



RO

TEI

RO

PARA SOBREVIVER À CRISE



# AGIR PARA SOLUCIONAR

Comemorando o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a DECO centra-se nas dificuldades enfrentadas pelos portugueses, reivindicando propostas, possíveis e eficazes, de soluções para sobreviver à crise.

Com este Roteiro, a DECO pretende incentivar o debate público sobre as difíceis condições de vida dos consumidores e assegurar a tomada de decisões que possam promover o bem-estar social e económico dos cidadãos.



”

Boa noite, envio estas faturas para que me possam ajudar. Com tudo isto tenho pago todos os meses entre €50 a €80 de eletricidade, e não estou quase tempo nenhum em casa. Agora recebo uma fatura de acerto de contas de €526,41. Peço ajuda por favor pois isto assim não pode continuar.

“



”

Aluguei uma casa nos arredores de Lisboa por €450 com contrato de duração de 3 anos. Ganho o ordenado mínimo nacional e tenho dois dependentes a meu cargo, filhos menores, a pensão de alimentos é de €200, mas é incumprida, pagamentos em atraso, não posso contar com esse dinheiro de uma forma regular. O senhorio veio ter comigo no início de fevereiro de 2023 a avisar que ia aumentar a renda em €150, ao qual me opus, e ele disse que ia terminar contrato. Não consigo pagar valores tão altos e não tenho opções a valores mais baixos.

“



”

É inaceitável o aumento agora comunicado para o pacote de televisão e internet. Renegocie o contrato há poucos meses e aceitei uma fidelização de mais 24 meses, para ficar a pagar €31,99 e não €34,49. Pretendo que corrijam a minha fatura e não me apliquem aumento nenhum, porque não foi isto que ficou acordado.

“



”

Pagava normalmente €23 de água, mas o meu filho e netos vieram viver comigo e a fatura aumentou muito, no último mês paguei mais de €40. Pelo facto de viverem mais pessoas cá em casa, não tenho direito a pagar a água mais barata, num escalão mais baixo ou a qualquer tipo de apoio?

“



”

Como somos enganados sem perceber. Uma manteiga que tinha uma embalagem de 450 gramas alterou o peso para 400 gramas, mas mantiveram a embalagem exatamente igual. De salientar, que esta embalagem em tempos já teve 500gr, vão diminuindo disfarçadamente a quantidade até quanto?

“



”

Este mês carreguei o passe social e só consegui utilizá-lo 3 dias! Devido às greves da CP tenho que utilizar o carro e os 30 euros do passe nem me cobrem metade da gasolina. Ninguém me devolve o valor do passe nem me compensam pelos gastos. Nem conseguimos poupar ao utilizar os transportes públicos porque nunca sabemos se temos comboio. E agora quem me compensa?

“





**AI**  
Alimentação

# ALIMENTAÇÃO

## IMPORTÂNCIA DO SETOR

Comer bem sem deixar todo o ordenado no supermercado está entre as principais preocupações dos consumidores. Frutas e legumes aumentaram mais de 30% no último ano, a carne e o peixe mais de 20%, muito acima dos níveis de inflação registados. Os consumidores também notam que alguns produtos custam o mesmo, apesar da quantidade ter sido reduzida. Isto chama-se "reduflação", prática enganosa que tem aumentado. Além disso, os supermercados devem fazer a coisa certa pelos seus clientes: reforçar as gamas de produtos alimentares que permitam escolhas mais saudáveis e apresentar preços claros para facilitar a comparação de produtos.



# O PROBLEMA DO CONSUMIDOR

*“Como somos enganados sem perceber. Uma manteiga que tinha uma embalagem de 450 gramas alterou o peso para 400 gramas, mas mantiveram a embalagem exatamente igual. De salientar, que esta embalagem em tempos já teve 500gr, vão diminuindo disfarçadamente a quantidade até quanto?”*

## A SOLUÇÃO

- ✓ Constituição de um Observatório dos Preços que fiscalize a evolução dos preços dos bens, bem como das práticas comerciais.
- ✓ Criação de legislação que reforce a transparência e a obrigação de informação ao consumidor em produtos alvo de reduflação.
- ✓ Reforço da oferta de produtos de marca própria e nacionais com especial enfoque num cabaz de bens essenciais.

## O CONSUMIDOR GANHA

- ✓ Preços mais transparentes.
- ✓ Informação essencial para uma melhor escolha.
- ✓ Acesso facilitado a produtos alimentares essenciais.



**En**  
Energia

# ENERGIA

## IMPORTÂNCIA DO SETOR

A energia é um dos setores que atualmente apresenta maiores níveis de disrupção e incerteza. A subida acentuada de preços, motivada pela crise geopolítica instalada a nível europeu, bem como a necessidade de cumprimento de metas europeias colocam os consumidores no centro da pressão, num setor essencial.



# O PROBLEMA DO CONSUMIDOR

*“Boa noite, envio estas faturas para que me possam ajudar. Com tudo isto tenho pago todos os meses entre €50 a €80 de eletricidade, e não estou quase tempo nenhum em casa. Agora recebo uma fatura de acerto de contas de € 526,41. Peço ajuda por favor pois isto assim não pode continuar.”*

## A SOLUÇÃO

- ✓ Redução de IVA para 6% em todas as componentes da fatura de eletricidade e gás natural.
- ✓ Reavaliação dos critérios da tarifa social tendo em consideração o atual contexto da inflação e alargamento dos beneficiários relativamente ao gás natural.
- ✓ Simplificação e apoio para a mudança de comercializador.

## O CONSUMIDOR GANHA

- ✓ Poupança na fatura.
- ✓ Proteção alargada para potenciais beneficiários da Tarifa Social.
- ✓ Acesso facilitado a ofertas mais competitivas.

HABITAÇÃO



# HABITAÇÃO

## IMPORTÂNCIA DO SETOR

O direito à habitação é um direito fundamental e um dos temas mais fraturantes do atual contexto da inflação. Dúvidas e receios relacionados com a subida dos preços das casas, a ausência de oferta de soluções de alojamento para os mais jovens e a ausência de respostas adequadas para quem vive em pobreza energética, são alguns dos problemas enfrentados pelos cidadãos.

3 CASAS



## O PROBLEMA DO CONSUMIDOR

*“Aluguei uma casa nos arredores de Lisboa por €450 com contrato de duração de 3 anos. Ganho o ordenado mínimo nacional e tenho dois dependentes a meu cargo, filhos menores, a pensão de alimentos é de €200, mas é incumprida, pagamentos em atraso, não posso contar com esse dinheiro de uma forma regular. O senhorio veio ter comigo no início de fevereiro de 2023 a avisar que ia aumentar a renda em €150, ao qual me opus, e ele disse que ia terminar contrato. Não consigo pagar valores tão altos e não tenho opções a valores mais baixos.”*

## A SOLUÇÃO

- ✓ Incentivos fiscais, financeiros e sociais que garantam um verdadeiro equilíbrio e oferta no mercado.
- ✓ Criação de programas inclusivos e adaptados às necessidades de todos os consumidores que incluam o arrendamento e a aquisição de habitação própria e permanente.
- ✓ Medidas simples e pouco burocráticas de apoio ao desempenho energético habitacional para todos os consumidores.

## O CONSUMIDOR GANHA

- ✓ Mais oferta habitacional a baixo custo
- ✓ Maior poupança.
- ✓ Apoios para um melhor desempenho energético.

# COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E SERVIÇOS POSTAIS

## IMPORTÂNCIA DO SETOR

Os serviços de comunicações são indispensáveis no dia-a-dia das famílias, sendo fundamental garantir o acesso de todos os consumidores a preços acessíveis. A falta de verdadeira concorrência, práticas comerciais questionáveis, fidelizações demasiado longas, aumento dos preços injustificados nas telecomunicações e das taxas aplicáveis aos serviços postais motivam a desconfiança dos consumidores e a conflitualidade num setor cada vez mais essencial.



# O PROBLEMA DO CONSUMIDOR

*“É inaceitável o aumento agora comunicado para o pacote de televisão e internet. Renegocie o contrato há poucos meses e aceitei uma fidelização de mais 24 meses, para ficar a pagar €31,99 e não €34,49. Pretendo que corrijam a minha fatura e não me apliquem aumento nenhum, porque não foi isto que ficou acordado.”*

## A SOLUÇÃO

- ✓ Todos os operadores de comunicações devem ser obrigados a disponibilizar um Pacote Económico de Serviços que inclua telefone (fixo e móvel), internet e TV (número reduzido de canais, mas de oferta variada), a preços reduzidos e sem contrapartidas.
- ✓ Medidas Excepcionais e Temporárias que proíbam aumentos anuais dos serviços de comunicações superiores à média ponderada da taxa de inflação dos últimos 10 anos, podendo ser renovadas.
- ✓ Proibição do aumento dos preços e taxas aplicáveis a serviços postais durante 2023.

## O CONSUMIDOR GANHA

- ✓ Acesso a todos os serviços de comunicações, a um preço justo e mais reduzido que as restantes ofertas comerciais e sem contrapartidas.
- ✓ Controlo dos aumentos anuais dos preços.
- ✓ Práticas comerciais mais transparentes.

ÁGUA



# ÁGUAS E RESÍDUOS

## IMPORTÂNCIA DO SETOR

Um país de disparidades: é assim que a DECO vê o setor da Água e Resíduos em Portugal. Entidades gestoras que perdem água tratada para consumo e não são penalizadas.

Consumidores que, num município poderiam beneficiar da Tarifa Social ou da Tarifa para Famílias Numerosas, mas que no concelho onde residem pagam uma fatura mais cara...

Reciclar? Nalgumas zonas menos urbanas não há contentores para fazer separação dos resíduos, enquanto que noutras cidades os consumidores pagam apenas pelo lixo indiferenciado que produzem, premiando aqueles que têm comportamentos mais sustentáveis.

RE

DUOS



## O PROBLEMA DO CONSUMIDOR

*“Pagava normalmente €23 de água, mas o meu filho e netos vieram viver comigo e a fatura aumentou muito, no último mês paguei mais de €40. Pelo facto de viverem mais pessoas cá em casa, não tenho direito a pagar a água mais barata, num escalão mais baixo ou a qualquer tipo de apoio?”*

## A SOLUÇÃO

- ✓ Aplicação obrigatória da Tarifa Social por todas as entidades gestoras e em todas as vertentes: abastecimento, saneamento e resíduos.
- ✓ Aprovação de um Regulamento da Qualidade do Serviço que preveja compensações aos consumidores quando as entidades não sejam eficientes e lesem os consumidores.
- ✓ Tarifas de Resíduos que premeiem quem separe para reciclar.

## O CONSUMIDOR GANHA

- ✓ Descontos na fatura.
- ✓ Compensação pelas ineficiências do sistema.
- ✓ Pagar apenas pelo lixo produzido.

# MO

**Mo**

Mobilidade  
e transportes

## MOBILIDADE

### IMPORTÂNCIA DO SETOR

Os transportes públicos assumem relevância estratégica no plano económico e ambiental, sendo essenciais no quotidiano dos consumidores. O Estado deve assegurar que a escolha mais sustentável seja a menos dispendiosa, tornando mais acessíveis os modos de transporte menos poluentes. Paralelamente, o Governo deve garantir medidas que assegurem o equilíbrio nas relações com os consumidores, o que se impõe, nomeadamente, em situações de disrupção, como greves frequentes nos transportes públicos relativamente aos titulares de passe, que em tais situações, não só não têm acesso ao serviço, como não recebem o reembolso, ficando duplamente penalizados.



# O PROBLEMA DO CONSUMIDOR

*“Este mês carreguei o passe social e só consegui utilizá-lo 3 dias! Devido às greves da CP tenho que utilizar o carro e os 30 euros do passe nem me cobrem metade da gasolina. Ninguém me devolve o valor do passe nem me compensam pelos gastos. Nem conseguimos poupar ao utilizar os transportes públicos porque nunca sabemos se temos comboio. E agora quem me compensa?”*

## A SOLUÇÃO

- ✓ Direito ao reembolso por parte de titulares de passes em caso de greve.
- ✓ Tarifa social obrigatória, a nível nacional, para todos os transportes públicos coletivos de passageiros.
- ✓ Aplicação de Isenção de IVA no transporte ferroviário, incluindo o suplemento de bagagem pelo transporte de bicicletas e trotinetes.

## O CONSUMIDOR GANHA

- ✓ Maior equidade para os titulares de passe, em caso de greve.
- ✓ Descontos nos transportes públicos coletivos para consumidores economicamente mais vulneráveis.
- ✓ Preços mais reduzidos na utilização de meios de transporte menos poluentes.

