

Comunicado de Imprensa

03/02/2021

2020: Cerca de 400 mil consumidores procuraram os serviços da DECO

Desde o turismo ao comércio eletrónico, passando pelos espectáculos e lazer, os portugueses enfrentaram conflitos que, até 2020, eram ocasionais. O impacto social e económico da pandemia na vida dos consumidores foi tal que muitas das medidas excepcionais, publicadas desde Março de 2020, não foram suficientes para proteger os seus direitos e legítimos interesses.

Em 2020, a DECO registou 396.767 reclamações, mais 16% face ao ano transato.

Só sobre turismo, a DECO recebeu na sua linha de apoio ao consumidor turista 6.838 pedidos de ajuda. Por outro lado, problemas com compras em linha, dificuldades com o reembolso de bilhetes de espectáculos, concertos e festivais, pagamento de mensalidades e outros serviços em creches e jardins-de-infância, taxas cobradas nos serviços de saúde pelo uso de equipamentos de proteção individual constituíram os casos mais emblemáticos das 23.745 mediações efectuadas pela DECO. A pandemia marcou indubitavelmente o cenário das reclamações no nosso país.

Para além dos conflitos motivados pela pandemia, os setores mais reclamados, à excepção do turismo, pouco divergem dos anos anteriores:

<i>Telecomunicações</i>	37.723
<i>Bens de Consumo</i>	32.866
<i>Turismo</i>	26.432
<i>Serviços Financeiros</i>	24.618
<i>Energia e Água</i>	13.985
<i>Transportes (maioria aéreo)</i>	11.507

Há 13 anos que as telecomunicações são o setor mais problemático para os consumidores. Conflitos relacionados com o período de fidelização, refidelização, práticas comerciais desleais e dificuldades no cancelamento do contrato têm sido uma constante, mas a crise pandémica acrescentou problemas, como os comprovativos para efeitos de cancelamento ou suspensão dos contratos.

Num ano marcado pelo confinamento as compras em linha foram o problema principal do setor compra e venda. O setor alimentar mereceu, em 2020, um destaque, juntando-se a encomendas não entregues ou tardias, reembolso de valores pagos, problemas nos pagamentos e dificuldade de contactos com o apoio ao cliente.

Na Banca, o ano de 2020 ficou assinalado por questões relacionadas com o crédito ao consumo, crédito à habitação e cartões de crédito: pagamentos, juros, informações sobre contratos, comissões. Quanto aos seguros, realçamos as denúncias sobre os seguros de saúde (comparticipações, coberturas e exclusões), seguros de proteção ao crédito (situações de desemprego e incapacidade) e seguro automóvel (atualizações de prémios).

Apesar da publicação de medidas excepcionais para o regime de SPE, recebemos pedidos de apoio sobre acordos de pagamento das faturas, tarifa social e interrupção de fornecimento.

Destaca-se, também, o setor da habitação, no qual se assistiu a um aumento dos contactos relativamente ao arrendamento - 8.138 e ao condomínio - 5.711.

Sem prejuízo das medidas que foram criadas face à pandemia, o certo é que, em muitos setores, foram os consumidores que pagaram a última fatura dos prejuízos. Foi por isso que a DECO reivindicou um quadro mais protetor para os consumidores, em áreas como os Serviços Públicos Essenciais, os Serviços Financeiros e a Habitação. Com o acentuar da crise económica é urgente adotar medidas que protejam os consumidores, sobretudo nesta fase que o país atravessa.

Contactos com a imprensa:

 Graça Cabral

 96 570 00 11

Descubra uma nova
DECO em deco.pt

