimento.

DECO + Liga Portuguesa Contra o Cancro + Acreditar + GAT - Grupo de Ativistas em Tratamentos + SER+

56 notícias recolhidas a partir de teaser para a LUSA

Plataforma TEMU desrespeita o regulamento serviços digitais que protege os consumidores.

DECO + BEUC

47 notícias recolhidas após envio de Nota Informativa, antecipada à LUSA, no dia 6 de junho, enquadrada no início da época balnear, sobre a segurança nas piscinas. **DECO + APSI + APP**

Morte de crianças em piscinas "continua a ser preocupante"
DECO, APSI e APP lamentam 10 mortes por ano em 12 anos

Francisco José Cardoso - 06 jun 2024 - 08:16

A screenshot of a news article from dnoticias.pt. The headline reads "Morte de crianças em piscinas 'continua a ser preocupante'" (Deaths of children in pools 'continue to be concerning'). Below the headline, it says "DECO, APSI e APP lamentam 10 mortes por ano em 12 anos" (DECO, APSI and APP lament 10 deaths per year over 12 years). There is a photo of a baby standing near a pool fence.

Deco e associações de doentes apresentam queixa à Provedora de Justiça sobre lei do esquecimento

"Esta lei foi um passo importantíssimo, mas o processo está incompleto", disse jurista Margarida Moura da DECO, questionando: "Para que serve um direito que não se consegue exercer".

LUSA 11 Setembro 2024

A screenshot of a news article from Seguros.pt. The headline reads "Deco e associações de doentes apresentam queixa à Provedora de Justiça sobre lei do esquecimento" (Deco and patient associations file a complaint to the Ombudsman regarding the Right to Forget law). Below the headline, there is a quote from Margarida Moura: "Esta lei foi um passo importantíssimo, mas o processo está incompleto", followed by a question: "Para que serve um direito que não se consegue exercer".

Manifesto pede ao Governo alargamento da venda a granel à maioria dos produtos em 2025

A venda a granel em lojas com mais de 1.000 m² e o alargamento deste método de comercialização à grande maioria dos produtos já em 2025 são algumas das propostas apresentadas ao Governo por um grupo de quatro entidades.

A Deco -- Defesa do Consumidor, a associação ambientalista Zero, a loja Maria Granel e o Zero Waste Lab lançaram hoje, quando se celebra o dia mundial do 'refill' (reenchimento/reutilização), o "Manifesto pela flexibilização do granel", dois dias após terem apresentado ao Governo uma proposta legislativa, com um conjunto de medidas para fazer desta prática uma regra.

RTP NOTÍCIAS PÁS MUNDO POLÍTICA ECONOMIA CULTURA VÍDEOS ÁUDIOS | RTP DESPORTO

ECONOMIA

Manifesto pede ao Governo alargamento da venda a granel à maioria dos produtos em 2025

A venda a granel em lojas com mais de 1.000 m² e o alargamento deste método de comercialização à grande maioria dos produtos já em 2025 são algumas das propostas apresentadas ao Governo por um grupo de quatro entidades.

A Deco -- Defesa do Consumidor, a associação ambientalista Zero, a loja Maria Granel e o Zero Waste Lab lançaram hoje, quando se celebra o dia mundial do 'refill' (reenchimento/reutilização), o "Manifesto pela flexibilização do granel", dois dias após terem apresentado ao Governo uma proposta legislativa, com um conjunto de medidas para fazer desta prática uma regra.

ÚLTIMOS 5 ANOS

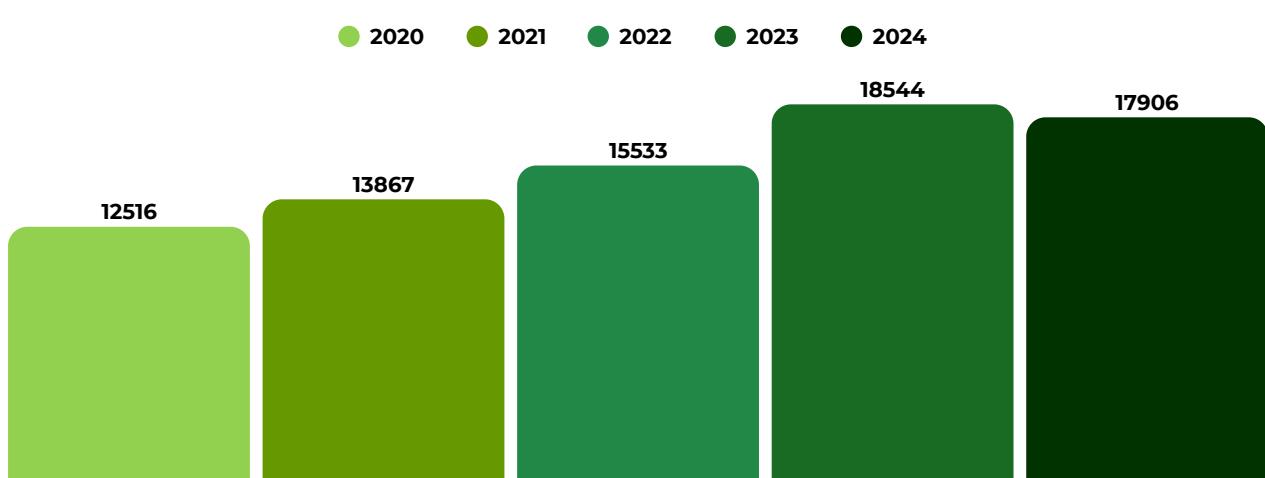
EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS MEDIÁTICOS

A cobertura mediática de 2024 foi de **17 906 recortes de imprensa** (resultados globais), o que se traduz num decréscimo de 3,44% face ao ano transato. Porém, relativamente a 2022, registou-se uma subida de 15,27%.

Comparando os totais parciais, verificou-se uma ligeira descida nas intervenções televisivas e radiofónicas, merecendo, no entanto, destaque o aumento da presença da DECO na imprensa escrita e digital.

No que respeita aos jornais impressos, salientamos o número de 1^{as} páginas conseguido em 2024: 12

17 906 recortes



O número de colaborações regulares aumentou ligeiramente, 1,16%, valor que se justifica com o facto de a DECO ter já, há alguns anos, parceria com quase todos os meios locais e regionais.

Este ano, embora tenha cessado a colaboração com a RTP Madeira, conseguiu-se protocolar mais uma rádio regional e uma presença em jornal digital.

Assim, a DECO manteve **173 colaborações**, salientando-se o crucial papel das equipas regionais na manutenção destas parcerias.

Deu-se continuidade à estratégia de promoção dos artigos publicados no nosso site. Destacamos a colaboração semanal com o **idealista.news** que se tornou numa das entradas mais frequentes no site **deco.pt**

A DECO Alentejo conseguiu protocolar um espaço quinzenal no jornal O Digital que apresenta um formato inovador para a nossa associação – artigo de opinião.



COMUNICAÇÃO DIGITAL

Para além da referida aposta nos conteúdos audiovisuais, deu-se continuidade à estratégia de manter várias campanhas de media e anúncios na META (Facebook + Instagram) para fidelizar o interesse dos públicos-alvo da Associação.

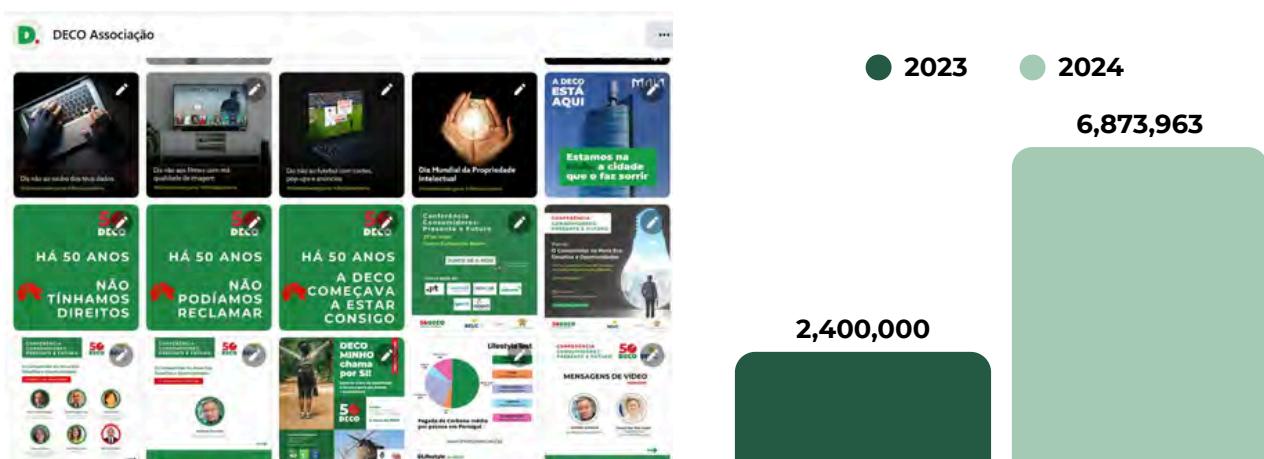
FACEBOOK

As métricas do ano refletem o esforço da equipa para aumentar o alcance desta rede social, registando-se um aumento de **186,41% relativamente a 2023**.

Alcance: 6.873.963 pessoas

Novos Seguidores: 9.417

Total em dezembro de 2024: 35.301



INSTAGRAM

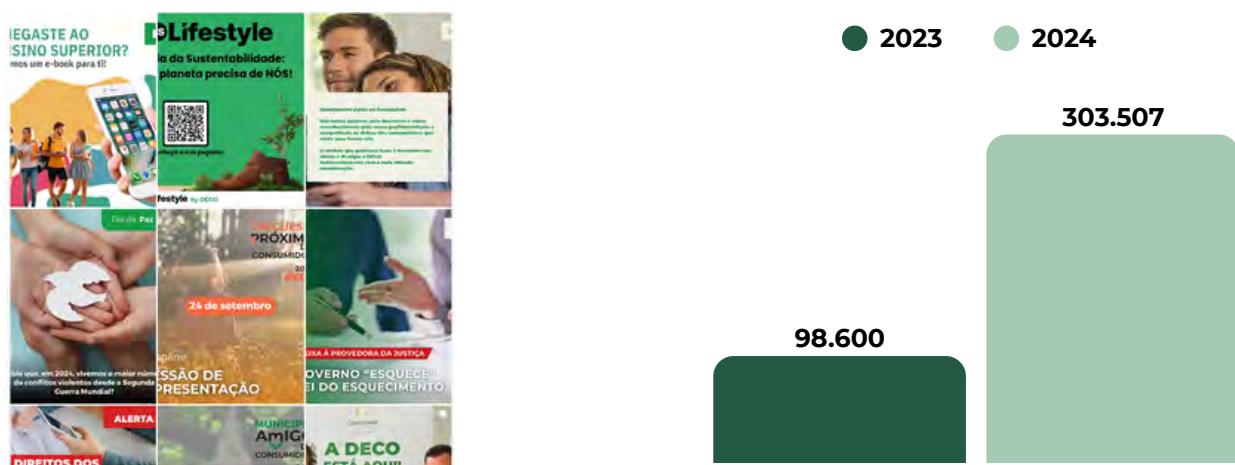
Manteve-se a estratégia de promoção de conteúdos áudio visuais e em formato carrossel, respondendo assim às preferências do público desta rede social.

O alcance registou um aumento de 207,82% relativamente ao ano transato.

Alcance: 303.507 pessoas

Novos Seguidores: 506

Total em dezembro de 2024: 1933



LINKEDIN

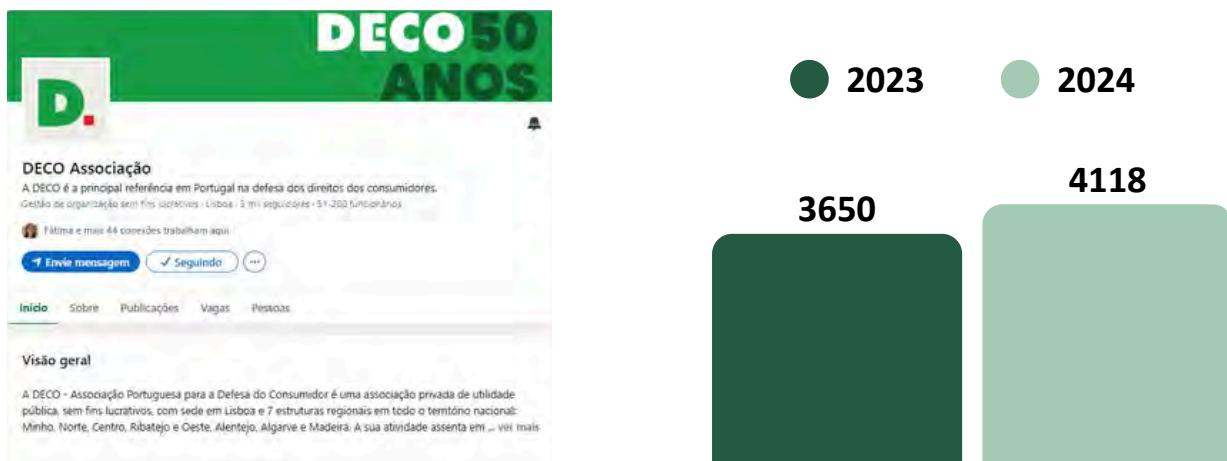
Esta rede social tinha, já em 2023, assumido um papel crucial na divulgação de documentos oficiais, pelo que, em 2024, além de dar continuidade a este plano, incrementou-se a estratégia de partilha de posts de parceiros e entidade oficiais com menção à DECO. Reforçou-se também a publicação de conteúdos audiovisuais e carrossel também nesta rede.

O número de seguidores registou um aumento de 12,82% relativamente ao ano transato.

Alcance: 70.020 pessoas

Novos Seguidores: 468

Total em dezembro de 2024: 4118



X

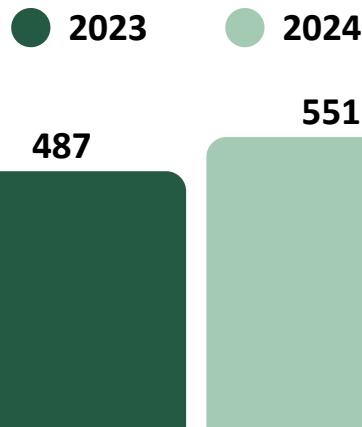
O X já tinha apresentado grandes fragilidades e em 2024, em virtude das convulsões internas da própria rede e da sua imagem internacional, não atingiu as expectativas que a equipa tinha desenvolvido em 2023. Alinhando, inclusivamente com o BEUC e com a maioria das associações congénères europeias, a DECO não se revê na grande parte da linha editorial desta rede social.

Ainda assim, o número de seguidores registou um aumento de 13,14% relativamente ao ano transato.

Alcance: 3918 pessoas

Novos Seguidores: 64

Total em dezembro de 2024: 551



COMUNICAÇÃO DIGITAL

DECOJovem

Descrição do Programa

DECOJovem é um programa de educação do consumidor promovido pela DECO, dirigido às escolas.

[ADERIR AO PROGRAMA](#)

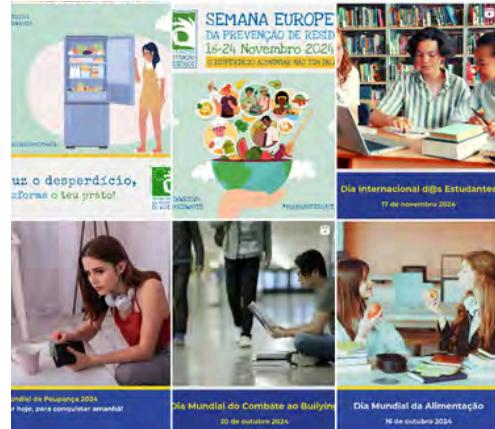
The website features a navigation bar with links to 'PROGRAMA DECOJOVEM', 'RECURSOS', 'NOTÍCIAS', and a search bar. A 'DECO' logo is in the top right corner. An illustration of a teacher standing at a desk with students is on the right side of the page.

Em 2024, o site da DECOJovem registou **69. 899 visualizações**.

Facebook
10.594 seguidores

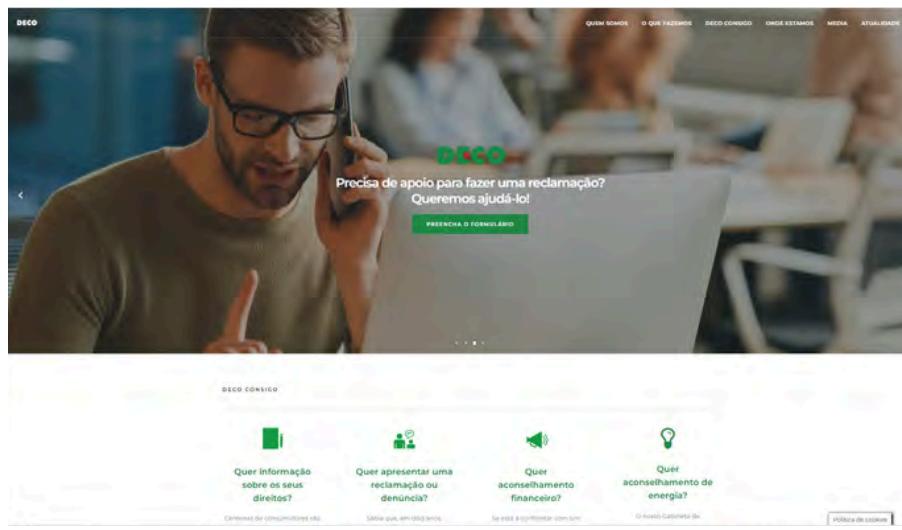
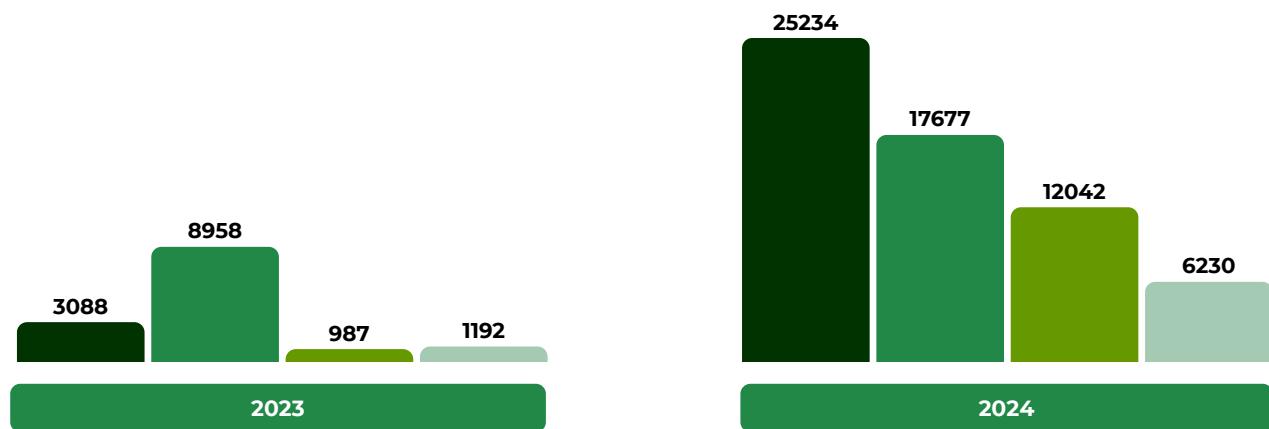
Youtube
688 subscriptores

Instagram
2.154 seguidores



ACESSO AO SITE**deco.pt**Em 2024, **206.558 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.

Face ao número de usuários em 2023 (98.000) registou-se, em 2024, um acréscimo de 110,77%.**Áreas mais visitadas****DECO Consigo:** 25.234 sessões**Onde Estamos:** 17.677 sessões**Sobreviver à Crise:** 12.042 sessões**Rede de Parceiros:** 6.230 sessões**● DECO consigo ● Onde Estamos ● Sobreviver à Crise ● Rede Parceiros**

Área da Proteção Financeira em deco.pt

O espaço www.deco.pt/protecaofinanceira/ assumiu-se como um dos principais meios de divulgação das atividades e notícias relacionadas com o consumidor economicamente desprotegido e o sobre-endividamento.

Em Outubro, encerrando o projeto iniciado em 2023, realizaram-se **seis Conversas Digitais** em parceria com a **CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários**, a **ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões** e o **BdP – Banco de Portugal**. Estes webinares contaram com a moderação da jornalista Catarina Carvalho, Diretora da Mensagem de Lisboa.

Banco de Portugal (BdP)

Convidado: Francisca Guedes de Oliveira, Administradora
1.Uma banca cada vez mais digital.
2. Pagamentos cada vez mais digitais.

Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários (CMVM)

Convidado: Inês Drumond, Vice-Presidente
1.Investimentos através de plataformas.
2. Investimentos cada vez mais sustentáveis.

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

Convidado: Diogo Alarcão, Administrador da ASF
1.Poupar para a reforma cada vez mais cedo.
2. Seguros de saúde cada vez mais a solução de muitos.



CRISE

Pagamentos cada vez mais digitais

À CONVERSA
c/ Francisca Guedes de Oliveira
BdP

CRISE

Uma banca cada vez mais digital

À CONVERSA
c/ Francisca Guedes de Oliveira
BdP

CRISE

Investimento através de plataformas digitais

À CONVERSA
c/ Inês Drumond
CMVM

DECO

CRISE

Investimentos cada vez mais "sustentáveis"

À CONVERSA
c/ Inês Drumond
CMVM

DECO

CRISE

Poupar para a reforma

À CONVERSA
c/ Diogo Alarcão
ASF

DECO

CRISE

Seguros de Saúde

À CONVERSA
c/ Diogo Alarcão
ASF

DECO

A DECO reafirmou, com este projeto, o seu compromisso de informar e capacitar os consumidores, permitindo-lhes tomar decisões mais conscientes e defender os seus direitos de forma mais eficaz.

No Dia Mundial da Poupança, 31 de Outubro, a área foi reforçada com novas funcionalidades e conteúdos, promovendo uma maior interação e acessibilidade.

NOTÍCIAS

GERIR O DINHEIRO
21/11/2024
Black Friday, cuidados a ter
O conceito de "Black Friday" (assinalada a 29 de novembro) nasceu nos Estados Unidos e realiza-se sempre na sexta-feira.

POUPAR E INVESTIR
29/10/2024
Dia da Poupança: comece hoje a poupar
Celebra-se a 31 de outubro o Dia Mundial da Poupança. Esta efeméride é este ano centenária.

GERIR O DINHEIRO
29/09/2024
As férias acabaram? É tempo de se reorganizar financeiramente
As férias são, muitas vezes, sinónimo de gastos extra, situação que para muitas famílias se agrava

GERIR O DINHEIRO
26/09/2024
O impacto dos incêndios na economia das famílias
O impacto dos incêndios florestais tem um efeito duradouro na economia de muitas famílias

PROMOÇÃO DOS INTERESSES COLETIVOS

PUBLICIDADE ENGANOSA

A DECO denunciou a publicidade enganosa a rastreio auditivo promovido pela Amplifon. Este comunicação anunciava rastreios auditivos gratuitos, fazendo parecer que se tratava de um diagnóstico promovido por um portal oficial - "Portal Saúde", induzindo em erro os consumidores quanto à verdadeira entidade promotora do rastreio e, assim, influenciar indevidamente qualquer decisão.

A DECO, que tem vindo a reiterar a importância da transparência nas comunicações publicitárias, contactou a Amplifon e conseguiu a retirada do anúncio publicitário.



GUIA PARA A CONSTITUIÇÃO DE COMISSÃO DE UTENTES

Colocar os utentes no centro do sistema de saúde requer mais literacia e exige aproximar os serviços de saúde da população e das suas reais necessidades, proporcionando-lhes mais participação nas decisões e uma resposta mais ajustada às suas necessidades. Assim, a nossa Associação disponibilizou um **Guia para Constituição de Comissões de Utentes**.

A criação de comissões de utentes nas unidades de saúde permite reforçar a ligação entre a unidade e a comunidade que serve, pelo que este **Guia pretende enquadrar e esclarecer o processo de constituição e reconhecimento das comissões de utentes**, para que, uma vez formalmente constituídas e articuladas com as unidades, possam **colaborar ativamente para uma maior humanização de cuidados e uma melhoria da qualidade dos serviços prestados à população**.

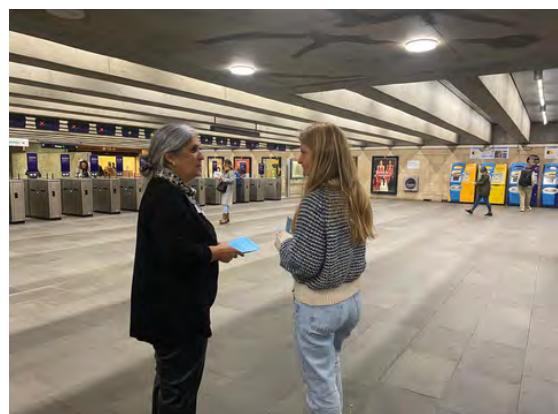
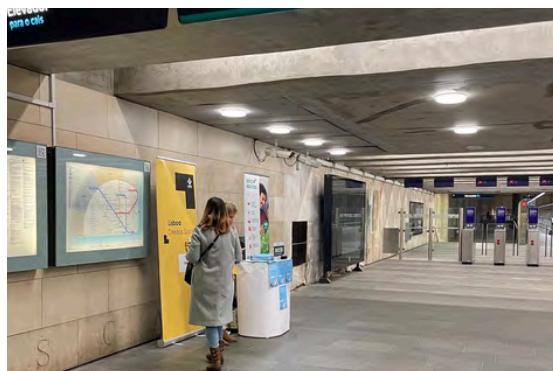


GABINETE FINANÇAS SAUDÁVEIS SAIU À RUA

A DECO e a Câmara Municipal de Lisboa uniram esforços para aproximar ainda mais o Gabinete Finanças Saudáveis dos lisboetas.

No dia 29 de novembro, as equipas da DECO e do Departamento de Direitos Sociais da Câmara Municipal de Lisboa estiveram em três estações do **Metro de Lisboa: Entre Campos, Oriente e Cais do Sodré**.

Esta ação fora de portas teve como principais objetivos distribuir materiais informativos, dar a conhecer o Gabinete Finanças Saudáveis e cativar o interesse e a atenção dos cidadãos para os serviços prestados e para a gratuitidade de acesso aos mesmos.



 DECO Associação
Publicado
- 29 de novembro de 2024
👉 Gabinete Finanças Saudáveis saiu à rua:
DECO e Câmara Municipal de Lisboa estiveram no metro de Lisboa a divulgar o serviço de apoio aos consumidores.
🕒 segunda, quarta, sexta feiras entre as 14h e as 18h, terça e quinta feiras entre as 9h e as 13h
🕒 Linha telefónica gratuita 800 910 523 entre as 9h as 20h
📍 Edifício da CML do Campo Grande, n.º 5
Saiba mais no artigo
👉 <https://deco.pt/.../deco-e-cml-promovem-financas.../>

TALK DIA MUNDIAL DA POUPANÇA

A DECO foi convidada a participar, com especialistas de vários setores, na TALK ESPECIAL DIA DA POUPANÇA, uma organização do jornal ECO.

O tema central desta TALK focou-se nos desafios específicos que as mulheres enfrentam no que toca à poupança e ao investimento, sublinhando a importância da literacia financeira para assegurar a sua autonomia económica.

Foram discutidos pontos como **diferenças salariais e impacto na poupança; perfil de investidoras; educação financeira; empreendedorismo feminino; o papel do investimento na criação e expansão de negócios liderados por mulheres.**

A Talk destacou-se pela partilha de experiências inspiradoras e conselhos práticos, reforçando a mensagem de que a capacitação financeira das mulheres não é apenas uma necessidade, mas uma oportunidade estratégica para o futuro económico global.



ASSOCIAÇÃO DE COMERCIANTES DE SACAVÉM TALKS

A DECO esteve presente na **2.ª edição da ACS Talks** onde foram discutidos dois temas centrais **10 Anos de ACS: O Comércio e a Cidade, Hoje e no Futuro e a Literacia Financeira**, painel em que a Associação participou.

A representante da DECO destacou a relevância da educação financeira na gestão responsável do orçamento familiar e na prevenção do endividamento excessivo, partilhando iniciativas e recursos disponíveis para a comunidade.



PROJETOS

PSLifestyle

O ano de 2024 foi um ano de crescimento para o projeto PSLifestyle. Chegou-se a um total de **9 300 testes em Portugal, colocando-nos em terceiro lugar entre os oito países participantes.**

A ferramenta LifestyleTest foi melhorada para se tornar mais responsiva e interativa com os seus utilizadores e, em resultado, conseguiu-se a realização de mais de 7 mil testes à pegada de carbono. A ferramenta apresenta agora novos perfis que permitem interpretar melhor o resultado do teste.

Para divulgar o projeto, realizaram-se as seguintes ações:

- **Notas Informativas** destinada a meios de comunicação social regional - publicação de **103 notícias**.
- **Três newsletters** para **1649 pessoas**.
- Participação em **cinco eventos** de outras entidades
- Realização de workshops em escolas: 26 ações, envolvendo **1086 alunos e 49 professores**.
- Realização de **10 workshops** para empresas e outras entidades parceiras.

O Projeto arrancou com a **criação de parcerias com municípios e outras entidades, através da criação de URLs personalizados do LifestyleTest** que permitem apurar a pegada de carbono e conhecer as escolhas de consumo dos seus públicos-alvo, como sejam municíipes e colaboradores. Neste âmbito, foram realizadas **26 campanhas com URL personalizado**, sendo que oito terminaram nesse mesmo ano e 18 ainda continuam em vigor em 2025. Na maioria destas campanhas, foi realizado um evento de lançamento e em muitas delas a DECO foi tendo uma participação contínua (em eventos, sessões, etc).

A DECO também desenvolveu um Workshop Vidas Sustentáveis dirigido a Empresas, ONG, Administração Pública e à academia com o objetivo de se discutir os dados que estão a ser recolhidos com esta ferramenta e saber dentro destas diferentes áreas o seu interesse nos mesmos e as possíveis adaptações ou melhorias a que a Ferramenta pode ainda responder. No total, responderam 75 participantes a esta iniciativa e contamos ainda com a participação ativa da Terraprima Ambiental é uma spin-off do Instituto Superior Técnico que se dedica à conceção e implementação de sistemas integrados de compensação de impactes ambientais decorrentes das atividades humanas.



PSLifestyle

Descubra a sua pegada de carbono e comece hoje a proteger o planeta!

Por um planeta + sustentável!

Faça o teste!



DECO
SEMPRE CONSIGO



As equipas regionais desempenharam um papel muito importante na divulgação deste projeto junto das suas comunidades.

A **DECO Madeira**, com o objetivo de levar a ferramenta que mede a pegada carbónica aos consumidores da Região, esteve na loja de artigos em segunda mão ESTIMEI. No total, foram efetuados mais de **20 testes junto dos clientes que procuraram o espaço**.

A equipa da **DECO Minho** marcou presença no V congresso Transfronteiriço de Meteorologia e Alterações Climáticas de Paredes de Coura, tendo participado no painel PSLifestyle – Inspirar Vidas Positivas e Sustentáveis.

Ainda com a Autarquia de Paredes de Coura, a **DECO Minho** esteve presente no Festival “Mundo ao Contrário”, onde, através de jogos e dinâmicas, apresentou a plataforma **PSLifestyle** às crianças e famílias que visitaram o evento.





ENERGY VIRTUAL ASSISTANCE

by DECO

Após a criação e lançamento da plataforma Eva, o esforço deste ano esteve fortemente centrado na **campanha de comunicação online e offline com um enfoque particular na disseminação de informação e alcance dos objetivos da medida.**

Realizaram-se **4 webinários "Casas com Boa Energia"**, que foram desenhados para esclarecer conceitos-chave relacionados com eficiência energética, nomeadamente o aquecimento, a instalação de painéis fotovoltaicos, o isolamento térmico e o programa "Vale Eficiência Fase II". Foram convidados especialistas reconhecidos nas respetivas áreas, como Miguel Claro, engenheiro mecânico da S.Energia, Ingrid Pereira, jurista na DECO, e Tânia Martins, arquiteta e criadora da Homestories.

The screenshot shows the homepage of the EVA website. At the top, there's a navigation bar with links to 'A EVA', 'EXPLORAR', 'ACADEMIA', 'COMUNIDADE', 'BALCÕES', and 'NOTÍCIAS'. A search icon is also present. The main banner features a large image of a brick building at night with the text 'Casas com Boa Energia' overlaid. Below the banner, there's a quote: 'É importante ter um isolamento térmico bom e eficiente que ajude a melhorar o conforto das nossas casas!' followed by a call to action: 'Assista à conversa com Tânia Martins, arquiteta e fundadora da @homestories'.

Implementou-se a estratégia de **realização de "lives" no Facebook**, **4**, com a intervenção de especialistas da DECO. Estas transmissões, que obtiveram um alcance com mais de 11 mil interações, abordaram temas como "Poupar na fatura de eletricidade", "Isolamento térmico", "Vale Eficiência", e "Painéis fotovoltaicos e bombas de calor".

Estas iniciativas beneficiaram de um esforço considerável de divulgação, através de posts patrocinados nas redes sociais, publicação de banners e notícias nos sites da plataforma EVA e deco.pt

Realizaram-se **19 Living Labs de Energia** dirigidos aos agregados familiares mais vulneráveis. Foram realizados Living Labs em localidades como Loures, Portel, Vila do Conde, Santarém, Sabugal, Ferreira do Zêzere, Lamego, Lousã, Vendas Novas e Amarante, abrangendo já 440 participantes. Estes workshops participativos foram realizados com os municípios da REDE de Parceiros da DECO, alguns com o Balcão de Habitação e Energia.





Este projeto, cofinanciado pela União Europeia através do programa LIFE, é uma iniciativa que visa promover a transição para uma energia mais sustentável em Portugal. Trata-se de um consórcio - S317 Consulting, DECO, BCSD e RNAE – sendo a **DECO responsável pelo Work Package relativo à Comunicação**.

Em 2024 desenvolveram-se as seguintes atividades:

- Envio de **três newsletters** para um total de **356 subscriptores**
- Publicação de **oito notícias** no website e no sharepoint do projeto com **167 participantes**
- Publicação de **17 posts no LinkedIn** do projeto, já com quase **400 seguidores**.



Organizaram-se **cinco Grupos de Trabalho** para incentivar ao investimento na Transição Energética (Administração Pública, Indústria, Turismo, Habitação, Mercado de renováveis).

A DECO é a coordenadora do Grupo de trabalho para a Transição Energética na Habitação, que tem como objetivo contribuir para combater a pobreza energética. Este grupo, tal como os outros 4, reuniu 3 vezes com o envolvimento de 25 entidades.

No âmbito deste GT foi elaborado um Policy Brief com recomendações para o Combate à Pobreza Energética, com base na informação que foi sendo recolhida nas referidas reuniões de GT e nas sugestões dos participantes.

O projeto promoveu **a primeira edição do RAISE-UP!**, um programa de aceleração criado para apoiar PME, startups e projetos com soluções que promovam a transição energética, contando com a **participação de 16 projetos** inovadores na área da eficiência energética em Portugal.



○ **ICCO - Rede Transfronteiriça de Inovação e Competitividade para o Comércio** é uma iniciativa que procura modernizar e tornar mais competitivo o comércio tradicional transfronteiriço em Portugal (Bragança e Vila Real) e Espanha (Valladolid e Zamora), municípios que estão em risco de despovoamento.

A DECO é responsável pelas atividades de Comunicação e Disseminação do projeto, tendo elaborado o Plano de Comunicação e Informação (CID) para aumentar a visibilidade do projeto

Em 2024, o primeiro ano do projeto, a DECO esteve envolvida com a construção do site do Projeto (iccoredcomercio.eu) e a sua atualização. Neste espaço digital está integrada a plataforma digital da Rede ICOO, promovida pela Universidade de Valladolid (UVA) e que permite a adesão de comerciantes portugueses e espanhóis.

Realizaram-se **três sessões informativas**, em parceria com o NERBA (Associação Empresarial do Distrito de Bragança), dirigidas aos comerciantes locais sobre os direitos dos consumidores e para apresentação do ICOO.



13-02-2025

// OPINIÃO



Já conhece a Rede Transfronteiriça de Inovação e Competitividade para o Comércio Tradicional (ICCO)?

O projeto ICOO é uma iniciativa que procura modernizar e tornar mais competitivo o comércio tradicional transfronteiriço em Portugal (Bragança e Vila Real) e Espanha (Valladolid e Zamora), municípios que estão em risco de despovoamento, adaptando-os às novas exigências do mercado e às mais atuais tendências do consumo.

Esta rede transfronteiriça analisa o comportamento do consumidor no comércio local nesses municípios através do uso de tecnologias inovadoras, com o intuito de retirar conclusões sobre as exigências atuais dos consumidores e as tendências de consumo, para assim melhorar a competitividade desses comércios.

Desta forma, o projeto ICOO espera contribuir para um comércio tradicional mais competitivo e sustentável, que encha de vida as praças e as ruas das nossas cidades e territórios.

A rede ICOO oferece ainda uma plataforma online em português e espanhol, onde os comerciantes podem aceder a ferramentas, materiais e conhecer os eventos à decorrer. Esta é uma oportunidade única para revitalizar o comércio tradicional e promover a sustentabilidade local.

Todos os comerciantes interessados estão convidados a participar e a beneficiar desta iniciativa. Para isso basta inscrever-se na Rede ICOO na plataforma de adesão

A opinião de ...



DECO

Já conhece a Rede Transfronteiriça de Inovação e Competitividade para o Comércio Tradicional (ICCO)?

O projeto ICOO é uma iniciativa que procura modernizar e tornar mais competitivo o comércio tradicional transfronteiriço em Portugal (Bragança e Vila Real) e Espanha (Valladolid e Zamora), municípios que estão em risco de despovoamento, adaptando-os às novas exigências do mercado e às mais atuais tendências do consumo.

Esta rede transfronteiriça analisa o comportamento do consumidor no comércio local nesses municípios através do uso de tecnologias inovadoras, com o intuito de retirar conclusões sobre as exigências atuais dos consumidores e as tendências de consumo, para assim melhorar a competitividade desses comércios.

sobreviver à
CRISE

Com o apoio da Direção Geral do Consumidor, através do Fundo do Consumidor, lançou-se um **espaço digital** (deco.pt/protecaofinanceira/) com informação relevante sobre os temas de finanças pessoais para os consumidores e diversos recursos como vídeos informativos, webinaires e newsletter.

Foi desenvolvido um conjunto de ações de formação e capacitação de literacia financeira, com o objetivo de motivar os consumidores a efetuarem o planeamento e gestão do orçamento familiar e a adotar medidas que minimizem o impacto da inflação e da subida das taxas de juro.

WEBINARES

Foram produzidos 6 webinaires em parceria com a CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, a APS-Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e o BdP – Banco de Portugal (vide informação na área comunicação digital).

WORKSHOPS INFORMATIVOS

Com o objetivo de alcançar os consumidores mais vulneráveis, realizaram-se **34 workshops informativos** – Sobreviver à Crise, em formato presencial, que pretendiam aconselhar, informar e capacitar para uma melhor organização financeira o público envolvido. Estes workshops chegaram a **683 consumidores vulneráveis**.



DIVULGAR





Este projeto promove a educação do consumidor nas escolas, desenvolvendo, testando e incluindo a **Educação Digital do Consumidor** nos programas de aprendizagem das escolas secundárias europeias e nos currículos dos professores europeus.

A DECO participou no curso de formação destinado para 21 professores de Itália, Portugal e Polónia, que decorreu no Istituto Apicio Colonna Gatti de Anzio e Nettuno, em Itália.

Nesta ação de formação de professores testou-se e validou-se um curso de E-Learning de Educação do Consumidor para alunos do ensino secundário, estimulando mudanças comportamentais, hábitos de consumo e estilos de vida mais sustentáveis.

Em 2024, lançou-se a plataforma Green Taste, dirigida a alunos do Secundário, que é composta por vários módulos com conteúdos práticos e dinâmicos sobre sustentabilidade, desperdício alimentar, como fazer escolhas sustentáveis corretas, literacia para os media e direitos dos consumidores.



A DECO foi responsável pelo desenvolvimento dos seguintes módulos:

- Educação do consumidor | Direitos dos jovens consumidores;
- Jovens consumidores para a sustentabilidade;
- Economia circular;
- Alimentos sustentáveis e desperdício de alimentos;
- Possibilidade de reparação e durabilidade dos produtos



O Watson tem como propósito **melhorar a segurança alimentar, combater práticas alimentares fraudulentas e promover uma maior transparência nas cadeias de abastecimento alimentar**. Com um consórcio interdisciplinar de 47 parceiros, provenientes de 20 países, o projeto integra serviços baseados em dados, ferramentas de inteligência artificial e metodologias de análise de risco.

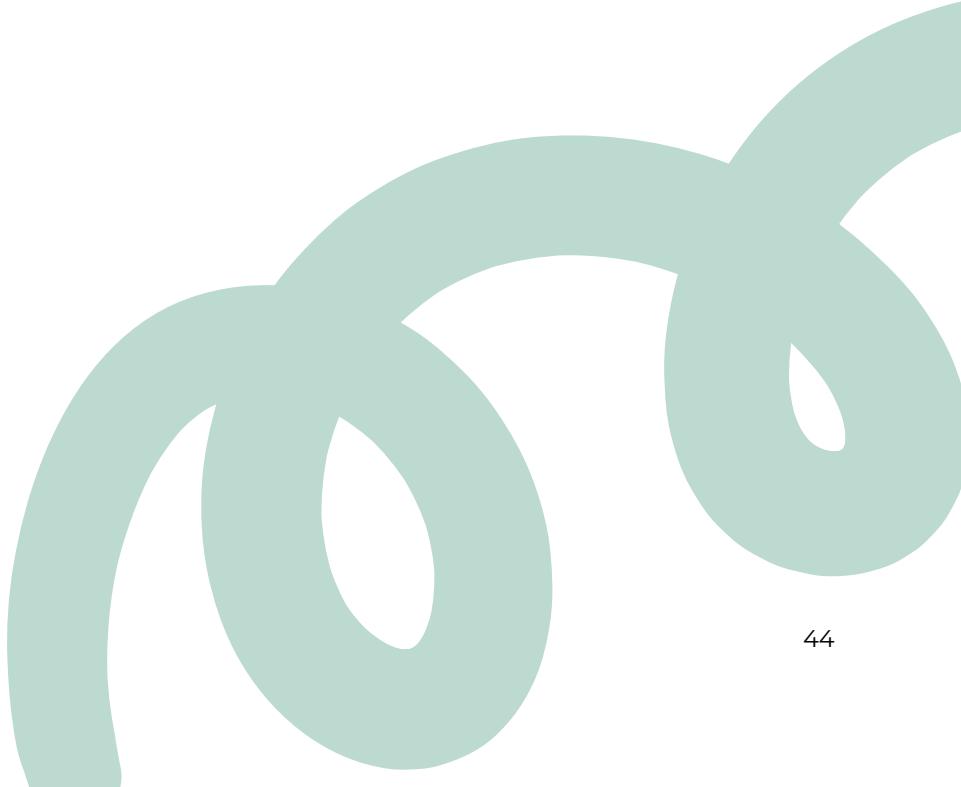
A DECO desempenha um papel crucial no **apoio à identificação de desafios enfrentados na cadeia alimentar e no mapeamento das expectativas dos consumidores quanto à autenticidade e transparência do mercado de produtos alimentares**. Estas tarefas são concretizadas através da realização de inquéritos e estudos comportamentais para compreender as necessidades e percepções dos consumidores, especialmente no que diz respeito à fraude alimentar e à comunicação de autenticidade.

A Associação participa no desenvolvimento de pilotos inovadores, como o combate à contrafação de vinho português, tarefa que inclui a avaliação da aceitação das soluções por parte dos consumidores, produtores e empresas, com o objetivo de recolher a sua opinião e identificar possíveis melhorias na transparência alimentar e reforçar a segurança e sustentabilidade do setor.

A DECO tem ainda um papel determinante na disseminação de resultados do projeto WATSON e no envolvimento da comunidade.



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 a mesma disponível na sua **sede em Lisboa e nas sete estruturas regionais e nas 81 entidades parceiras da DECO**.

A Associação prestou **aconselhamento personalizado** e detalhado aos consumidores sobre diversas questões de consumo, destacando-se os seguintes setores:



**Quer informação
sobre os seus
direitos?**

Centenas de consumidores são apoiados na resolução dos seus conflitos e dúvidas de consumo.

SAIBA TUDO AQUI

Para um apoio mais personalizado e eficaz, a **DECO dispõe de um sistema de gestão de pedidos de informação e de reclamações que permite o seu tratamento rápido, responsável e direcionado**, tendo uma equipa composta por técnicos, especialistas em diversas áreas do consumo que, diariamente, informam o consumidor sobre os seus direitos, apoiam na elaboração de reclamações junto das entidades reclamadas e prestam aconselhamento sobre escolhas de consumo baseadas no seu perfil e efetivas necessidades e possibilidades de cada consumidor.

Através do contacto com os consumidores, a **Associação denuncia, regularmente, práticas ilegais e abusivas** junto das entidades de regulação e supervisão, tendo em vista a proteção dos direitos dos consumidores, em geral e em concreto, bem como interpela as empresas para a adoção de melhores práticas de mercado, prevenindo, assim, futuros conflitos.

Em 2024 a DECO recebeu **336 301 contactos** no Gabinete de Apoio ao Consumidor, nos quais os consumidores solicitaram informação sobre os seus direitos, denunciaram situações lesivas dos seus legítimos interesses e requereram a intervenção da DECO para a resolução do seu conflito de consumo. Estes contactos foram fundamentais para conhecer os reais problemas e preocupações dos consumidores.

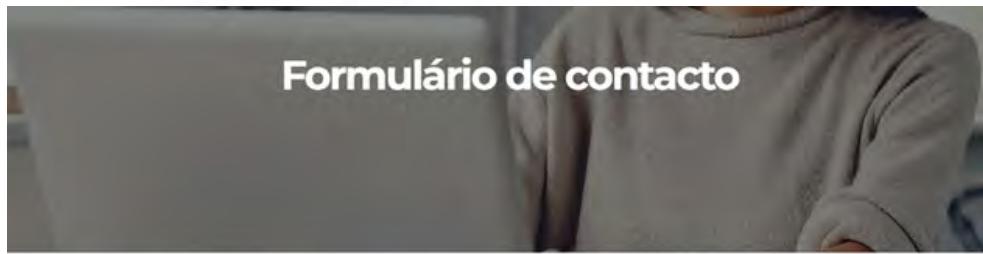
336.301 Contactos

A DECO procede ao tratamento estatístico dos pedidos de informação e reclamações apresentadas pelos consumidores, permitindo a intervenção junto dos organismos públicos e entidades competentes, tendo em vista a implementação de legislação e medidas que reforcem os seus direitos.



"QUERO INFORMAÇÃO ACERCA DOS MEUS DIREITOS"

Se, por exemplo, comprou um eletrodoméstico que avariou e não sabe qual o seu prazo de garantia; se recebeu uma fatura de electricidade com um montante muito elevado e não sabe o que fazer; se quer cancelar o seu contrato de telecomunicações e lhe exigem o pagamento de uma indemnização; se tem algum problema ou questão relacionada com os seus direitos enquanto consumidor, não hesite e fale connosco.



QUER RECLAMAR/DENUNCIAR UMA MARCA, SERVIÇO OU UM PRODUTO?

Preencha aqui o formulário e apresente a sua reclamação ou denúncia. O nosso Gabinete de Apoio ao Consumidor vai analisar a situação que nos expõe e irá entrar em contacto consigo.

Em 2021, a DECO criou uma linha WhatsApp, adaptando a comunicação com os consumidores à nova realidade, ativando assim um canal que privilegia o contacto com o consumidor no momento em que tem dúvidas ou é confrontando com uma situação de conflito ou violação dos seus direitos.

Esta linha visa responder de forma rápida e eficaz aos consumidores sobre diversas questões de consumo que se colocam no quotidiano dos consumidores, e que os mesmos pretendem ver esclarecidas de forma simples, direta e no momento.

Através da **linha WhatsApp**, em 2024, foram recebidos **9.280 contactos, o que representa um aumento significativo ao longo dos anos.**



Anos	Número de contactos
2021	778
2022	5.346
2023	8.625
2024	9.280

ACONSELHAMENTO FINANCEIRO

Sistema de apoio ao sobre-endividamento

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. Este sistema é um mecanismo extrajudicial de apoio a sobre-endividados e destina-se a pessoas singulares, é de adesão voluntária e pretende evitar insolvências e o recurso aos tribunais.

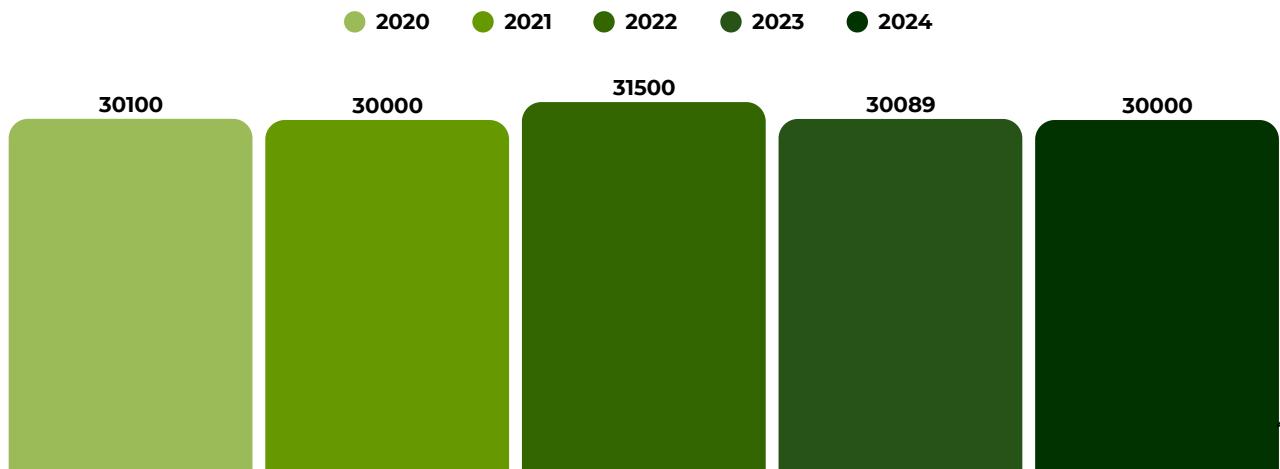


A DECO presta, ainda, **informação individualizada e aconselhamento financeiro ao consumidor e famílias**, apoiando-os na gestão de situações de dificuldade económica e na orientação da sua estabilidade financeira.

Este serviço, sigiloso e acessível a todos, está, igualmente, disponível na sede em Lisboa, bem como nas delegações e estruturas regionais e nas parcerias nacionais da Associação.

O portal de proteção financeira – **deco.pt/protecaofinanceira** – para além de divulgar informação, alertas e orientação, é também uma porta de entrada de pedidos de apoio ou esclarecimento de consumidores.

Este ano, o gabinete foi contactado por **30.000 famílias**, revelando, assim, uma estabilização do número de pedidos de apoio.



Durante o ano de 2024, a **reestruturação de crédito** continuou a ser o principal motivo de contacto dos consumidores e famílias, representando **33,43% dos pedidos contra 41% em 2023**. Esta tendência mantém-se fortemente influenciada pelas taxas de juro (EURIBOR) e pelo aumento do custo de vida, que continuam a afetar o orçamento familiar.

Temas mais focados - crédito habitação (9,53%), arrendamento (7,80%), aconselhamento sobre produtos financeiros (6,82%) e apoios sociais (5,68%), dívidas ao Estado (4, 77%).

De uma forma geral, os dados anuais mostram que os consumidores continuam a procurar soluções preventivas para dificuldades financeiras, mas o aumento de processos de execução e insolvências indica que uma parte significativa das famílias já se encontra em situação de incumprimento e atingiu o limite das suas capacidades.

DISTRITO	2023	2024
Porto	35,6	38,2
Lisboa	29,9	33,5
Setúbal	7,8	6,5
Aveiro	6,4	4,9
Faro	3,3	3,3
Évora	2,1	2,2
Santarém	3	1,8
Bragança	0,9	1,5
Coimbra	3,2	1,5
Viseu	1,6	1,4
Leiria	0,8	1,0
Madeira	1,2	1,0
Viana do Castelo	1,7	1,0
Guarda	0,3	0,6
Castelo Branco	0,8	0,5
Beja	0,9	0,4
Portalegre	0,5	0,4
Vila Real	0,5	0,3
Açores	0,4	0,2
Braga	2,2	0,0

**HÁ 50 ANOS
SEMPRE CONSIGO
NA FORMAÇÃO E
EDUCAÇÃO**



EDUCAÇÃO

JOVEM CONSUMIDOR

DECOJovem

A DECOJovem, o programa de educação do consumidor na escola reúne atualmente **3.542 escolas e 3.345 professores** a colaborarem ativamente no projeto. No total das atividades desenvolvidas, envolveram-se diretamente **28.338 alunos** dos diferentes níveis de ensino e **1156 professores** de todas as áreas disciplinares.

Consumers Talks

Realizaram-se, em 2024, **344 sessões informativas - Consumer TALKS** que envolveram **13 461 alunos e 629 professores**.

Temas	Nº de ações	N.º alunos	Nº professores
Literacia Financeira	144	6 365	288
Sustentabilidade	86	2800	140
Literacia digital	45	1919	86
Energia	27	995	54
Direitos do Consumidor	27	895	45
Alimentação	8	110	9
Desperdício alimentar	7	377	7
Total	344	13 461	629

Delegação regional	Nº de ações	N.º alunos	Nº professores
Alentejo	68	2044	119
Centro	41	1129	53
Madeira	14	581	35
Minho	62	2936	100
Norte	59	1827	88
Ribatejo e Oeste	48	2089	95
Sede	45	2753	134
Algarve	7	102	5
Total	344	13 461	629

344 sessões informativas



DIGITAL | SITESTAR.pt 11

A 11ª edição SITESTAR.PT, promovida pela DECO e .PT, contou com **257 equipas inscritas**, resultando no envolvimento de **771 alunos e de 76 professores** e na apresentação de **119 sites originais em .pt**.

A **Conferência – All Together on Web | os (des)encantos da IA** realizou-se na Escola Secundária Pedro Nunes, em Lisboa e contou com **39 outras escolas** ligadas on-line com um total de **1226 alunos e 55 professores**. Esta conferência, além de promover o projeto Sitestar.pt, incentivou os jovens a refletir sobre os **ENCANTOS e DESENCAUTOS da Inteligência Artificial** e como pode influenciar o nosso dia a dia.

Para conversar com os alunos convidamos a o youtuber Luis Pinto, João Pedro Martins, Embaixador da DECO para o digital, Filipa Ferreira da Secil – Learning and development consultant, Inês Bichão, advogada e Filipe Marques da Siemens.



A **Cerimónia da Entrega de Prémios SITESTAR.PT** voltou ao modelo híbrido para a entrega dos prémios aos **33 alunos das equipas vencedoras**. Assim, todos os parceiros envolvidos na divulgação e avaliação do projeto foram convidados a estarem presentes no evento que decorreu a 4 de junho, na Fundação Portuguesa para as Comunicações, **totalizando 169 alunos e 23 professores**.

O evento foi apresentado por Francisco Malhado, animador da SIC, e contou com a participação do Youtuber Luís Pinto, para discutir sobre os prós e contras do mundo digital, do mágico Nuno Rodrigues com uma demonstração sobre o lado mágico do mundo digital, de Luísa Ribeiro Lopes, Presidente do .PT, e de Ana Tapadinhas, Diretora Geral da DECO.



LITERACIA FINANCEIRA | GLOBAL MONEY WEEK

A DECO participou na Global Money Week 2024 (#GMW24), 18 e 22 de março, com a dinamização de sessões informativas em mais de 80 escolas por todo o país. Estas ações procuraram:

Através da realização de **três aulas abertas**, em formato digital, que envolveram **942 alunos e 40 professores**, de **38 escolas DECOJovem**, procurou-se sensibilizar e incentivar comportamentos financeiros saudáveis e reforçar o conhecimento sobre poupança e investimento junto dos jovens.



LITERACIA FINANCEIRA | SEMANA DO JOVEM INVESTIDOR

Pelo 2º 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 com o objetivo de alertar para a importância da educação financeira e da proteção do investidor. As aulas abertas decorreram digitalmente nos dias 8, 9 e 10 de outubro e foram dinamizadas com quizzes e outras atividades promotoras de uma discussão mais interativa.

“Os jovens e os mercados de capitais” foi o tema Semana do Jovem Investidor, que teve como objetivo conscientizar os jovens para uma gestão responsável e equilibrada das finanças pessoais, promovendo, não só um comportamento de poupança, mas, também, de investimento.

Contámos com a participação de **325 alunos e 37 professores** de **37 escolas diferentes**.



LITERACIA FINANCEIRA | SEMANA DA FORMAÇÃO FINANCEIRA

A DECO, enquanto parceira do Plano Nacional de Formação Financeira, marcou presença na **Semana da Formação Financeira** com a dinamização sessões online sob o tema **Poupar Hoje, para Conquistar Amanhã**.

No **Dia Mundial da Poupança**, 30 de outubro, foi dinamizada uma **aula aberta** para todas as escolas aderentes à rede interessadas em participar. Estiveram presentes **2477 alunos e 71 professores** de **64 escolas** de todo o país.



DIREITOS DO CONSUMIDOR | SEMANA DO JOVEM CONSUMIDOR

Na **Semana do Jovem Consumidor**, 11 a 14 de março, os mais jovens foram convidados a participar em **quatro conversas online** com especialistas em diversas áreas de consumo de maior importância para todos:

- **Compra consciente, vive intensamente** - Tânia Santana, DECO
- **Mente sã, tela zen** - Raquel Raimundo, Ordem dos Psicólogos Portugueses
- **Desperta o lado positivo e sustentável da TUA vida** - Mária Pombo, DECO
- **Desperta sabores, reduz desperdícios** - Rui Catalão, Kitchen dates

Participaram na iniciativa **3.113 alunos e 78 professores** de **45 escolas** de todo o país.

No âmbito desta campanha foram publicados **16 posts nas redes sociais da DECOJovem**, que obtiveram **3.075 impressões**.



SUSTENTABILIDADE | SOBRAS NÃO SÃO LIXO

Durante a **Semana Europeia de Prevenção de Resíduos**, 20 e 21 de novembro, dinamizaram-se duas aulas abertas digitais sobre o desperdício alimentar, dirigidas a professores/as e alunos, com o objetivo de aprofundar o conhecimento dos jovens sobre os impactes éticos, ambientais e económicos do desperdício alimentar. No total, participaram **606 alunos, 24 professores** de **24 escolas de norte a sul do país**.

Ainda durante esta Semana, realizou-se um episódio do **DECO PODer com Rui Catalão**, co-fundador do projeto Kitchen dates, que confeccionou uma receita recorrendo ao reaproveitamento de sobras alimentares.

Foram publicados nas redes sociais da DECOJovem, **16 posts que obtiveram 2.518 impressões**.



**SUSTENTABILIDADE |
GREEN CHEF 8**

A DECOJovem lançou a **8.ª edição do concurso Green Chef** que desafia os jovens a confeccionarem receitas criativas, aproveitando os alimentos e as sobras das refeições, reduzindo o desperdício alimentar nas suas casas.

Esta edição contou com um total de **174 equipas inscritas**, num total de **113 vídeos culinários** com sobras de refeições produzidos por **339 alunos** com o acompanhamento de **33 professores**.

O júri constituído representantes da Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar, Direção-Geral da Educação e Agência Portuguesa do Ambiente atribuiu prémios aos seguintes trabalhos:

Nome da Equipa	Escola
Pizza na Toca	Escola Básica de Aldeia de Joanes, Fundão
Hortícola Salpica	Colégio do Sagrado Coração de Maria, Lisboa
Cook Green 4 Us	Escola Secundária da Estarreja

Para divulgar esta iniciativa, desenvolveu-se uma larga campanha nas redes sociais da DECOJovem, tendo sido publicados **70 posts** que obtiveram **54.648 impressões**.



SUSTENTABILIDADE | DIA MUNDIAL DA ÁGUA E DA ÁRVORE

A **DECO Ribatejo e Oeste** participou no evento organizado pelo Município de Azambuja para assinalar o **Dia Mundial da Água e o Dia Mundial da Árvore e da Floresta**.

Esta iniciativa de Educação Ambiental, destinada principalmente a crianças, incluiu diversas atividades lúdicas e educativas, dinamizadas por esta estrutura regional, que reforçaram a importância da preservação ambiental e o papel ativo das crianças na sustentabilidade.

No total esta atividade chegou a **mais de 300 crianças**.



ALIMENTAÇÃO | DIA MUNDIAL DA ALIMENTAÇÃO

No **Dia Mundial da Alimentação**, 16 de outubro, a DECOJovem, em parceria com o curso de Dietética e Nutrição da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve, promoveu o Workshop online "Brigada dos Lanches", para pais e encarregados de educação.

Este evento reuniu **265 pais e encarregados de educação** para debater a temática dos lanches e merendas, tendo sido partilhadas orientações para a interpretação de rótulos alimentares, bem como sugestões práticas e saudáveis, incluindo a partilha de receitas simples e nutritivas.



Brigada dos Lanches | Comer bem desde cedo!

ALIMENTAÇÃO

FORMAÇÃO CONSUMIDOR

DECO FORMA

Cursos DECO

Lançou-se, em 2024, um espaço intitulado **Cursos DECO** no site da DECO, com o objetivo de promover e facilitar o acesso aos programas de formação, destinados a consumidores, profissionais e empresas. Com esta iniciativa, DECO pretende diversificar a sua oferta formativa e alcançar um público mais vasto.

Com a abertura desta plataforma, registou-se um aumento expressivo de contactos por parte de empresas interessadas em estabelecer parcerias ou participar em formações personalizadas para os seus colaboradores.

LinkedIn

A página oficial da DECO Forma no LinkedIn tem-se afirmado como uma ferramenta fundamental para a comunicação com empresas, profissionais e consumidores interessados em desenvolver competências em áreas essenciais como direitos do consumidor, sustentabilidade, literacia digital e financeira. Atualmente, com **1153 seguidores**, conseguiu-se no último ano angariar mais de **200 novos seguidores na nossa página**.

DECO (IN)FORMA | Capacitação dos consumidores

Realizaram-se **133 sessões informativas**, envolvendo um total de **2820 consumidores** em todo o país. Grande parte das ações foram realizadas com a REDE de Parceiros DECO. No total, contou-se com o envolvimento de **29 entidades** que realizaram estas iniciativas junto da sua comunidade.

O tema **“Finanças Pessoais em Tempos de Crise”** foi o mais solicitado, tendo sido realizadas **65 ações** com um total de **1359 participantes**.

TOP TEMAS AÇÕES DECO(IN)FORMA

Temas	N.º ações	Participantes
Finanças Pessoais	65	1359
Direitos dos consumidores	28	572
Energia	19	337
Desperdício alimentar	11	256
Sustentabilidade	10	296
Total	133	2 820

DECO (IN)FORMA NAS DELEGAÇÕES E ESTRUTURAS REGIONAIS

Delegações Regionais	N.º ações	Participantes
Alentejo	30	484
Algarve	32	675
Madeira	12	240
Minho	-	-
Norte	14	408
Ribatejo e Oeste	14	356
Sede	20	416
Centro	11	241
Total	133	2 820

WORKSHOPS

A DECO realizou workshops dirigidos, em especial, aos profissionais de empresas dos vários setores da economia, aos profissionais de organismos públicos e autarquias, com o intuito de promover as competências de desenvolvimento pessoal e social (soft skills).

Em 2024, efetuaram-se **81 workshops** que contaram com a participação de **2081 colaboradores**.

Destaca-se as **Finanças Pessoais** como a principal temática solicitada 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.

Estes workshops tiveram a **duração de duas horas, num total de 163 horas**.

Entidades	Nº ações	Total horas	Temas	N.º Participantes
Viação Alvorada	23	46	Finanças Pessoais para Todos	482
Steep Portugal	2	4	Finanças Pessoais para Todos	19
Sanitop	4	8	Finanças Pessoais para Todos	157
Lisnave	4	10	Finanças Pessoais para Todos	96
ISCTE	1	2	Finanças Pessoais para Todos	36
Ikea	2	3	Poupo, Logo Invisto	24
Ikea Industry	4	8	Finanças Pessoais para Todos	61
Grupo Roq	4	8	Finanças Pessoais para Todos	77
GESAMB	4	8	Finanças Pessoais para Todos	73
	2	4	Saber Mais e Pagar Menos-IRS	38
Fundação Pão De Açucar	1	2	O Crédito Responsável	17
	1	2	Finanças Pessoais para Todos	22
Fidelidade	1	2	Diversificar as fontes de rendimento	53
Ascendi	1	2	Poupo, logo invisto	98
	1	2	Finanças Pessoais para Todos	152
Aginvest (CM Odivelas)	1	2	PME e os Direitos dos Consumidores	7
.PT	2	4	Finanças Pessoais para Todos	25
Câmara Municipal Faro	1	2	Direitos e Deveres dos Consumidores	12
BPI Vida e Pensões	1	2	Sustentabilidade	40
Câmara Municipal Loulé	1	2	Direitos e Deveres dos Consumidores	37
Águas de Santarém	4	8	Finanças Pessoais para Todos	75
Fagar	8	16	Sustentabilidade	240
	8	16	Desperdício Alimentar	240
Total	81	163		2081

ALGUNS WORKSHOPS, EVENTOS E SESSÕES DE ESCLARECIMENTO

Ações sobre Literacia Financeira

A **DECO Alentejo**, em parceria com o BdP, realizou cinco ações sobre literacia Financeira, destinadas a consumidores da APPACDM.

Estas ações, que contaram com 36 participantes cada, contribuíram para aumentar a autonomia e as competências das pessoas com deficiência visual e auditiva nas áreas dos direitos dos consumidores e da orientação e proteção financeira.

No âmbito destas sessões, a equipa da DECO foi desafiada pelos participantes a pensar a inclusão e a acessibilidade do consumidor nesta condição de maior vulnerabilidade.



CICLO DE WORKSHOPS COM FAGAR

A **DECO Algarve** realizou **17 workshops** para os colaboradores da FAGAR – Empresa Municipal de Água e Resíduos do Algarve - **sobre a importância da alimentação saudável – 9 ações** - e a urgência do uso eficiente dos recursos água e a energia em contexto profissional e pessoal – **8 ações**.

Com este ciclo de workshops, que envolveu **200 colaboradores** em cada uma das temáticas, procurou-se contribuir para um melhor ajuste entre a vida profissional e pessoal dos colaboradores desta empresa municipal, bem como contribuir para cidadãos mais informados e empoderados



GABINETE FINANÇAS SAUDÁVEIS

WORKSHOPS

O protocolo da DECO com a Câmara Municipal de Lisboa, Gabinete de Finanças Saudáveis, em 2024, realizou, também, várias iniciativas de formação e informação de literacia financeira dirigidas a públicos-alvo diferenciados.

Nesse sentido, foram realizadas **duas ações** destinadas aos **responsáveis técnicos da área da ação social das Juntas de Freguesia e da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**.

Foram ainda promovidos **dois workshops presenciais, em colaboração com as Juntas de Freguesias** sobre a literacia financeira, dirigidos a famílias vulneráveis.

Com o intuito de divulgar as novas valências desta iniciativa conjunta, realizou-se, com os serviços municipais, uma **ação de sensibilização e esclarecimento para os membros do Conselho Municipal para a Integração e Cidadania (CMIC), bem como para os Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIMS)**.

A equipa do Finanças Saudáveis participou nas seguintes ações de esclarecimento:

- "Multiplicadores do Balcão de Bairro de Marvila", a convite da Fundação Aga Khan
- 6.ª edição dos European Social Services Awards 2024, iniciativa que visa reconhecer projetos notáveis na área social, com a participação de representantes da Bulgária, Espanha, Estados Unidos, Itália e Malta.
- **Projetos sociais de Lisboa**, a convite do Gabinete de Apoio a Intervenções Prioritárias do Vale de Alcântara



AÇÕES DE FORMAÇÃO CERTIFICADAS

Em 2024, realizaram-se **25 ações de formação certificadas** (num total de 198 horas) que contaram com **528 participantes** e um volume de formação de **104.544 horas**.

Destaca-se o projeto **Finanças Pessoas para Todos** realizado para os colaboradores da Base Capital, no âmbito do programa MAISBASE. Estas ações de capacitação em matérias de literacia financeira destinaram-se a equipas operacionais e também da direção. Realizaram-se **23 ações** com a participação de **528 colaboradores**.

Em 2024, reeditaram-se as ações de formação para formadores - Consumer Law Ready - As PME e os Direitos dos Consumidores, com a participação de **42 formandos**, estudantes de Direito interessados em trabalhar este tema, e potenciais formadores, quer me parceria com a nossa Associação, quer no seu futuro profissional com diversas organizações e empresas.

Ações de Formação	Nº de Ações	N.º Participantes	Entidade
Consumer Law Ready	2	42	BEUC
Finanças pessoais para todos	23	528	BASECAPITAL
Total	25	570	

FORMADORES DECO

Os formadores da DECO são profissionais qualificados e com uma vasta experiência em diversas áreas relacionadas com os direitos do consumidor, literacia financeira e sustentabilidade.

WORKSHOPS

Com uma abordagem dinâmica e interativa, partilham conhecimento prático e teórico, promovendo a participação ativa dos formandos. A excelência e o rigor na são valores que distinguem a equipa de formadores da DECO que, no geral, recebem uma avaliação superior a 4,5/5 nas suas ações.



**HÁ 50 ANOS
SEMPRE CONSIGO NA
REPRESENTAÇÃO**





REPRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

APOIO AO CONSUMIDOR

O apoio ao consumidor tem como função principal assegurar um acompanhamento eficaz e próximo de todos os consumidores no âmbito da conflitualidade, intermediando junto das empresas e prestadores de serviços, tendo em vista a resolução dos seus conflitos de forma extremamente célere e a promoção de melhores práticas pelas empresas.

Com este serviço, a DECO:

- Analisa as reclamações recebidas;
- Promove o contacto direto com as entidades visadas e
- Cria soluções consensuais, céleres e justas que garantam a proteção dos direitos dos consumidores.

Além da **resolução individual de conflitos**, este serviço desempenha um **papel estratégico no diálogo com as empresas e setores económicos**, promovendo-se reuniões e iniciativas que visam a melhoria contínua das práticas comerciais das empresas. Com uma rede de proximidade com mais de 100 empresas, e uma postura construtiva e baseada em dados, a DECO fomenta uma cultura de responsabilidade, transparência e respeito pelos direitos dos consumidores, contribuindo para o reforço da confiança nos mercados.

Sempre que são identificadas práticas que indiciem infrações à legislação, situações de risco ou comportamentos lesivos dos direitos dos consumidores, o serviço de apoio ao consumidor assegura a sua comunicação junto das autoridades de mercado, permitindo que estas possam atuar no quadro do interesse público.

Da mesma forma, sempre que não seja possível alcançar uma solução por via da intervenção prévia da DECO, esta assegura o encaminhamento das reclamações para os Centros de Arbitragem de Consumo, prestando aos consumidores uma assistência adequada que inclui o esclarecimento sobre os direitos em causa, a preparação da participação no procedimento arbitral e a representação em sede de arbitragem, garantindo que os consumidores têm um acesso efetivo a mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios, com celeridade, responsabilidade e proximidade.



APOIO AO CONSUMIDOR

Em 2024, **18.508** consumidores solicitaram o apoio e a intervenção da DECO para a resolução dos conflitos de consumo.

Com a intervenção da DECO, os consumidores conseguiram uma **poupança de**

3.415.287 €

PRINCIPAIS SETORES RECLAMADOS:

TELECOMUNICAÇÕES

Temas mais Reclamados:

Mudança de operador, período de fidelização e refidelização, práticas comerciais desleais, dificuldade no cancelamento do contrato, incumprimento de campanhas promocionais, oferta de serviços não solicitados.

SERVIÇOS FINANCEIROS

BANCA

Temas mais Reclamados:

Crédito à habitação, crédito ao consumo - dificuldade em exercer direitos no crédito ao consumo por vicissitudes no contrato de compra e venda ou prestação de serviços, fraudes e burlas.

SEGUROS

Temas mais Reclamados:

Falta de informação, sobre exclusões, franquias, limites indemnizatórios.

PLANOS DE SAÚDE

Temas mais Reclamados:

Práticas comerciais desleais na contratação, falta de informação contratual e pré-contratual, entraves ao cancelamento dos contratos, impossibilidade de utilização dos descontos por ausência de prestadores de cuidados de saúde convencionados, na zona de residência do consumidor.

ENERGIA E ÁGUA

ENERGIA

Temas mais Reclamados:

Faturação excessiva e prescrição, tarifários, serviços adicionais, mudança de comercializador, verificação de tarifário e ofertas adequadas ao perfil de consumo e apresentação de candidaturas para programas de apoio. .

ÁGUA

Temas mais Reclamados:

Qualidade de serviço, falta de informação sobre as faturas, tarifários, prescrição e recurso à execução fiscal para pagamento das faturas, dificuldades na obtenção de esclarecimentos por parte do apoio ao cliente das entidades gestoras.

BENS DE CONSUMO / COMPRA E VENDA

Temas mais Reclamados:

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

COMÉRCIO ELETRÓNICO

Temas mais Reclamados:

Dificuldades no exercício do direito de livre resolução e reembolso; falta de entrega do bem/ incumprimento do prazo de entrega, falta de conformidade do bem, aquisições no Marketplace. Burlas e fraudes.

HABITAÇÃO

ARRENDAMENTO

Temas mais Reclamados:

Atualização de rendas, dificuldades na obtenção do apoio extraordinário ao pagamento de rendas, não renovação e denúncia dos contratos, assédio no arrendamento, obstáculos à celebração de novos contratos e necessidade de realização de obras no locado.. .

CONDOMÍNIO

Temas mais Reclamados:

Pagamento de quotas ordinárias e extraordinárias, regras para assembleias de condomínios, necessidade de obras nas partes comuns, incumprimento por parte de prestadores de serviços, regras dos regulamentos dos condomínios. .

Fatura da luz: leitura real e estimada, quais as diferenças?

É importante comunicar as leituras do contador para se pagar só o que se consome e, assim, evitar aterços futuros, alerta a Deco.

Comments: 0

SOL

A Associação de Defesa dos Consumidores (50DECO) faz esta segunda-feira 50 anos, altura em que aprofunda para fazer o balanço da sua actividade. Neste período, apesar de quase sete milhões de consumidores, "A 12 de fevereiro de 1974, ainda antes da revolução democrática, a 50DECO começava a sua história que ficou marcada por vitórias, acertos, lutas e conquistas, sempre pelo reconhecimento dos direitos e legítimos interesses dos consumidores", recorda a entidade consumidorista.

Nestes 50 anos, a associação aprofunda também para celebrar quais os setores mais reclamados em relação aos conflitos de consumo. Um deles é respeito ao setor das telecomunicações, cujo topo assenta na "qualidade do serviço, período de fidelização, condições de contratação, práticas de comunicação claras, diferenciado no cancelamento do contrato, falta de comunicação adequada no aumento dos preços, oferta de serviços não solicitados".

Outra área atraída foi a dos bens de consumo/compra e venda, nomeadamente em máquinas, como garantis, incumprimento dos prazos de entrega, falta de informação e práticas desleais nas promoções. Também a economia online não escapou. "Dificuldades e 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 - nova realidade Marketplace: Burlas e fraudes".

Os setores financeiros também foram visitados. Em relação à banca as intervenções deram-se nos créditos à habitação e nos créditos no consumo devido a "falta de informação pré-contratual e contratual, dificuldade em exercer o direito de crédito, falta de explicação e visualização do contrato de compra e venda ou prestação de serviços, comissões bancárias, falta de informação aplicação financeira, fraudes e burlas".

Realizaram-se, ao longo do ano, **86 reuniões** que permitiram estabelecer e aprofundar os contactos privilegiados com as empresas, melhorando-se assim a qualidade da sua relação com 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.

Este ano, o **período** decorrido entre o início do processo de mediação e o seu arquivamento foi **reduzido para 27 dias**, com uma percentagem de **sucesso de 89% e uma avaliação NPS de 95%**.

A DECO assistiu os consumidores em **849 audiências de julgamento** nos diferentes mecanismos de resolução alternativa de litígios, **Centros de Arbitragem e Comissões Arbitrais do Turismo de Portugal**, garantindo uma adequada representação dos seus interesses.



D.

E se a compra correr mal...

A DECO resolve!

decoassociacao

Tire todas as suas dúvidas com os especialistas da nossa Associação:
+351 966 449 110 (Linha de WhatsApp)
213 710 200 (Dias úteis, das 10h às 18h)
deco@deco.pt
bit.ly/quero-reclamar

A DECO trabalha para si e consigo há quase 50 anos! ❤️

61 sem

Ver estatísticas Promover publicação

Gostos: consumare_org e 27 outras pessoas
26 de janeiro de 2024

Adicionar comentário...

PROTEÇÃO FINANCEIRA

APOIO

A DECO presta também apoio **aos consumidores economicamente vulneráveis e a famílias em situação de endividamento excessivo ou sobre-endividamento**, ajudando-os na otimização dos seus orçamentos, na resolução dessas dificuldades, sobretudo através do contacto direto com os credores.

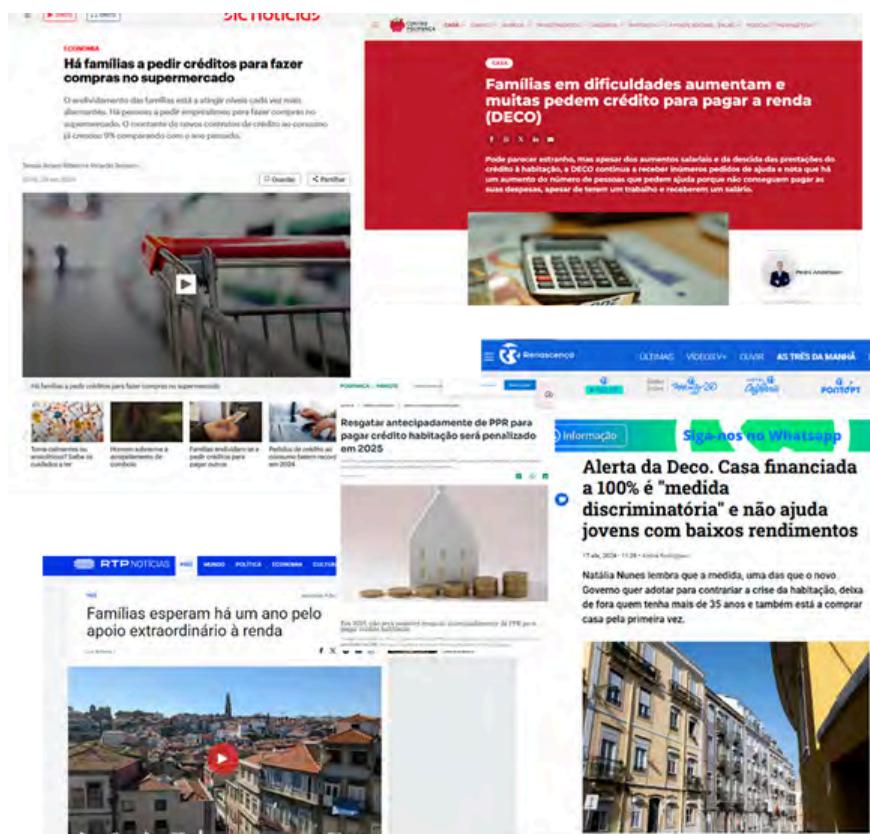
Este apoio inclui a recepção e tratamento de pedidos **de elaboração e negociação de planos de pagamento entre os consumidores e os seus credores**. Pretende-se evitar a inclusão dos consumidores na lista pública de execuções ou facilitar a sua remoção da mesma.

Com o apoio prestado, a DECO teve um **impacto de 70.542.084€ nos créditos** dos consumidores e famílias.

Impacto de 70.542.084 €

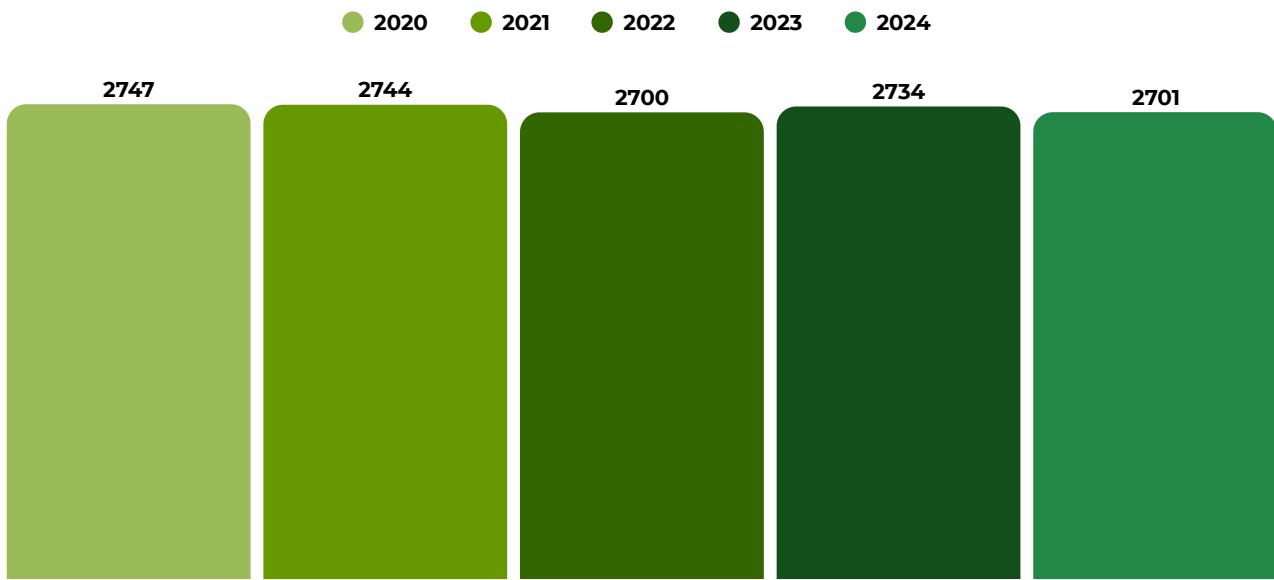
ATUAÇÃO DA DECO:

- Avaliação da **situação financeira da família** - Diagnóstico Financeiro e caracterização do perfil;
- Promoção de **soluções para reestruturação de dívidas** - visando o equilíbrio orçamental, a redução de despesas e a renegociação de contratos de crédito;
- Orientação para a prevenção de atrasos no pagamento e a **mitigação de riscos de incumprimento**;
- Acompanhamento no **processo de reabilitação financeira**, promovendo maior estabilidade económica e prevenção de novas situações de sobre-endividamento.



Os pedidos de intervenção mantiveram-se relativamente estáveis ao longo dos anos, com uma ligeiríssima redução em 2024 – **2701 face aos 2734 no ano transato.**

Essa estabilidade pode indicar que, apesar do aumento de contactos, muitas famílias conseguem já enfrentar as suas dificuldades sem a obrigação de uma intervenção formal, devendo-se tal ao **reforço da informação e aconselhamento preventivo.**



As principais causas das dificuldades das famílias:

	2023	2024
Desemprego	17%	15%
Divórcio/ separação	7%	6%
Doença	16%	17%
Perda de rendimentos	20%	21%
Aumento do custo de vida	32%	32%

Os rendimentos das famílias

Verifica-se uma ligeira recuperação do rendimento médio líquido das famílias face a 2023, que pediram ajuda, passando de **1.250€ em 2023 para 1.350€ em 2024**.

	2020	2021	2022	2023	2024
Rendimento médio	1.090,00€	1.100,00€	1.200,00€	1.250,00€	1.350,00€
Valor SMN	635,00 €	665,00 €	705,00 €	760,00 €	820,00 €

Responsabilidades de crédito

Em 2024, as famílias aumentaram a média de créditos para **seis responsabilidades de crédito**: um crédito à habitação, dois créditos pessoais e três cartões de crédito. Em 2023, tinham, em média, cinco créditos.

Montante do crédito

Crédito Pessoal: O valor médio do crédito pessoal registou um **aumento em 2024 (22 602€)** face a 2023 (21 500€).

Cartões de Crédito: A dívida média em cartões de crédito teve uma **ligeira redução em 2024 (6 900€)** comparado a 2023 (7 400€), apesar do número de médio de cartões de crédito por família ter sofrido um aumento.

Crédito Habitação: O valor médio do crédito à habitação atingiu **96 148€ em 2024, o mais elevado do período analisado.**

Responsabilidades de Crédito das famílias (valor)

	2020	2021	2022	2023	2024
Crédito Pessoal	22 000€	20 400 €	21 500€	21 500€	22 602 €
Cartões Crédito	7 200€	7 500€	7 100€	7 400€	6 900 €
Crédito Habitação	82 500€	90 000€	84 000€	90 600€	96 148 €

Montante das prestações de crédito

O valor médio das prestações de crédito tem vindo a apresentar flutuações ao longo dos anos, incluindo uma descida muito gradual de 2018 a 2023 (800€). Em 2024, verificou-se um **aumento para 901€**, indicando um possível impacto do aumento das taxas de juro ou da contratação de novos créditos.

A Taxa de Esforço

O rendimento mensal médio das famílias que procuram o nosso apoio é de 1 350€, com prestações de crédito que totalizam 901€. Assim, a **taxa de esforço destas famílias atinge 67%**, muito acima do máximo recomendado de 35%. Apesar de ter vindo a diminuir nos últimos anos, esta taxa continua a ser excessivamente elevada.

	2020	2021	2022	2023	2024
Valor médio das prestações	850€	860€	850€	800€	901€

Tempo de resposta e desfecho

O período médio decorrido entre o início do processo e o seu arquivamento foi de **60 dias e uma avaliação NPS de 97%**.

Renegociação de créditos

O principal motivo para o arquivamento dos processos de apoio às famílias sobre-endividadas continuou a ser a **renegociação dos créditos** — seja através da reestruturação de todos os créditos ou apenas de alguns. Importa destacar que **84,5% dos créditos foram renegociados**, registando-se um aumento significativo face a 2023, quando essa percentagem era de 78,1%.

Teste. Controla as suas finanças?

Àbaixo que sabe sobre poupanças? A Deco preparou este teste para descobrir como está a saúde das suas poupanças. Os resultados poderão ser em muitos distinos entre "seus chapéus gastos, chapéu e "seus previsões e caixas de poupanças". Só depois de saber o resultado é que poderá ou não ajustar o seu comportamento. O seu envolvimento familiar agradece:

1. Pode dizer que sabe poupanças?

- A. Não, não sei de nada
- B. Sabe um bocado das poupanças
- C. Sabe muitas das poupanças
- D. Sabe tudo das poupanças

2. Sabe dizer quanto dinheiro tem?

- A. Não, só posso dizer que é mais de 1000€
- B. Conheço bem o meu dinheiro
- C. Posso dizer o quanto tenho
- D. Conheço bem o meu dinheiro

3. Sabe dizer se tem dinheiro?

- A. Não, só posso dizer que é mais de 1000€
- B. Conheço bem o meu dinheiro
- C. Posso dizer o quanto tenho
- D. Conheço bem o meu dinheiro

4. Sei dizer como gerir os meus rendimentos, a sua?

- A. Não, só posso dizer que é mais de 1000€
- B. Conheço bem o meu dinheiro
- C. Posso dizer o quanto tenho
- D. Conheço bem o meu dinheiro

5. Sabe dizer se tem dinheiro?

- A. Não, só posso dizer que é mais de 1000€
- B. Conheço bem o meu dinheiro
- C. Posso dizer o quanto tenho
- D. Conheço bem o meu dinheiro

6. Sabe dizer quanto dinheiro tem?

- A. Não, só posso dizer que é mais de 1000€
- B. Conheço bem o meu dinheiro
- C. Posso dizer o quanto tenho
- D. Conheço bem o meu dinheiro

7. Gosta de poupar dinheiro? Que dinheiro é que gosta?

- A. Não, só posso dizer que é mais de 1000€
- B. Tenho dinheiro só para mim
- C. Gosto de poupar dinheiro
- D. Gosto de poupar dinheiro

8. Tem um fundo de emergência?

- A. Não, só posso dizer que é mais de 1000€
- B. Sim, normalmente tem
- C. Gosto de poupar dinheiro
- D. Gosto de poupar dinheiro

9. Gosta de poupar dinheiro? Que dinheiro é que gosta?

- A. Não, só posso dizer que é mais de 1000€
- B. Sim, normalmente tem
- C. Gosto de poupar dinheiro
- D. Gosto de poupar dinheiro

10. Gosta de poupar dinheiro? Que dinheiro é que gosta?

- A. Não, só posso dizer que é mais de 1000€
- B. Sim, normalmente tem
- C. Gosto de poupar dinheiro
- D. Gosto de poupar dinheiro

Resultados

De 0 a 5: "Pouco ou nada sabe sobre poupanças"

De 6 a 14: "Não gosta de poupar dinheiro"

De 15 a 23: "Gosta de poupar dinheiro"

De 24 a 32: "Gosta de poupar dinheiro"

De 33 a 41: "Gosta de poupar dinheiro"

De 42 a 50: "Gosta de poupar dinheiro"

De 51 a 59: "Gosta de poupar dinheiro"

De 60 a 68: "Gosta de poupar dinheiro"

De 69 a 77: "Gosta de poupar dinheiro"

De 78 a 86: "Gosta de poupar dinheiro"

De 87 a 95: "Gosta de poupar dinheiro"

De 96 a 100: "Gosta de poupar dinheiro"

Gabinete FINANÇAS SAUDÁVEIS

Protocolo com a Câmara Municipal de Lisboa

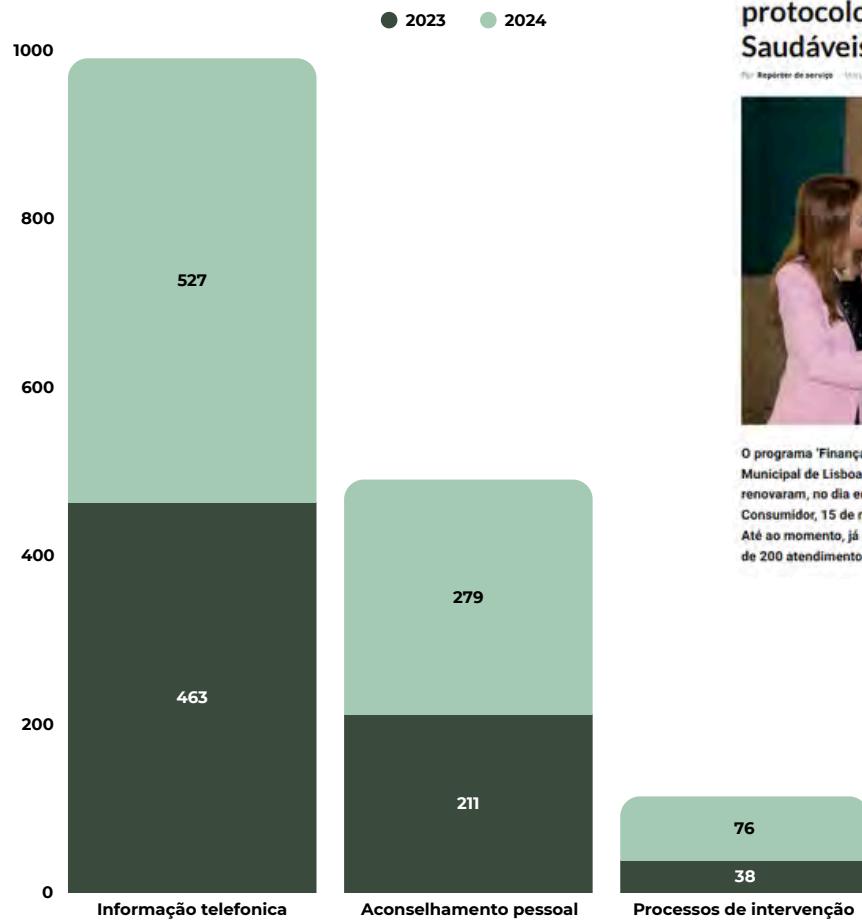
Esta iniciativa conjunta da Câmara Municipal de Lisboa (CML) e da DECO, que oferece apoio a famílias endividadas residentes no concelho de Lisboa, inaugurado em março de 2023, foi, um ano depois, **renovado e alargado aos consumidores migrantes**.

Além de fornecer aconselhamento especializado em áreas que envolvem medidas de proteção às famílias, tanto a nível local como nacional, o Finanças Saudáveis procura orientar os lisboetas sobre as estratégias mais eficientes de gestão orçamental familiar, assistindo na reestruturação de contratos de crédito e/ou dívidas. Estas medidas incluem poupança energética.

O atendimento é feito **presencialmente no Edifício da CML, no Campo Grande**, ou através da **linha telefónica gratuita: 800 910 523 (para agendamento)**.



Apoio e informação prestadas:



Câmara de Lisboa e DECO renovam protocolo do projeto 'Finanças Saudáveis'

Por Repórter de serviço - 15 mar 2024



O programa 'Finanças Saudáveis', lançado em março de 2023 pela Câmara Municipal de Lisboa (CML) e pela DECO, celebrou um ano. As duas entidades renovaram, no dia em que se assinalou o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, 15 de março, o protocolo que estabelece a realização deste projeto. Até ao momento, já se realizaram mais de 400 atendimentos telefónicos e mais de 200 atendimentos presenciais.

Cada sessão de aconselhamento tem a **duração média de 60 minutos**, transformando-se, muitas vezes, em momentos de capacitação dos consumidores em matéria de literacia financeira.

Nos atendimentos foram abordados, ao longo deste ano, **630 temas**, destacando-se reestruturação de créditos e insolvência.

REPRESENTAÇÃO COLETIVA

REPRESENTAÇÃO NACIONAL

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

Em 2024, a **DECO** enquanto entidade com estatuto de parceiro social, emitiu **488 pareceres, dos quais 66 corresponderam a iniciativas da Associação**.

A DECO continuou a privilegiar outras ferramentas para a ação reivindicativa e representativa da Associação, tendo sido enviadas **73 cartas e respondidos 26 questionários e entrevistas** decorrentes de consultas de parceiros institucionais.

The screenshot shows a news article from the Expresso website. The header 'Expresso' is at the top, followed by a navigation bar with links: ECONOMIA, TRIBUNA, BLITZ, OPINIÃO, EXPRESSINHO, PODCASTS, JOGOS, NEWSLETTERS, and CL. Below the navigation, a sub-header 'ECONOMIA' is visible. The main title of the article is 'Deco avança com 22 propostas na habitação para dar resposta a subida de pedidos de apoio'. Below the title is a photograph of a dense urban area with many buildings and red roofs, likely representing a residential neighborhood. The photo is attributed to 'José Fernandes'. The text of the article begins below the image.

A associação de defesa do consumidor Deco avançou com pacote de propostas na sequência da subida do número de pedidos de apoio e de esclarecimento relacionados quer com o crédito, subida das prestações e arrendamento

A DECO participou, também, em 17 audições, designadamente:

- Apresentação do Balcão de Habitação & Energia - Secretaria de Estado da Energia e Clima
- Roteiro Eleições Legislativas 2024 – CHEGA | Aliança Democrática | Partido Comunista Português | PAN – Pessoas, Animais e Natureza
- Piscinas - Apresentação de proposta legislativa para o setor - Iniciativa Liberal
- Proposta de Flexibilização da Venda a Granel – CHEGA
- Apresentação das reivindicações da DECO - Secretário de Estado da Economia
- Apresentação e discussão da proposta de iniciativa legislativa elaborada conjuntamente pelas Associações para o setor das piscinas - Grupo Parlamentar do PSD – Partido Social Democrata
- Apresentação das reivindicações da DECO - Secretário de Estado da Economia
- Apresentação das preocupações da DECO no que refere ao setor da habitação - Secretaria de Estado da Habitação
- Apresentação das preocupações da DECO no que refere ao setor da justiça e mecanismos RAL - Secretaria de Estado da Justiça
- Estratégia Nacional dos Meios RAL | Grupos Temáticos - Secretaria de Estado da Justiça
- Apresentação das preocupações da DECO no âmbito do Ambiente e Energia - Ministra do Ambiente e Energia
- Atual modelo da Mobilidade Elétrica - Secretaria de Estado da Mobilidade
- Estratégia Nacional dos Meios RAL | Grupos Temáticos - "A perspetiva dos utilizadores" - Secretaria de Estado da Justiça
- Estratégia Nacional dos Meios RAL | Grupos Temáticos - Secretaria de Estado da Justiça
- Justiça Económica - Secretaria de Estado da Justiça



CADERNOS REIVINDICATIVOS

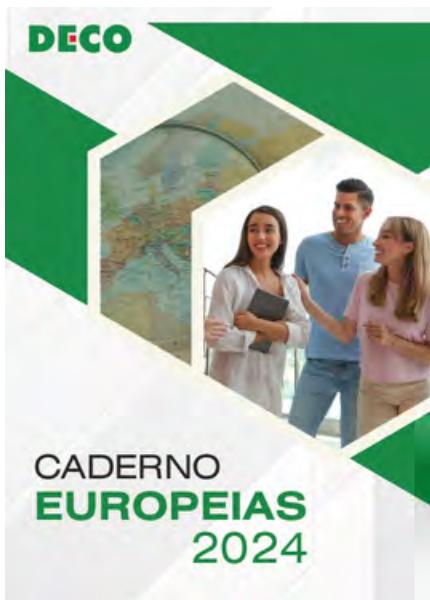
ELEIÇÕES LEGISLATIVAS: Rumo a um futuro para os Consumidores

Aquando das eleições legislativas de 2024, a DECO apresentou a todos os partidos políticos com assento parlamentar um dossier reivindicativo, no qual foram apresentados os problemas dos consumidores nos serviços essenciais: **energia, água e resíduos, comunicações, banca e saúde.**

Com base nos problemas identificados, a **DECO apresentou 45 propostas de solução**, para a garantia de uma política de consumidores mais forte e resiliente no contexto nacional.



ELEIÇÕES EUROPEIAS



No âmbito deste ato eleitoral, e no decorrer da **Conferência Internacional** (vide capítulo destaque 50 anos da DECO), foi apresentado o **Caderno Europeias**, um conjunto de recomendações nas principais áreas de intervenção europeia com impacto para o consumidor: **turismo, digital, comunicações eletrónicas, clima, resíduos, alimentação, mobilidade e transportes, seguros, mercado de energia, eficiência energética e banca.**

A equipa da DECO assegurou, ao longo do ano, a participação, como oradora, em **38 seminários e conferências, inclusivamente internacionais.**



REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A DECO assegurou a representação dos consumidores em **108 entidades** a nível nacional, num total de **178 reuniões**.

A Associação assegurou presença nos seguintes **Conselhos Consultivos**:

- **ERSE** – 67 reuniões
- **ERSAR** – 5 reuniões
- **Banco de Portugal** – 6 reuniões
- **RTP** – 36 reuniões
- **Órgãos Sociais dos Centros de Arbitragem** – 55 reuniões
- **CES** – 7 reuniões
- **ERS** – 2

No que diz respeito à Entidade Reguladora dos Serviços de Energéticos (ERSE), sublinha-se o trabalho desenvolvido enquanto membro integrante do Conselho Consultivo e dos Conselhos Tarifários de Energia Elétrica e Gás Natural, tendo **contribuído ativamente para a elaboração de todos os pareceres destes Conselhos**.

A DECO destaca ainda a sua presença no âmbito do Conselho Nacional de Consumo e no Conselho Nacional de Habitação.

Em 2024 foram asseguradas **325 representações nacionais e internacionais**.



REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2024 a DECO continuou reforçar a sua parceria estratégica com entidades públicas e privadas internacionais.

Destacou-se, mais uma vez, o trabalho da **vice-presidência do BEUC** e o trabalho desenvolvido junto desta entidade, permitindo à DECO continuar a desenvolver o seu papel como stakeholder privilegiado nos processos de negociação a nível europeu.

A DECO respondeu a **82 solicitações por parte do BEUC** relativamente às áreas dos serviços financeiros, direitos dos consumidores, energia, mobilidade, sustentabilidade e resolução de conflitos, destacando-se, ainda, a resposta a solicitações por parte da Comissão Europeia.



A DECO integra, atualmente, os seguintes grupos internacionais:

- **ANEC** - European consumer voice in standardisation
- **BEUC** - Bureau Européen des Unions de Consommateurs
- **Comissão Europeia: CPAG** - Consumer Policy Advisory Group
- **Financial Services User Group (FSUG)** – Comissão Europeia, DG FISMA e DG JUST
- **Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)** – Comissão Europeia, DG FISMA
- **European Banking Authority** – Banking Stakeholders Group (EBA_BSG) – Autoridade Bancária Europeia
- **EIOPA** - European Insurance and Occupational Pensions Authority
- **IRSG** - Insurance and Reinsurance Stakeholder Group
- **EUIPO** - European Union Intellectual Property Office
- **Grupo de partes interessadas da Autoridade Bancária Europeia (EBA).**



53 reuniões



7 reuniões



10 reuniões



3 reuniões



35 reuniões



2 reuniões

Justiça

A DECO e a sua associação parceira BEUC apresentaram diversas queixas conjuntas às autoridades da União Europeia, destacando-se a queixa relativa a práticas desleais de empresas líderes de videojogos como o Fortnite, EA Sports FC 24, Minecraft e Clash of Clans, para a qual contribuíram 21 das associações de consumidores de 16 países.

O alerta da BEUC à Comissão Europeia e à Rede Europeia de Autoridades de Consumo (CPC-Network) expôs de que forma a indústria dos videojogos maximiza os gastos dos consumidores utilizando moedas virtuais premium.

Esta ação foi desenvolvida tendo em vista uma melhor aplicação do quadro legal de defesa dos direitos do consumidor no setor dos videojogos.

TECH A MINUTO

ÚLTIMA HORA | POLÍTICA | ECONOMIA | DESPORTO | FAMA | PAÍS | MUNDO | TECH | CULTURA | LIFESTYLE | AUTO |

Associações europeias contra manipulação de pagamentos em videojogos

A Organização Europeia de Consumidores (BEUC, na sigla inglesa) e 22 membros, entre os quais a portuguesa Deco, entregaram hoje uma queixa de manipulação de pagamentos contra empresas de videojogos, que visam, em particular, as crianças.



GAME OVER

Consumers fight for fairer in-game purchases

GAME OVER

CONTINUE FOOLING CONSUMERS?

YES NO

A legal assessment of premium in-game currencies from a consumer law perspective

September 2024

CULTURA /
VIDEOJOGOS

Ativar alertas

Associações europeias de consumidores contra manipulação de pagamentos em videojogos

Este artigo tem mais de 6 meses

Associações acusam principais empresas de videojogos de falta de transparência, por promoverem compras dentro dos seus jogos com o valor de moedas digitais, ao invés do custo real em euros.

Agência Lusa
Texto

12 set. 2024, 13:34



REPRESENTAÇÃO JUDICIAL AÇÕES COLETIVAS

A DECO representa coletivamente os consumidores através de ações judiciais, encontrando-se a decorrer as **ações contra a Apple (obsolescência programada de smartphones), as operadoras de telecomunicações (aumentos ilegais de preços) e a ANACOM (implementação da TDT em Portugal)**.

PROVEDORIA DA JUSTIÇA

SAÚDE

A DECO apresentou uma **queixa relativa ao incumprimento reiterado dos tempos máximos de resposta garantidos previstos para cuidados de saúde**, bem como as conclusões de monitorização da Entidade Reguladora da Saúde. Nesta comunicação, a DECO apelou à intervenção da Provedora de Justiça para que fossem emitidas um conjunto de recomendações ao Ministério da Saúde.

A DECO apresentou, também, uma **Proposta de Regulamento sobre as relações contratuais entre prestadores de cuidados de saúde e consumidores / utentes**, reivindicando melhor informação, contribuindo assim para a desejada transparência nas relações nesta área.

SEGUROS

A DECO e diversas Organizações de Doentes apresentaram uma queixa à Provedora de Justiça acerca da Lei que consagrou o **“Direito ao esquecimento”** no acesso ao crédito e aos seguros associados, para pessoas que superaram ou mitigaram situações de risco agravado de saúde.

A razão da queixa prendia-se com o **decurso do prazo para a regulamentação da própria lei que tem criado entraves aos consumidores para beneficiar deste regime**. Pretende-se pôr fim a uma prática discriminatória que a Lei pretendeu resolver, mas sem efeito prático até à data por falta de regulamentação.



Deco e associações de doentes apresentam queixa à Provedora de Justiça sobre lei do esquecimento

Agência Lusa 19 set 2024 07:49



GOVERNO

BANCA

A DECO enviou uma carta aos Ministérios da Economia e das Finanças solicitando uma avaliação e intervenção urgentes para adequar a legislação e manter a proporcionalidade nas comissões aplicáveis a transferências MB Way.

As preocupações da DECO foram acolhidas e **o Governo aprovou uma legislação específica para responder às reivindicações da Associação.**

The screenshot shows the homepage of O Jornal Económico. At the top, there is a navigation bar with links like 'EDIÇÕES', 'EDIÇÕES DIGITAIS', 'OPINIÃO', 'ET CETERA', 'JE ADVISORY', 'JE MADEIRA', 'ECONOMIZE', 'MULTIMÉDIA', 'NEWSLETTERS', 'JE LAB', and 'ASSINAR'. Below the navigation bar, a red banner displays the text 'BANCA E SEGUROS, EMPRESAS, RESPOSTAS RÁPIDAS, SAPO ECONOMIA'. The main headline of the article reads: 'Respostas rápidas: Deco alerta para aumento das comissões no MB Way. O que está em causa?'. The text below the headline discusses the association's alert regarding potential increases in commissions for MB Way transfers due to the new regime of payments between bank accounts.



HABITAÇÃO

A DECO apresentou junto do Governo um pacote de 22 medidas defendendo uma regulação eficaz e a promoção e dignificação do setor da habitação. O pacote incidia sobre diversas áreas, mas colocava no centro das suas preocupações, aqueles que se encontram em situação de maior vulnerabilidade, tanto do lado dos inquilinos como igualmente do lado dos senhorios, principalmente aqueles que atuam de forma individual e não profissional.

Entre as várias reivindicações, a DECO destacou a necessidade de ser assegurada uma corresponsabilização das plataformas em linha nos mesmos moldes estabelecidos para os anunciantes, a criação de benefícios fiscais em sede de IRS no crédito habitação, a prorrogação de isenção de tributação de mais-valias na amortização de crédito, o alargamento da isenção do pagamento das comissões por amortização antecipada do contrato de crédito à habitação com taxa fixa e a manutenção da consagração legal respeitante à limitação de rendas de novos contratos, ainda que por um período transitório.

No âmbito destas propostas, a **DECO foi ouvida pela Secretaria de Estado da Habitação** onde teve a oportunidade de apresentar as suas preocupações.

The graphic shows the cover of a document titled 'Nº 3 - Julho 2024' and 'Hb Habitação'. The main title is '22 MEDIDAS PARA OS CONSUMIDORES'. The DECO logo is visible at the bottom right. The background is green with white and red accents.

ÁGUA E RESÍDUOS

Com o objetivo de fortalecer a relação entre as entidades gestoras e os consumidores e garantir uma maior transparência na informação, a **DECO apresentou junto da ERSAR** uma proposta de modelo de informação simplificada das obrigações contratuais da Entidade Gestora, à semelhança da que existe no setor da energia.

No âmbito das informações destacam-se a **identificação da entidade gestora e respetivos contactos, informação sobre as tarifas, informação sobre a existência de tarifários sociais e canais para tratamento de reclamações**.

Este modelo permitira **antecipar a entrada em vigor do Regulamento da Qualidade de Serviço**, permitindo ao consumidor conhecer melhor o seu direito à compensação por incumprimento dos níveis mínimos de qualidade.



O Regulamento da qualidade do serviço prestado nos setores da água e resíduos foi publicado em abril deste ano, mas sem compensações automáticas para os consumidores, exigindo que o consumidor apresente reclamação escrita de cada incumprimento para que lhe seja atribuída a respectiva compensação. Além disso, o pagamento das compensações aos consumidores só produzirá efeitos a partir de abril de 2025.



decoassociacao O Regulamento da qualidade do serviço prestado nos setores da água e resíduos foi publicado em abril, mas sem compensações automáticas para os consumidores, como reivindica a DECO.

O consumidor é obrigado a apresentar reclamação escrita de cada incumprimento e o pagamento das compensações só terá efeitos a partir de abril de 2025.

A Associação exige um Regulamento que obrigue ao cumprimento de níveis mínimos da qualidade destes serviços e compensações automáticas pagas aos consumidores em caso de incumprimento

Para mais informações, consulte o mais recente artigo: <https://bit.ly/3RAXS2p>

41 sem

[Ver estatísticas](#)

[Promover publicação](#)

Gostos: beira_da_estrada e 28 outras pessoas
21 de junho de 2024

Adicionar comentário...

CHECKED BY DECO

O serviço Checked By DECO, implementado no final do ano de 2022, consolidou-se durante os anos de 2023 e 2024.

Ao longo do ano de 2024, foram emitidos cerca de **15 relatórios de monitorização**, atribuídos distintivos (website, loja ou ambos) a novas Agências aderentes, procedendo-se e avaliando-se o cumprimento das regras de atribuição. Foram também monitorizados os comportamentos de agências que tenham como consequência a inibição de utilização do distintivo DECO atribuído. Esta dinâmica foi sempre realizada em constante contato com o responsável de candidatura, estabelecendo-se um diálogo profícuo entre a DECO e a Agência.

A DECO consultou todas as Agências certificadas tendo todas elas manifestado interesse na sua renovação. Em virtude da necessidade de assegurar todo o relacionamento contratual e todos os agentes envolvidos, a **DECO alargou a sua área de atuação aos operadores turísticos**.

Para comemorar o Dia Mundial do Turismo, a DECO lançou, também, um novo **espaço digital no seu website dedicado ao Checked by DECO**, tendo em vista a promoção de informação sobre o seu serviço ao consumidor turista.

Celebre connosco o Dia Mundial do Turismo!

A 27 de Setembro celebra-se o Dia Mundial do Turismo. Esta comemoração tem como objetivo chamar a atenção para a importância do turismo em todo o mundo. Este ano o tema é "Turismo & Investimentos Verdes", uma das principais prioridades para a recuperação do turismo, crescimento e desenvolvimento futuros.



Economizar Madeira com DECO
27 Setembro 2024 (UNWTO)

A 27 de Setembro celebra-se o Dia Mundial do Turismo. Esta comemoração tem como objetivo chamar a atenção para a importância do turismo em todo o mundo. Este ano o tema é "Turismo & Investimentos Verdes", uma das principais prioridades para a recuperação do turismo, crescimento e desenvolvimento futuros.

Já conhece o «Checked by DECO»?

É o serviço da DECO que analisa as práticas comerciais das agências de viagens e valida as lojas e websites com as melhores práticas que protegem os direitos dos consumidores.

É Checked by DECO? Pode confiar.

Evitamos problemas ao consumidor
e **protegemos as agências de viagens!**

Este serviço traz inovação ao setor do Turismo!
Acompanhamento constante, Técnicos experientes e
Recomendações personalizadas.

**CHECKED
BY DECO**



Delegação
Regional
do Algarve

CONSULTÓRIO DO CONSUMIDOR / DECO

“O que é o serviço Checked by DECO?”

A DECO INFORMA...
Dia Mundial do Turismo

Esta comemoração anual, assinalada a 27 de setembro tem como objetivo chamar a atenção para a importância do turismo em

Com o objetivo de ajudar o consumidor turista a ter a melhor experiência possível com a sua agência de viagens a DECO criou o serviço 'Checked by DECO' que analisa as práticas comerciais das agências de viagens e valida as lojas e websites com as

sumidor turista, que avalia as práticas comerciais das agências de viagens e turismo nas suas lojas e canais digitais com o objetivo de lhe garantir uma maior proteção dos seus direitos e, ao mesmo tempo, um turismo mais transparente, sustentável e seguro.

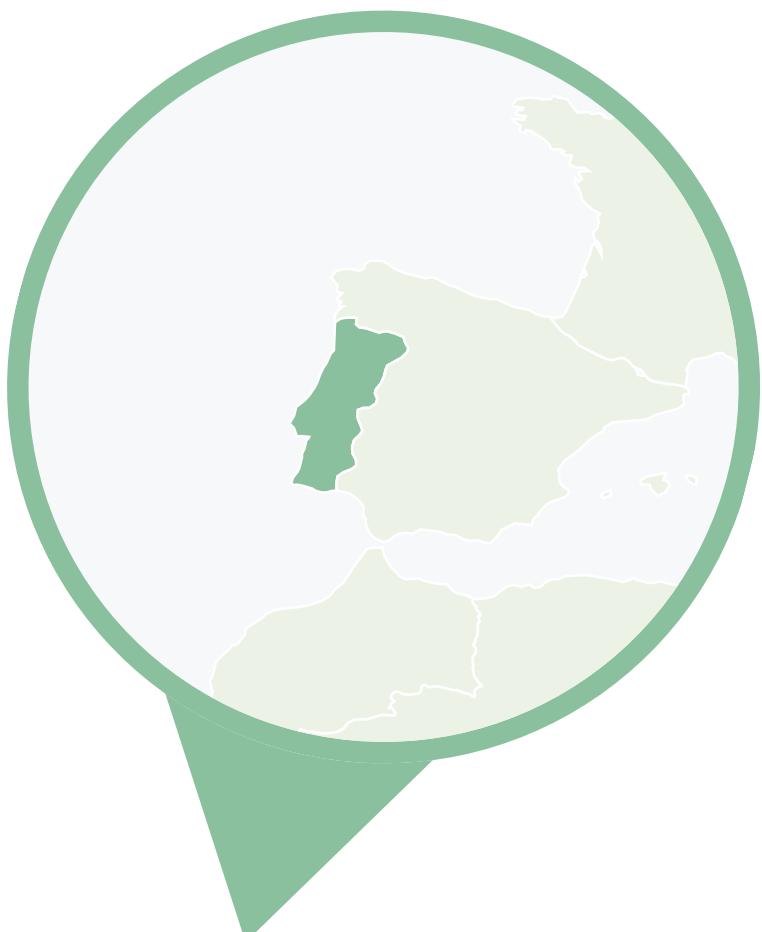
Reclamar sempre que os mesmos sejam ignorados ou atropelados é dever do consumidor.

O consumidor tem sempre ao seu dispor o Livro de Reclamações para exercer o seu dever, podendo também contar com o apoio de várias entidades, entre elas a DECO.

Seja um consumidor mais informado e preventivo. Informe-se connosco. DECO: 289 863 103 ou na linha whatsapp: +351 966 449 110 ou deco.pt.

Este serviço garante que as agências estão sempre atualizadas face aos desenvolvimentos do mercado, antecipam novas tendências e cumprem

Para além de reforçar a transparência, responsabilidade e confiança do consumidor naquela agência de viagens, este serviço garante que as agências estão sempre atualizadas face aos desenvolvimentos do mercado, antecipam novas tendências e cumprem rigorosamente as



**HÁ 50 ANOS
SEMPRE CONSIGO
NAS REGIÕES**

PARCERIAS

Ao longo do ano, a equipa, procurando reforçar a presença da Associação no território nacional, estabeleceu novas parcerias:

- 3 Câmaras Municipais – Torres Vedras (com BHE) , Alenquer e Sintra (com BHE)
- 2 Juntas de Freguesia – Fronteira (com BHE) e Carnaxide e Queijas
- 2 Entidades de gestão do património habitacional – Matosinhos Habit e Gebalis
- 3 parcerias autárquicas alargadas para valências de **Balcão de Habitação e Energia (BHE)** – Câmaras Municipais da Maia, Gondomar e União de Freguesias de Viana do Castelo

Em 2024, desenvolveram-se atividades, iniciativas de apoio à comunidade com **81 entidades, 56 municípios, 16 freguesias e 9 entidades institucionais**, abrangendo **3.831.976 consumidores e famílias**.

Em 2024, partilhámos **22 edições** da newsletter quinzenal Rede de Parceiros que chegou a **221 contactos** no final do ano.



REUNIÃO DE BOAS-VINDAS

Preparam-se sessões de boas-vindas aos parceiros recebidos em 2024 - **Junta de Freguesia de Fronteira, União de Freguesias de Carnaxide e Queijas, Câmara Municipal de Torres Vedras, Câmara Municipal de Alenquer, Câmara Municipal de Sintra, MatosinhosHabit e Gebalis.**

Estas sessões, que foram articuladas com as equipas das delegações e estruturas regionais, 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.

ENCONTRO DA REDE DE PARCEIROS

O Encontro Anual da Rede de Parceiros de 2024 realizou-se em dois locais distintos: **Gondomar e Portel, tendo como tema central “Consumidor 360º”, e contou com 45 participantes.**

Este evento reuniu especialistas que abordaram temas fundamentais para o futuro dos consumidores, com os direitos dos condóminos, o papel dos intermediários de crédito, as comunidades de energia e ainda as novas ofertas formativas dirigidas às escolas.



Regiões	Número de parceiros
Minho	6
Norte	18
Centro	6
Ribatejo e Oeste	8
Alentejo	20
Algarve	7
Sede	12
Madeira	4

Balcão de Habitação e Energia

Em 2024, a DECO prosseguiu a expansão das suas valências de habitação e energia, através do Balcão de Habitação e Energia, no âmbito dos protocolos com municípios e juntas de freguesia. Este serviço visa informar e apoiar os consumidores nas decisões relacionadas com a eficiência energética e soluções sustentáveis para as suas habitações, promovendo a literacia energética e a adoção de comportamentos mais sustentáveis.

O Balcão contribui para a construção de comunidades residenciais mais conscientes e sustentáveis, alinhando-se com os objetivos do Plano Municipal de Ação Climática e os Espaços de Energia.

A Associação propôs um alargamento do âmbito das parcerias já existentes, mediante a criação e desenvolvimento do **BALCÃO DE HABITAÇÃO E ENERGIA**.

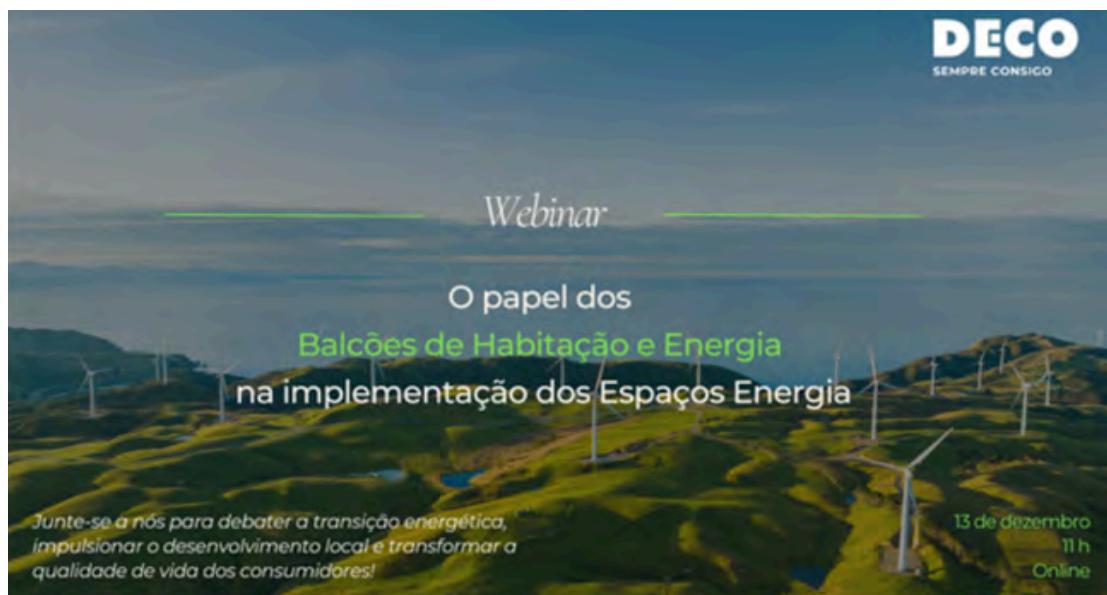


WEBINAR: O PAPEL DOS BALCÕES DE ENERGIA NA IMPLEMENTAÇÃO DOS ESPAÇOS ENERGIA

A DECO realizou um webinar dirigido aos municípios e que contou com **118 inscrições**. Este webinar foi desenvolvido no contexto da transição energética e do combate à pobreza energética. Foi um passo decisivo para aprofundar o debate sobre as soluções mais eficazes para enfrentar os desafios energéticos atuais.

Durante o evento, foram partilhadas experiências e estratégias inovadoras que visam garantir que todos, especialmente as comunidades mais vulneráveis, tenham acesso a soluções de eficiência energética e possam combater a pobreza energética eficazmente e de modo sustentável.

A importância da criação dos Espaços Energia, como pontos de apoio essenciais à população, foi amplamente discutida, destacando o seu papel fundamental no acesso a informações, serviços e soluções concretas para a redução dos custos com a energia.



The image is a screenshot of a Facebook post from the 'DECO Associação' page. The post features a photograph of a person sitting on a sofa in a living room. Overlaid on the photo is a green banner with white text: '13 DEZ | 11H', 'Webinar', and 'O papel dos Balcões de Habitação e Energia na implementação dos Espaços Energia'. To the right of the photo, there is a summary of the event: 'Descubra como o Balcão de Habitação e Energia contribui para a implementação de uma estratégia de apoio aos consumidores no âmbito da eficiência energética e do acesso aos direitos habitacionais.' Below this is a section with event details: 'Data: 13 de dezembro', 'Horas: 11h00', and 'Local: Online <https://lnkd.in/djmZ7rjD>'. There are also sections for 'Destaque', 'Mais', 'Você é mais 8 pessoas', '2 compartilhamentos', and interaction buttons for 'Gostei', 'Comentar', 'Compartilhar', and 'Enviar'. A comment input field says 'Adicionar comentário'.

FORMAÇÃO DA REDE DE PARCEIROS

Em 2024, implementou-se a iniciativa do **Ciclo de Formação exclusivo para a Rede de Parceiros DECO**.

Realizaram-se **três ações formativas** com o propósito de dotar os técnicos com competências especializadas:

- 17 de maio - **Finanças Pessoais: O Orçamento como Ferramenta Essencial**
- 18 de junho - **Digitalização da sociedade de consumo: Problemas e desafios**
- 17 de setembro - **Arrendamento: Apoios e Incentivos**



REDES SOCIAIS DAS ENTIDADES PARCEIRAS

Através das equipas regionais, procurámos dar um impulso de comunicação junto das entidades parceiras para que utilizem as suas **redes sociais e meios digitais** para divulgar informações sobre o protocolo de colaboração com a DECO (**cartazes de anúncio do atendimento, divulgação de webinares, conteúdos informativos digitais, etc.**).

Mais **de 500 publicações** foram partilhadas pelos parceiros nas suas redes sociais, estratégia fundamental para a visibilidade e reconhecimento da marca DECO no território.



The grid contains the following content:

- Top Left:** An illustration of three houses (orange, brown, white) on a beach. Text: "TRANSFERIR O CRÉDITO NÃO TEM DE SER UMA DOR DE CABEÇA". Subtext: "Se direita transferir o crédito habilitado para reduzir o seu prejuízo, nemita tal consumo". Footer: "O Municipio e a DECO sempre consigo".
- Top Middle:** A silhouette of a crowd at a concert. Text: "DEMBOLSO DO BILHETE DO CONCERTO? É JUSTIÇA PARA OS MEUS OUVIDOS!". Subtext: "Se comprou um bilhete e o concerto foi cancelado, não comente e conheça os próximos passos". Footer: "O Municipio e a DECO sempre consigo".
- Top Right:** A green banner with the text "A DECO ESTÁ AQUI!". Below it, four icons with descriptions: "O Município oferece, nós fazemos por si!" (Information about your rights, Resolution of your claims), "Apóio na gestão do orçamento" (Budget management support), and "Renegociação das suas dívidas" (Debt restructuring).
- Bottom Left:** An illustration of a stack of coins with a halo. Text: "DIA DE SÃO RECEBER É DIA DE SABER O QUE FAZER". Subtext: "Muitas das coisas que a dinheiro é que é feito, só o dinheiro pode resolver". Footer: "O Municipio e a DECO sempre consigo".
- Bottom Middle:** An illustration of a green maze. Text: "AS CONTAS NÃO TÊM DE SER UM LABIRINTO". Subtext: "Visita ao consumo, informa e seu orçamento familiar e eficiente sem dificuldade". Footer: "O Municipio e a DECO sempre consigo".
- Bottom Right:** A hand holding a red key. Text: "D. Comunidade". QR code: "decod.pt". Footer: "O Municipio e a DECO sempre consigo".

RELATÓRIO DE CONTAS



Apresentação das contas

No ano de 2024, 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 2024 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 2024 um Resultado Líquido do Exercício no valor de -143.755,98 €, o que em comparação com o Resultado Líquido do Exercício de 2023, de -375 888,98 €, corresponde a uma diferença de 232.133,00 €. Saliente-se que o Resultado Líquido do Exercício já havia deixado em 2023 de incorporar o reconhecimento contabilístico dos resultados da participada DECO Proteste, uma vez que, no final do exercício de 2023, a participação social da Deco correspondia apenas a 15% do capital social daquela e assim se manteve durante o exercício de 2024.

Assim, apesar do resultado líquido continuar a ser negativo, verificou-se que os proveitos com origem nas quotizações inverteram, ainda que pouco expressivamente, a tendência de perda global dos últimos exercícios, correspondentes a 2.170.130,26 €, em 2024, face a 2.141.929,98 €, em 2023.

Simultaneamente, continuou, porém, a verificar-se uma diminuição das receitas das Vendas e Serviços Prestados, correspondente a uma variação de -26.987,79 €, muito embora, a diminuição dos gastos em Fornecimentos e Serviços Externos, correspondente a um decréscimo de 42.975,43 €, com o Pessoal, no valor de 147.084,55 € e com os Impostos, no valor de 29.155,38 €, tenha contribuído para um desagravamento do resultado face a 2023.

Ainda assim, continua a prevalecer um desequilíbrio que explica o resultado negativo da Associação durante o ano de 2024, que foi integralmente refletido no total dos Fundos Patrimoniais, não obstante a diminuição do Passivo que passou de 785.191,23 €, em 2023, para 627 112,20 €, em 2024.

Fundos Patrimoniais

O resultado líquido do período corresponde a -143.755,98 €, não incluindo o impacto associado à percentagem de participação sobre os resultados da participada DECO Proteste relativos ao exercício de 2024, 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 2024 essa participação era de apenas 15%.

Assim, os Fundos Patrimoniais passaram de 2.684.400,35 €, em 2023, para 2.540.644,37 €, em 2024.

Despesas do Exercício

No que respeita a Despesas do Exercício verificou-se uma diminuição significativa de algumas delas, em resultado da diminuição das atividades inerentes à execução dos projetos, tal como ilustram as variações dos gastos com licenças de software e comunicação digital, publicidade e outros serviços e materiais, ferramentas e outros, assim como, a diminuição dos gastos com taxas e impostos, atendendo essencialmente aos pagamentos do IVA, em função da diminuição da respetiva base de incidência e em virtude da dedução parcial através do método pro-rata ter passado a ser de 23,82% em 2024, face aos 18,32% em 2023.

Em sentido contrário, saliente-se o aumento de despesas em rendas, alugueres e condomínios, assim como, o aumento dos gastos com despesas de representação, em virtude, essencialmente, do aluguer de diversos equipamentos e de se ter incorrido em significativas despesas com deslocações, refeições e alojamentos por ocasião das comemorações dos 50 anos da DECO, sem prejuízo do incremento das despesas com condomínios dada a necessidade da realização de obras extraordinárias nos condomínios da sede e de muitas das delegações regionais.

DESPESAS CORRENTES RELEVANTES	2024	2023	DIFERENÇA
Água, Eletricidade e Combustíveis	29 566,59 €	29 461,38 €	105,21€
Comunicações	27 632,39 €	27 030,33 €	602,06 €
Rendas, alugueres e condomínios	126 740,16 €	72 241,69 €	54 498,47 €
Despesas de representação	127 666,57 €	107 946,10 €	19 720,47 €
Assistência Técnica e reparações	22 303,75 €	20 152,88 €	2 150,87 €
Licenças de software e comunicação digital	108 662,28 €	169 406,72 €	-60 744,44 €
Contabilidade e Auditoria	28 275,00 €	28 275,00 €	0,00 €
Publicidade e outros serviços	80 132,73 €	118 123,66 €	-37 990,93 €
Materiais, ferramentas e outros	10 425,70 €	19 550,52 €	-9 124,82 €
Serviços bancários, seguros e contencioso	13 684,67 €	10 924,33 €	2 760,34 €
Limpeza, higiene e conforto	34 186,60 €	32 721,64 €	1 464,96 €
Produtos alimentares	8 187,73 €	7 398,38 €	789,35 €
Prémios e patrocínios	9 436,03 €	8 577,52 €	858,51 €
Outros serviços	6 760,82 €	4 192,66 €	2 568,16 €
Taxas e Impostos	105 068,70 €	132 785,76 €	-27 717,06 €
TOTAL DESPESAS CORRENTES RELEVANTES	738 729,72 €	788 788,57 €	-50 058,85 €

Os Ativos Fixos (Imobilizado)

Quanto ao Imobilizado, a variação negativa em terrenos e edifícios resulta da alienação das antigas instalações da delegação regional do Alentejo, em Évora, enquanto todas as outras resultam de abates de ativos no montante global de 293.759,20 €, tendo-se simultaneamente verificado aquisições de Equipamento Básico e Equipamento Administrativo no montante global de 3.419,04 €.

O abate de ativos obsoletos não teve quaisquer impactos no Balanço nem nos Resultados da DECO, uma vez que se encontravam depreciados na sua totalidade.

ATIVOS FIXOS (IMOBILIZADO)	2024	2023	DIFERENÇA
Terrenos e edifícios	3 268 320,45 €	3 421 249,45 €	-152 929,00 €
Mobiliário	158 073,55 €	179 841,07 €	-21 767,52 €
Equipamento informático	140 268,67 €	254 575,45 €	-114 306,78 €
Programas de computador	95 749,37 €	186 106,93 €	-90 357,56 €
Equipamento de comunicação	2 480,85 €	35 070,78 €	-32 589,93 €
Equipamento básico	47 739,74 €	64 661,99 €	-16 922,25 €
Equipamento diverso	17 827,28 €	32 223,44 €	-14 396,16 €
TOTAL ATIVOS FIXOS	3 730 459,91 €	4 173 729,11 €	-443 269,20 €

Custos com o Pessoal

No ano de 2024 verificou-se uma estabilização quanto aos custos com o Pessoal e no total das despesas daí decorrentes, designadamente quanto a vencimentos e subsídios de refeição, não obstante algumas variações significativas que determinaram a diminuição de alguns dos custos do pessoal do quadro, observável nas variações dos gastos com subsídios de férias, encargos sociais, indemnizações e compensações, todos eles relacionados e decorrentes de um primeiro processo de reestruturação operacional já findo que, ainda que incipiente, levou a uma diminuição do número de trabalhadores pertencentes ao quadro da Associação.

Nesse sentido, saliente-se ainda a diminuição dos custos com avenças e honorários, decorrente da dispensa de prestadores de serviços - considerados como não imprescindíveis para a prossecução das atividades da Associação - e da diminuição do pagamento de honorários a advogados.

CUSTOS COM PESSOAL	2024	2023	DIFERENÇA
Vencimentos	1 115 683,68 €	1 114 643,89 €	1 039,79 €
Subsídios de refeição	105 362,79 €	107 170,29 €	-1 807,50 €
Subsídios de Natal e Férias	169 670,25 €	192 383,15 €	-22 712,90 €
Abonos para falhas	1 081,36 €	1 212,18 €	-130,82 €
Prémios e gratificações diversas	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Encargos Sociais	291 412,51 €	302 402,00 €	-10 989,49 €
Seguro acidentes trabalho	6 694,82 €	6 820,71 €	-125,89 €
Seguros de saúde	49 837,48 €	37 298,22 €	12 539,26 €
Medicina no trabalho	3 422,33 €	3 434,84 €	-12,51 €
Indemnizações e compensações	1 849,06 €	121 478,27 €	-119 629,21 €
Outros custos com pessoal	4 294,32	9 549,60 €	-5 255,28 €
TOTAL CUSTOS PESSOAL QUADRO	1 749 308,60	1 896 393,15 €	-147 084,55 €
Avenças e honorários	263 658,22 €	281 612,41 €	-17 954,19 €
TOTAL CUSTOS COM PESSOAL	2 012 966,82 €	2 178 005,56 €	-165 038,74 €

As Contas de Proveitos

As contas de Proveitos registam algumas alterações importantes em comparação com o ano anterior, designadamente quanto às quotizações dos associados, verificando-se um aumento de 28.200,28 €, em virtude da ténue inversão da tendência de diminuição dos últimos anos.

Quanto aos projetos, saliente-se, uma vez mais, que a contabilização das receitas é efetuada durante todo o período em que os projetos decorrem, o que pode determinar que os proveitos contabilizados acabem por não corresponder aos recebimentos efetivos, uma vez que, aqueles apenas são considerados no mesmo período em que ocorrem as respetivas despesas, tendo-se registado um decréscimo de 102.549,93 € nas receitas dos projetos nacionais e um acréscimo de 116.204,20 € nas receitas dos projetos comunitários, significando tal um acréscimo global de 13.654,27 € quanto aos projetos, conforme expresso no quadro infra.

Relativamente às ações de formação, as receitas obtidas resultam, essencialmente, da execução de ações de formação sobre literacia financeira que aumentaram em 2024 e não decorreram, como maioritariamente em 2023, do protocolo celebrado com a Euroconsumers - AISBL, relativo à formação sobre os direitos digitais do consumidor e cibersegurança.

Por último, quanto ao conjunto de receitas provenientes de atendimentos e protocolos, verificou-se um incremento global de 51.090,92 €, com amplo e significativo destaque para os protocolos, muito embora, as provenientes das senhas de presença e do Checked by Deco tenham decrescido 6.133,20 € e 10.234,00 €, respetivamente.

QUOTAS DE ASSOCIADOS	2024	2023	DIFERENÇA
Quotas de associados	2 170 130,26€	2 141 929,98€	28 200,28 €
TOTAL QUOTAS DE ASSOCIADOS	2 170 130,26€	2 141 929,98€	28 200,28 €

OUTRAS RECEITAS	2024	2023	DIFERENÇA
Projetos nacionais	221 225,95 €	323 775,88 €	-102 549,93 €
Projetos comunitários	228 867,32 €	112 663,12 €	116 204,20 €
Ações de formação	56 029,32 €	144 131,96 €	-88 102,64 €
Senhas de presença	15 110,70 €	21 243,90 €	-6 133,20 €
Atendimentos	24 767,35 €	26 375,89 €	-1 608,54 €
Protocolos com Câmaras Municipais	274 742,07 €	222 042,61 €	52 699,46 €
Checked by Deco	14 196,00 €	24 430,00 €	-10 234,00 €
TOTAL OUTRAS RECEITAS	834 938,71 €	874 663,36 €	-39 724,65 €

Proposta de Aplicação de Resultados

O Resultado Líquido do Exercício é de -143.755,98 €. Propõe-se a transferência para Resultados Transitados no montante de -143.755,98 €.

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, 14 de abril de 2025
A Direção

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

BALANÇO INDIVIDUAL
31 DE DEZEMBRO DE 2024

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS		
		2024	2023	
ACTIVO				
Activo não corrente:				
Activos fixos tangíveis	8	2.320.437,57 €	2.514.334,97 €	
Propriedades de investimento		0,00 €	0,00 €	
Goodwill		0,00 €	0,00 €	
Activos intangíveis	7	15.590,23 €	20.360,10 €	
Activos biológicos		0,00 €	0,00 €	
Participações financeiras - método de equivalência patrimonial		0,00 €	0,00 €	
Participações financeiras - outros métodos	9	62.500,00 €	62.500,00 €	
Fundadores/Beneméritos/Associados		0,00 €	0,00 €	
Outros activos financeiros		8.299,96 €	8.488,66 €	
Activos por impostos diferidos		0,00 €	0,00 €	
		2.406.827,76 €	2.605.683,73 €	
Activo corrente:				
Inventários	10	0,00 €	0,00 €	
Activos biológicos				
Clientes	13.2	195.417,83 €	150.404,77 €	
Adiantamentos a fornecedores	13.2	0,00 €	0,00 €	
Estado e outros entes públicos	13.3	0,00 €	0,00 €	
Fundadores/Beneméritos/Associados	13.2	150.772,28 €	150.417,32 €	
Outras contas a receber	13.2	88.356,14 €	204.885,62 €	
Diferimentos	13.4	29.241,65 €	38.742,29 €	
Activos financeiros detidos para negociação				
Outros activos financeiros				
Activos não correntes detidos para venda				
Caixa e depósitos bancários	13.5	297.140,91 €	319.457,85 €	
		760.928,81 €	863.907,85 €	
Total do Activo		3.167.756,57 €	3.469.591,58 €	

Página 1 de 2

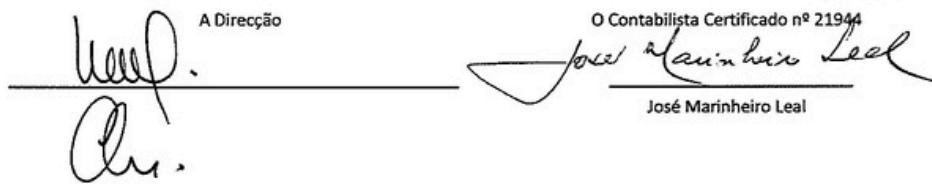
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

BALANÇO INDIVIDUAL
31 DE DEZEMBRO DE 2024

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS		
		2024	2023	
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	1.497.119,45 €	1.873.008,43 €	
Ajustamentos em activos financeiros	13.7	1.137.401,11 €	1.137.401,11 €	
Outras variações nos fundos patrimoniais				
Resultado líquido do período	13.7	2.684.400,35 €	3.060.289,33 €	
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS		-143.755,98 €	-375.888,98 €	
		2.540.644,37 €	2.684.400,35 €	
Passivo :				
Passivo não corrente:				
Provisões	13.6	22.020,17 €	42.831,37 €	
Financiamentos obtidos		0,00 €	0,00 €	
Passivos por Impostos Diferidos	13.2	2.649,48 €	44.886,56 €	
Outras contas a pagar		24.669,65 €	87.717,93 €	
Passivo corrente:				
Fornecedores	13.2	63.831,91 €	79.898,41 €	
Estado e outros entes públicos	13.3	104.702,08 €	91.171,27 €	
Fundadores/Beneméritos/Associados	13.2	0,00 €	239,89 €	
Financiamentos obtidos	13.6	20.811,20 €	19.668,63 €	
Outras contas a pagar	13.2	370.641,04 €	461.071,35 €	
Diferimentos	13.4	42.456,32 €	45.423,75 €	
Outros passivos financeiros		0,00 €	0,00 €	
TOTAL DO PASSIVO		602.442,55 €	697.473,30 €	
Total dos Fundos Patrimoniais e do Passivo		627.112,20 €	785.191,23 €	
		3.167.756,57 €	3.469.591,58 €	

Página 2 de 2

A Direcção



José Marinheiro Leal
José Marinheiro Leal

O Contabilista Certificado nº 21944

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZA

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2024	2023
Vendas e serviços prestados		429.367,93 €	456.355,72 €
Quotizações de Associados		2.170.130,26 €	2.141.929,98 €
Subsídios à exploração e Projectos		472.220,42 €	436.439,00 €
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias e associadas	6 e 9	0,00 €	0,00 €
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		-909.490,95 €	-952.466,38 €
Gastos com o pessoal		-1.749.308,60 €	-1.896.393,15 €
Ajustamento de inventários (perdas/reversões)	10	0,00 €	0,00 €
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
Provisões (aumentos/reduções)		0,00 €	0,00 €
Imparidade de investim. não depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
Aumentos/reduções de justo valor		0,00 €	0,00 €
Outros rendimentos e ganhos		20.140,07 €	32.469,48 €
Outros gastos e perdas		-471.259,00 €	-475.110,41 €
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamentos e impostos		-38.199,87 €	-256.775,76 €
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	7 e 8	-90.189,69 €	-101.913,45 €
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortiz.(perdas/reversões)		0,00 €	0,00 €
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-128.389,56 €	-358.689,21 €
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00 €	0,00 €
Juros e gastos similares suportados		-3.032,48 €	-256,72 €
Resultado antes de impostos		-131.422,04 €	-358.945,93 €
Imposto sobre o rendimento do período	13.3	-12.333,94 €	-16.943,05 €
Resultado líquido do período		-143.755,98 €	-375.888,98 €

A Direcção

O Contabilista Certificado nº 21944

Wef.
Am.

Jose' Haunheis Leel

José Marinheiro Leal

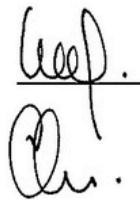
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024

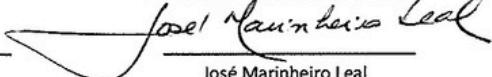
RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2024	2023
Vendas e serviços prestados		2.599.498,19 €	2.598.285,70 €
Custos das vendas e dos serviços prestados		0,00 €	0,00 €
Resultado bruto		2.599.498,19 €	2.598.285,70 €
Outros rendimentos		492.360,49 €	468.908,48 €
Gastos de distribuição		-251.179,36 €	-267.218,90 €
Gastos administrativos		-972.514,97 €	-1.034.616,78 €
Gastos de investigação e desenvolvimento		-322.024,82 €	-342.588,34 €
Outros gastos		-1.674.529,08 €	-1.781.459,36 €
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-128.389,56 €	-358.689,21 €
Gastos de financiamento (líquidos)		-3.032,48 €	-256,72 €
Resultados antes de impostos		-131.422,04 €	-358.945,93 €
Imposto sobre o rendimento do período		-12.333,94 €	-16.943,05 €
Resultado líquido do período		-143.755,98 €	-375.888,98 €

A Direcção



A handwritten signature consisting of two stylized, cursive initials followed by a period.

O Contabilista Certificado nº 21944



A handwritten signature of José Marinheiro Leal.

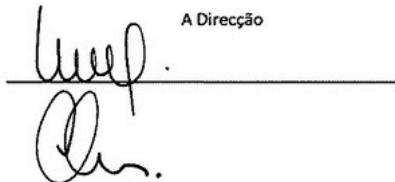
José Marinheiro Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

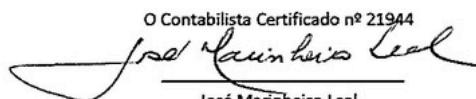
DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2024	2023
Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo			
Recebimentos de clientes e utentes		2.685.194,34 €	2.386.052,84 €
Pagamentos a fornecedores		-795.391,89 €	-840.368,75 €
Pagamentos ao pessoal		-1.429.141,20 €	-1.123.628,57 €
		460.661,25 €	422.055,52 €
		-16.943,05 €	-16.894,01 €
		-439.914,99 €	-730.041,20 €
		3.803,21 €	-324.879,69 €
Fluxos de caixa das actividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-3.419,04 €	35.714,60 €
Activos intangíveis		0,00 €	0,00 €
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis			
Activos intangíveis		90.000,00 €	
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Subsídios ao investimento			
Juros e rendimentos similares		0,00 €	0,00 €
Dividendos			
		86.580,96 €	35.714,60 €
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		-19.668,63 €	-15.828,83 €
Juros e gastos similares		-3.032,48 €	-256,72 €
Dividendos			
Reduções de fundos			
Outras operações de financiamento		0,00 €	0,00 €
		-22.701,11 €	-16.085,55 €
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)			
Efeito das diferenças de câmbio		67.683,06 €	-305.250,64 €
Caixa e seus equivalentes no início do período		0,00 €	0,00 €
Caixa e seus equivalentes no fim do período		319.457,85 €	624.708,49 €
		297.140,91 €	319.457,85 €

A Direcção



O Contabilista Certificado nº 21944



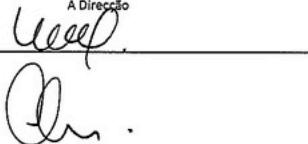
José Marinheiro Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO FINDO EM 31-12-2024

DESCRÇÃO	NOTAS	Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações dos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
POSIÇÃO NO INÍCIO 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 €
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					-375.888,98 €	0,00 €			375.888,98 €	0,00 €
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais		0,00 €	0,00 €	0,00 €	-375.888,98 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	375.888,98 €	0,00 €
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO									-143.755,98 €	-143.755,98 €
RESULTADO EXTENSIVO									232.133,00 €	-143.755,98 €
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO										
Fundos										0,00 €
Subsídios, doações e legados										0,00 €
Outras operações										0,00 €
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO		49.879,79 €	0,00 €	0,00 €	1.497.119,45 €	1.137.401,11 €	0,00 €	0,00 €	-143.755,98 €	2.540.644,37 €

A Direcção



O Contabilista Certificado nº 21944



José Marinheiro Leal

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

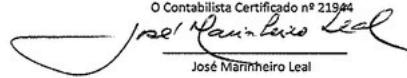
DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO FINDO EM 31-12-2023

DESCRÍÇÃO	NOTAS	Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações dos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
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 €					0,00 €
Excedentes de revalorização de activos fixos					-734.874,07 €	0,00 €				0,00 €
Ajustamentos por impostos diferidos									734.874,07 €	0,00 €
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais		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 €	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



O Contabilista Certificado nº 21944



José Marinho Leal

ANEXO



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, com Delegações Regionais e Representações em Viana do Castelo, Porto, Coimbra, Santarém, Évora, Faro e Região Autónoma da Madeira, exercendo a atividade de Associação sem fins lucrativos de 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 NCNF-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 NCNF 3 - Adoção pela primeira vez das normas contabilísticas e de relato financeiro e foram registados em resultados transitados, ou, se apropriado, noutro item do Fundo associativo, conforme estabelece esta norma.

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

2.3. - Reconciliação do Fundo associativo

Não foi necessário proceder a qualquer ajustamento ou reconciliação

3- Principais políticas contabilísticas

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

a) 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.

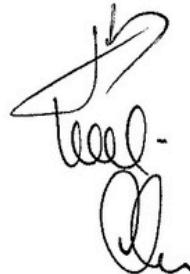
b) Ativos Fixos Tangíveis

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 a valorização do capital ou à obtenção de rendas.

e) Investimentos em Associadas

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

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

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

f) Inventários

As mercadorias são valorizadas ao custo médio de aquisição.

g) Impostos sobre o Rendimento

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

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

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

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

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

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



h) Instrumentos Financeiros

Clientes e outras dívidas de terceiros.

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

Fornecedores e outras dívidas a terceiros

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

Periodizações

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

Caixa e Depósitos Bancários

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

i) Benefícios dos Empregados

A Associação atribui os seguintes benefícios aos empregados:

Benefícios a curto prazo: ordenados, salários, subsídio de alimentação, 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		873,72	
Caixa - D.R. Viana Castelo		382,98	
Caixa - D.R. Norte		294,26	
Caixa - D.R. Coimbra		654,37	
Caixa - D.R. Santarém		122,77	
Caixa - D.R. Évora		85,37	
Caixa - D.R. Faro		145,68	
Caixa - D.R. Madeira		536,45	
Caixa – Coroas – Dinamarca		13,39	
Caixa – Leves – Bulgária		0,00	
Total de Caixa		3.108,99	
B.P.I. - Coimbra	5-5114621.000.001	8 168,34	
B.P.I. - Évora	6-6755043.000.001	18 156,34	
B.P.I. - Faro	8-5110574.000.001	16 756,17	
B.P.I. - Lisboa	9-5029985.000.001	196 843,84	
B.P.I. - Porto	0-5104795.000.001	17 688,97	
B.P.I. - Santarém	5-2563685.000.001	6 255,94	
B.P.I. - Viana do Castelo	0-5117885.000.001	10 540,24	
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	127,85	
BNP Paribas - Lisboa	001090703040169	0,00	
Millennium - Dep. Prazo	108184586	0,00	
Millennium - Lisboa	108184586	806,99	
Millennium - Lisboa	580194597	18 687,24	
Millennium - Porto	3480248999	0,00	
Total de Depós. Bancários		294 031,92	

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 2024 e 2023, a Associação detinha as seguintes participações em entidades associadas:

Entidades Associadas	Sede	% de Participação	
		2024-12-31	2023-12-31
DECOPROTESTE - Editores, Lda.	Av. Eng. ^o Arantes de Oliveira, 13 -1º B - 1900-221 Lisboa	15%	15%

6.2.- Transações e saldos pendentes

- i) Quantia das transações: 4.401,97
- ii) Quantia dos saldos pendentes devedores: 150.772,28
- iii) Quantia dos saldos pendentes credores: 42.831,37

No decurso dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2024 e 2023, os saldos e as transações efetuadas com partes relacionadas são os seguintes:

Empresas Associadas	Em: 31-12-2024						
	Inventários		Ativos Fixos		Outras Contas	Serviços	
	Compras	Vendas	Compras	Vendas		Obtidos	Prestados
DecoProteste-Editores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,87	4 391,10
Total	419,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,87	4 391,10

Empresas Associadas	Em: 31-12-2023						
	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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 525,00

Anexo – Demonstrações – Deco _ 2024

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	2023-12-31	Adições	Alienações e Abates	Ativos det. para venda	Outras Alterações	2024-12-31
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	95 749,37
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	-90 357,56	0,00	0,00	95 749,37
Amortizações acumuladas	165 746,83	4 764,20	0,00	0,00	0,00	80 159,14
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Amortizações acumuladas	165 746,83	4 764,20	-90 357,56	0,00	0,00	80 159,14
Ativo intangível líquido	20 360,10	-4 764,20	-5,6700	0,00	0,00	15 590,23

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	2023-12-31	Adições	Alienações	Transferências	Outras Alterações	2024-12-31
Descrição						
Terrenos ou recursos naturais	760 717,54	0,00	-37 500,00	0,00	0,00	723 217,54
Edifícios e outras construções	2 660 531,91	0,00	-115 429,00	0,00	0,00	2 545 102,91
Equipamento Básico	64 661,99	2 209,11	-19 131,36	0,00	0,00	47 739,74
Equipam. Administrativo - Mobiliários	179 841,07	145,71	-21 913,23	0,00	0,00	158 073,55
Equipam. Administrativo -EQ. Informático	254 575,45	1 064,22	-115 371,00	0,00	0,00	140 268,67
Equipam. Administrativo- EQ. Comunicação	35 070,78	0,00	-32 589,93	0,00	0,00	2 480,85
Outros Ativos Fixos Tangíveis	32 223,44	0,00	-14 396,16	0,00	0,00	17 827,28
Ativos Fixos Tangíveis em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativo tangível bruto	3 987 622,18	3 419,04	-356 330,68	0,00	0,00	3 634 710,54
Depreciações acumuladas	1 473 287,21	85 425,49	-244 439,73	0,00	0,00	1 314 272,97
Perdas por imparidade e reversões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depreciações acumuladas	1 473 287,21	85 425,49	-244 439,73	0,00	0,00	1 314 272,97
Ativo tangível líquido	2 514 334,97	-82 006,45	-111 890,95	0,00	0,00	2 320 437,57

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
Deco Proteste-Editores, Lda. *	2024-12-31	15%						
Deco Proteste-Editores, Lda.	2023-12-31	15%	18 295 257,81	12 748 005	5 547 252,81	51 053 565,61	52 433 523,14	2 642 833,24

* Nesta data ainda não são conhecidos os resultados da DecoProteste-Editores, Lda referentes ao exercício de 2024.

9.2 Detalhe dos Investimentos Financeiros:

Investimentos Financeiros		2024		
Rubricas	Saldo Inicial		Redução/Reforço	Saldo Final
Investimentos-Subsidiárias - Outros Métodos				
DecoProteste-Editores, Lda	62 500,00		0,00	62 500,00
Outros investimentos financeiros				
FCT-Fundo Compensação de Trabalhadores	8 488,66	0,00	-188,70	8 299,96
TOTAL	70 988,66	0,00	-188,70	70 799,96

Investimentos Financeiros		2023		
Rubricas	Saldo Inicial	MEP	Redução/Reforço	Saldo Final
Investimentos em Subsidiárias - MEP				
DecoProteste-Editores, Lda	0,00	0,00	62 500,00	62 500,00
Outros investimentos financeiros				
FCT-Fundo Compensação de Trabalhadores	9 858,79	0,00	-1 370,13	8 488,66
TOTAL	9 858,79	0,00	61 129,87	70 988,66

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 31-12-2024			Em 31-12-2023		
	Rubricas	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade	Quantia Líquida	Quantia Bruta	Perdas por Imparidade
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 31-12-2023					
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

Em 31-12-2024					
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 2024 foram aprovadas pela Direção e autorizadas para emissão em 14 de abril de 2025, a fim de serem apresentadas a Assembleia Geral de Associados, marcada para o dia 28 de abril de 2025.

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 art.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 2024.

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 2024 e em 2023 a rubrica de Clientes/Fornecedores/Outras contas a receber e a pagar e Pessoal apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	Em 31-12-2024			Em 31-12-2023		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Ativos:						
Clientes	201.700,19	0,00	201.700,19	156.687,13	0,00	156.687,13
Adiantamento a Fornecedores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	150.772,28	0,00	150.772,28	150.417,32	0,00	150.417,32
Outras contas a receber	88.356,14	0,00	88.356,14	204.885,62	0,00	204.885,62
Perdas por Imparidade - Clientes	-6.282,36	0,00	-6.282,36	-6.282,36	0,00	-6.282,36
Total do Ativo	434.546,25	0,00	434.546,25	505.707,71	0,00	505.707,71
Passivos:						
Fornecedores	63.831,91	0,00	63.831,91	79.898,41	0,00	79.898,41
Passivos por Impostos Diferidos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundadores/Beneméritos/Associados	0,00	0,00	0,00	239,89	0,00	239,89
Outras contas a pagar	370.641,04	2.649,48	373.290,52	461.071,35	44.886,56	505.957,91
Total do Passivo	434.472,95	2.649,48	437.122,43	541.209,65	44.886,56	586.096,21
Total Ilíquido	73,30	-2.649,48	-2.576,18	-35.501,94	-44.886,56	-80.388,50

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

Rubricas	Acertos	Executado no Exercício	Taxa de financiamento	Valor imputado	Saldo em: 2023-12-31	Adiantamentos/ Pagamentos	Subsídios reconhecidos	Saldo em: 2024-12-31
Projetos								
Timor-Leste	-8.287,42	0,00	100%	-8 287,42	26 664,46	-18 377,04	0,00	0,00
PSLifestyle	0,30	116 880,73	100%	116 880,73	-94 339,41	-12 452,42	116 880,73	10 088,90
EVA - Energy Virtual Assistant	0,00	71 690,38	94%	67 388,96	157 316,33	-218 648,06	67 388,96	6 057,83
Sobreviver à inflação	0,00	8 285,82	80%	6 628,66	6 979,11	-8 402,29	6 628,66	5 205,48
CML-Finâncias Saudáveis	0,00	95 863,33	94%	95 863,33	-793,33	-95 070,00	95 863,33	0,00
Watson	0,00	12 207,21	100%	12 207,21	-62 847,31	0,00	12 207,21	-50 640,10
RAISE	0,00	53 535,36	95%	50 858,59	-33 232,69	0,00	50 858,59	17 625,90
ICCO-RED Transf.	0,00	49 283,72	75%	36 962,79	0,00	0,00	36 962,79	36 962,79
ECHO	0,00	0,00	100%	0,00	0,00	-77 712,40	0,00	-77 712,40
Consumidores à beira de um Ataque Digital	0,00	0,00	80%	0,00	0,00	-7 060,42	0,00	-7 060,42
Totais	-8 287,42	407 746,55		378 502,85	-252,24	-437 722,63	386 790,27	-59 472,02

13.3 - Estado e outros entes públicos

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, a rubrica de Estado e outros entes públicos apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	Em 31-12-2024			Em 31-12-2023		
	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	12 333,94	0,00	12 333,94	16 943,05	0,00	16 943,05
Retenção de impostos s/rendimentos	12 653,94	0,00	12 653,94	18 206,63	0,00	18 206,63
Imposto sobre o valor acrescentado	51 310,50	0,00	51 310,50	23 824,27	0,00	23 824,27
Outros impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribuições para a segurança social	28 403,70	0,00	28 403,70	32 197,32	0,00	32 197,32
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 Passivo	104 702,08	0,00	104 702,08	91 171,27	0,00	91 171,27

13.4 – Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, a rubrica de Diferimentos apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	Em 31-12-2024			Em 31-12-2023		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Ativos:						
Gastos a reconhecer - Seguros	21 372,97	0,00	21 372,97	30 810,76	0,00	30 810,76
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	2 493,68	0,00	2 493,68	2 556,53	0,00	2 556,53
Gastos a reconhecer-Outros gastos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Ativo	29 241,65	0,00	29 241,65	38 742,29	0,00	38 742,29
Passivos:						
Rendimentos a reconhecer - Quotas	42 456,32	0,00	42 456,32	45 423,75	0,00	45 423,75
Outros Rendimentos a Reconhecer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Passivo	42 456,32	0,00	42 456,32	45 423,75	0,00	45 423,75

13.5 – Caixa e Depósitos Bancários

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, a rubrica de Caixa e Depósitos Bancários apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	Em 31-12-2024			Em 31-12-2023		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Ativos:						
Caixa	3 108,99	0,00	3 108,99	4 698,05	0,00	4 698,05
Depósitos à ordem	294 031,92	0,00	294 031,92	314 759,80	0,00	314 759,80
Outros depósitos bancários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do Ativo	297 140,91	0,00	297 140,91	319 457,85	0,00	319 457,85
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 2024 e 2023 a rubrica de Financiamentos obtidos apresentava a seguinte decomposição:

Descrição	Em 31-12-2024			Em 31-12-2023		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Instituições de Crédito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	20 811,20	22 020,17	42 831,37	19 668,63	42 831,37	62 500,00
Outros financiadores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	20 811,20	22 020,17	42 831,37	19 668,63	42 831,37	62 500,00

13.7 - Fundos

Em 31 de dezembro de 2024 e 2023, a rubrica de Fundos Patrimoniais apresentava a seguinte decomposição:

FUNDO	Em 2024-12-31	Em 2023-12-31
Descrição		
Fundo Associativo	49 879,79	49 879,79
Ações (quotas) próprias		
Outros instrumentos do Fundo associativo		
Prémios de emissão		
Reservas Legais		
Outras reservas		
Resultados transitados	1 497 119,45	1 873 008,43
Ajustamentos em ativos financeiros	1 137 401,11	1 137 401,11
Excedentes de revalorização		
Outras variações do Fundo		
Sub-total	2 684 400,35	3 060 289,33
Resultado líquido do exercício	-143 755,98	-375 888,98
Total	2 540 644,37	2 684 400,35

14 - BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

Os membros dos órgãos diretivos, eleitos para o triénio 2025/2027 foram nove, com início de mandato em 3 de fevereiro 2025.

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, 14 de abril de 2025

A Direção

O Contabilista Certificado nº 21944

The image shows two handwritten signatures. The first signature, on the left, is written in cursive and appears to read "José Marinheiro Leal". The second signature, on the right, is also in cursive and appears to read "José Marinheiro Leal". A horizontal line runs through both signatures. Below the line, the name "José Marinheiro Leal" is printed in a smaller, more formal font.

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS





OLIVEIRA, REIS
& ASSOCIADOS,
SROC, LDA.

JOAQUIM OLIVEIRA DE JESUS
CARLOS MANUEL GRENIHA
JOÃO CARLOS CRUZEIRO
PEDRO MIGUEL MANSO
MARIA BALBINA CRAVO
PEDRO CORTEIA PROENÇA
MANUELA GUERRA OLIVEIRA
FREDERICO AMARANTE RASQUINHA
MÔNIKA SOFIA CUNHA

N

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 2024 (que evidencia um total de 3.167.757 euros e um total de fundos patrimoniais de 2.540.644 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 143.756 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 adequada, em todos os aspectos materiais, a posição financeira de DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR em 31 de dezembro de 2024 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 adequada 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 adequada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Entidade de acordo com a Norma

1 de 3

Inscrita no ORGC sob o n.º 23
Inscrita no CMVM sob o n.º 20161381
Capital Social € 15.000
N.º de Matrícula/NIPC 501266259
Conservatória do Registo Comercial de Lisboa

SEDE - HEAD OFFICE
Avenida Colombo/Bondado Pinheiro, n.º 75,
8º piso, Fracção B/02
1070-061 Lisboa, Portugal
T: +351 217 271 197
www.orasroc.pt - E-mail: geral@orasroc.pt

DELEGAÇÃO CENTRO - CENTER BRANCH
Av. da Maia, n.º 24, Escritório 3
2415-396 Leiria, Portugal
T: +351 244 822 175

DELEGAÇÃO NORTE - NORTH BRANCH
Centro Empresarial Capitólio
Av. de França, 254, 6.º, Sala 6.4
4050-276 Porto, Portugal
T: +351 228 324 132



OLIVEIRA, REIS
& ASSOCIADOS,
SROC, LDA.



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;

2 de 3



OLIVEIRA, REIS
& ASSOCIADOS,
SROC, LDA.

- 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, 16 de abril de 2025
OLIVEIRA, REIS & ASSOCIADOS, SROC, LDA.
Representada por

Joaquim Oliveira de Jesus, ROC nº 1056,
Registado na CMVM sob o nº 20160668

3 de 3



PARECER DO CONSELHO FISCAL



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS | 2024

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 2024, complementado com um anexo descriptivo 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 2024.
 - c. Balanço individual reportado a 31 de dezembro de 2024.
 - d. Balancete do razão e balancete analítico, antes e após apuramento de resultados, relativos ao ano de 2024.
 - e. Certificação legal das contas do ano de 2024 pelo ROC "Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda".
- 4- A consulta do Relatório de Atividades do ano de 2024 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" correntes, tal como apresentadas no Relatório de Actividades de 2024, é possível observar uma quase estagnação das receitas totais correntes e um decréscimo – com algum significado – das despesas correntes, como se pode verificar na tabela infra:

	%	2024	2023
Quotização associados	+1%	2,170,130 €	2,141,930 €
Outras receitas correntes	-5%	834,939 €	874,663 €
Total Receitas correntes	0%	3,005,069 €	3,016,593 €
Despesas correntes	-6%	738,730 €	788,789 €
Custos com Pessoal	-8%	2,012,967 €	2,178,006 €
Total Despesas correntes	-7%	2,751,697 €	2,966,794 €

No que diz respeito ao decréscimo do total das despesas correntes verificado em 2024, face a 2023, de referir que o mesmo decorre fundamentalmente da componente dos encargos com o pessoal, rubrica muito relevante no mapa de custos da associação. Com os custos relacionados com os vencimentos do pessoal estabilizados, foi a conclusão do programa de resoluções contratuais durante o ano de 2023 que, deixando de impactar as contas do ano de 2024, explica grandemente a evolução registada.

Contudo, e sem prejuízo da evidente contenção do total das despesas correntes, invertendo a sua evolução no último triénio, não pode o Conselho Fiscal deixar de anotar a persistente dificuldade de impulsionar positivamente as receitas provenientes das quotizações dos associados (-2,3%, em média anual, ao longo dos últimos 5 anos) que representam, materialmente, a mais relevante fonte de receitas da Associação.

Mais importante do que a tímida variação positiva do valor das quotizações dos associados alcançada no final do ano de 2024, é o volume de associados que deve reter a atenção da Direção. Efetivamente, de acordo com os dados apresentados no Relatório de Actividades e Contas, há uma continua quebra do volume de associados (registando -4% em 2024 face ao ano anterior) o que significa uma gradual deterioração deste importante ativo para a base de suporte e representatividade da DECO.

O Conselho Fiscal reitera a sua recomendação para uma análise aprofundada das condições, contexto e fatores de mudança que podem explicar esta evolução negativa e revisitar, se necessário, a sua proposta de valor e modelo de negócio.



- 6- No que diz respeito às demonstrações financeiras, quando analisadas as contas ao nível do Balanço⁽¹⁾, a DECO continua a apresentar indicadores financeiros genericamente favoráveis, refletindo, entre outros, o elevado nível histórico de ativos da associação, essencialmente ativos fixos de terrenos e edifícios.

A título de exemplo, vejam-se os rácios, com base no balanço, comumente escrutinados:

2024						
Autonomia financeira	80,2%	Endividamento	19,8%	Solvabilidade	4,1	Liquidez geral
Capital próprio	77,4% (2023)	Passivo	22,6% (2023)	Capital próprio	3,8 (2023)	Ativo corrente
Ativo	2,540,644 €	Passivo	627,112 €	2,540,644 €	627,112 €	760,929 €
	3,167,757 €	Ativo	3,167,757 €	Passivo		602,443 €

É, inclusive, possível anotar uma melhoria generalizada dos referidos indicadores em comparação com 2023.

A título complementar, o rácio de Liquidez Imediata, medido pelas disponibilidades em "caixa e depósitos bancários" face ao passivo corrente, progride igualmente assumindo um valor de 0,49 face a 0,46 em 2023.

Sem prejuízo desta evolução positiva, é necessária alguma prudência e relativização dado que resulta, também, de uma diminuição de todos os montantes das componentes (numerador e denominador) envolvidas no cálculo dos rácios em apreço. Ou seja, ocorreu, em simultâneo, uma diminuição do capital próprio (ou fundos patrimoniais), do ativo total, do ativo corrente, do passivo total e do passivo corrente. Foi a magnitude das diferentes variações que favoreceu, ainda assim, a saúde patrimonial da associação no final do ano de 2024.

- 7- A análise das contas de resultados, documentos contabilísticos que procuram refletir a saúde financeira de uma organização é, contudo, menos favorável uma vez que o resultado líquido global do exercício de 2024 assume o valor negativo de 143.755,98€.

O Conselho Fiscal tomou boa nota que o resultado líquido da DECO, em 2024, não foi novamente sujeito à inclusão do resultado da sua participação na "DECO PROTESTE, Editores Lda", pelo método de equivalência patrimonial (MEP), uma vez que, no final

¹ O balanço reproduz uma fotografia necessariamente estática por reportar-se à situação no final do ano de 2024.



do ano de 2024, a sua participação social correspondia apenas a 15% do capital social⁽²⁾ da participada.

	2020	2021	2022	2023	2024
Resultado Líquido Global (incorporando a participação)	-185,348 €	-365,870 €	-734,874 €	-	-
Resultado Líquido da DECO (sem a participação)	30,094 €	31,306 €	15,224 €	-375,889 €	-143,756 €

Apesar do expressivo desagravamento do resultado líquido face a 2023 - que deve ser registado, o Conselho Fiscal assinala para 2024 um desempenho financeiro novamente desequilibrado entre receitas e despesas.

É possível observar pela análise da evolução do EBITDA⁽³⁾, 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, que a mesma volta a assumir um valor negativo em 2024 embora bem menos expressiva do que no ano anterior (-1.2% face a -8.5%).

	2020	2021	2022	2023	2024
Rentabilidade operacional (sem participação)	3.6%	4.0%	4.0%	-8.5%	-1.2%
EBITDA (com participação)	106,222 €	120,910 €	121,534 €	-256,776 €	-38,200 €
Vendas e serviços prestados à Dúzia dos associados (subsídios e projeto)	2,948,808 €	2,997,793 €	3,069,104 €	3,034,725 €	3,071,719 €

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 desenvolvimento 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

² 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.

³ EBITDA = Earnings Before interest, taxes, depreciation and amortization (Resultado antes de juros, impostos, depreciação e amortizações). Disponível na Demonstração de resultados.



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:

	2020	2021	2022	2023	2024
Fluxo operacional: [(1)+(2)] / (3)	0,70	1,00	-2,72	(1,33) (*)	(0,34) (*)
Fluxo caixa operacional (1)	88,328 €	124,737 €	-319,899 €	-324,880 €	3,803 €
Impostos pagos (2)	-13,595 €	-3,965 €	-10,226 €	-16,894 €	-16,943 €
EBITDA (sem participação) (3)	106,222 €	120,910 €	121,534 €	-256,776 €	-38,200 €
Cobertura passivo: (1) / (4)	0,13	0,17	-0,62	-0,47	0,01
Passivo corrente (4)	656,548 €	722,688 €	512,286 €	697,473 €	602,443 €

(*) EBITDA é (Fluxo caixa operacional + impostos) negativos

Considerando a associação como uma instituição de elevada maturidade, é expectável que os seus fluxos operacionais sejam positivos e expressivos o suficiente para suportar uma estratégia sólida de crescimento. O Conselho Fiscal regista, com agrado, um regresso a um saldo de caixa operacional positivo no final do exercício de 2024, embora de reduzida expressão, contrastando frontalmente com o sucedido nos dois anos anteriores.

Paralelamente, o rácio de cobertura do passivo corrente pelo fluxo de caixa operacional acompanha os sinais de ténue melhoria do desempenho operacional comparativamente aos últimos dois anos. Note-se que este rácio é um complemento ao índice de liquidez geral extraído do balanço (recordar-se, também com sinal de ligeira melhoria – 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 ainda não se verifica para a associação.

Em resumo, o Conselho Fiscal salienta que a atividade operacional da DECO começou, em 2024, a dar sinais de progresso em entregar os fundos necessários para fazer face aos seus compromissos no curto prazo embora se mantenha numa zona de desequilíbrio ao nível do seu resultado líquido, sendo premente prosseguir no caminho de uma maior sustentabilidade financeira a medio e longo prazo.



- 9- Quanto ao Relatório de Atividades do ano de 2024, evidencia-se uma continuidade das atividades da associação, uma aposta em meios digitais e um bom aproveitamento e presença mediática durante todo o período com uma orientação em ações temáticas ajustadas, mantendo o espírito, objetivos e missão da DECO.

Regista-se, nomeadamente, uma clara aposta em temas emergentes e de atualidade, como a sustentabilidade, a literacia e proteção financeira das famílias, a energia e transição energética, a literacia e direitos digitais num contexto de disruptão tecnológica (IA), a segurança e desperdício alimentar, a agudização dos problemas do setor da habitação, o setor da saúde, entre outros, adequados ao contexto singular e mudanças estruturantes que atravessámos.

De destacar, não só pelo simbolismo como pelo impacto e vasto conjunto de iniciativas, as comemorações dos 50 anos da DECO, em particular a Conferência Internacional, de 27 de maio. O Conselho Fiscal deixa uma nota de apreço pelo envolvimento e comprometimento das equipas da associação para o sucesso do evento.

- 10- O Conselho fiscal expressa as seguintes conclusões e recomendações:

- A. O exercício de 2024 apresentou sinais de melhoria no que diz respeito aos indicadores financeiros de performance operacional, embora a associação permaneça numa zona de desequilíbrio, não despiciente, ao nível do seu resultado líquido (diferença entre receitas e despesas).
- B. A continua degradação do número de associados 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, sem descurar uma abordagem à sua proposta de valor e modelo de negócio.
- C. O grande número de iniciativas e projetos, muitos co-financiados, envolvendo a associação de forma continua [alguns de maior monta como os comunitários, mas muitos de ordem regional ou local] são muito exigentes, recomendando-se ponderação, escrutínio financeiro e ajustamento, se necessário, face aos menores recursos disponíveis.



- D. É desejável atuar contra a volatilidade dos recursos humanos com novas propostas e soluções organizativas que possam reforçar a cultura, única e ímpar, da organização.
- E. As demonstrações financeiras apresentadas pela Direção, referentes ao exercício de 2024, retratam, na opinião do Conselho Fiscal, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da DECO em 31 de dezembro de 2024, em conformidade com os princípios contabilísticos em vigor para Entidades do Setor Não Lucrativo.

O Conselho Fiscal recomenda a aprovação do Relatório de Atividades e Contas de 2024, apresentados pela Direção, incluindo a proposta de transferência do resultado líquido apurado para a conta de “Resultados Transitados”.

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

12- Por fim, o Conselho Fiscal endereça os votos de maior sucesso à Direção que inicia um novo mandato, disponibilizando-se para qualquer colaboração, apoio ou suporte que possa ser entendido como útil ou relevante.

LISBOA, 17 de abril de 2025

O CONSELHO FISCAL

Vitor Manuel Figueiredo Machado – Presidente	
Egídio Sacramento de Lima Ramos	
Joaquim Manuel Silva Neves	