

Comunicado de Imprensa

05/02/2020

10 Anos: 4 milhões e meio de reclamações. Ainda muito tem de mudar.

10 Anos (2010/ 2019) 4 milhões e meio de reclamações lideradas sempre pelos setores das telecomunicações, energia e água, serviços financeiros e compra e venda. São o retrato dos conflitos de consumo dos portugueses neste período do século XXI.

Em 2019 recebemos 343.310 contactos de consumidores. Os setores mais reclamados mantiveram-se inalteráveis, sendo as telecomunicações o líder das reclamações.

Retrato dos últimos 10 anos

539. 313 Reclamações entre 2010/ 19: As telecomunicações foram, e são, uma constante preocupação para as famílias portuguesas. Desde a velocidade anunciada da internet ao período de fidelização, passando pela dupla faturação, refidelização, práticas comerciais desleais, cobrança pela fatura em papel e dificuldade no cancelamento do contrato. **10 anos e ainda muito tem de mudar. A DECO exige maior proteção.**

O processo de migração para a TDT, com a actuação da ANACOM, a publicidade enganosa das operadoras e a deficiente estratégia de implementação do plano do apagão analógico lesou muitos milhares de consumidores. Em 2013, a DECO intentou uma ação coletiva contra a ANACOM. **Até agora pouco ou nada mudou. A DECO exige maior proteção.**

As vendas agressivas motivam **cerca de 4 mil reclamações por ano. As práticas comerciais desleais porta-a porta, pelo telefone e pela internet** foram uma constante ao longo destes 10 anos. Acrescem problemas relativos à garantia dos bens e ao não cumprimento do prazo de livre resolução do contrato (14 dias). **325. 396 Reclamações entre 2010/ 19: 10 anos e ainda muito tem de mudar. A DECO exige maior proteção.**

377.536 Reclamações entre 2010/ 19: O setor da energia, sempre presente no ranking das queixas, foi também alvo de práticas comerciais desleais.

Embora em 2015, **100 mil portugueses tenham conseguido, com o apoio da DECO, a devolução de cerca de 58 mil euros das cauções dos serviços públicos**, as reclamações relativas à energia e água continuam: prescrição e consumos excessivos, dupla faturação, complexidade da fatura e atraso no seu envio.

10 anos e ainda muito tem de mudar. A DECO exige maior proteção.

Novos setores foram surgindo no ranking

As denúncias relativas ao transporte aéreo aumentaram. Em setembro de 2016, o “Caso Ryanair” lesou milhares de passageiros que viram o seu voo cancelado. **A DECO representou os consumidores e conseguiu que recebessem a devida indemnização num total de 35 mil euros.** O constrangimento de voos e as práticas comerciais desleais demonstram que este setor permanecerá no ranking da próxima década. **A DECO exige maior proteção.**


Também a **falência das transportadoras aéreas e dos prestadores de serviços turísticos e de lazer**, por exemplo, Marsans e Vida é Bela, foi uma constante nos últimos anos. **10 anos passaram e, apesar das agências de viagens já terem um mecanismo de proteção, o certo é que os consumidores continuam desprotegidos em muitas outras situações de falência e encerramento de empresas. A DECO exige, por isso, maior proteção.**

Hoje acreditamos que os Portugueses estão mais capacitados e autónomos na resolução dos seus conflitos de consumo. Mas a próxima década traz novos desafios, certamente mais difíceis de solucionar.

A Associação, como sempre, estará ao lado de cada consumidor, fazendo do seu problema a sua causa.

Contactos com a imprensa:

 Graça Cabral

 96 570 00 11

Descubra uma nova
DECO em deco.pt

