

Comunicado de Imprensa

📅 12/02/2024

Há 50 anos a defender o consumidor!

Quase 8 milhões de consumidores apoiados pela DECO desde 1974

A 12 de fevereiro de 1974, meses antes da revolução de abril, a DECO começava a sua história que tem sido marcada por vitórias, ações, lutas e conquistas, sempre pelo reconhecimento dos direitos e legítimos interesses dos consumidores.

CONFLITOS DE CONSUMO

De que reclamaram os portugueses nestes 50 anos e quais os motivos:

TELECOMUNICAÇÕES: Qualidade de serviço, período de fidelização, faturação, prescrição, práticas comerciais desleais, dificuldade no cancelamento do contrato, falta de comunicação adequada no aumento dos preços, oferta de serviços não solicitados. **INTERNET:** da velocidade anunciada ao período de fidelização, passando pela dupla faturação, refidelização, práticas comerciais desleais, cobrança pela fatura em papel e dificuldade no cancelamento do contrato.

BENS DE CONSUMO/ COMPRA E VENDA: Garantias, incumprimento dos prazos de entrega, falta de informação e práticas desleais nas promoções. **COMÉRCIO ONLINE:** 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.

SERVIÇOS FINANCEIROS - BANCA: crédito à habitação e crédito ao consumo – falta de informação pré-contratual e contratual, dificuldade em exercer direitos no crédito ao consumo por vicissitudes no contrato de compra e venda ou prestação de serviços, comissões bancárias, falta de informação aplicações financeiras, fraudes e burlas. **SEGUROS:** falta de informação, sobre exclusões, franquias, limites indemnizatórios. Nova realidade, planos de saúde.

ENERGIA E ÁGUA: ENERGIA: faturação, excessiva, prescrição, tarifários, incumprimento contratual, serviços adicionais, mudança de comercializador/ regresso ao regulado, verificação de tarifário e ofertas adequadas ao perfil de consumo. **ÁGUA:** Falta de informação sobre as faturas, tarifário, faturação de resíduos, prescrição e recurso à execução fiscal para pagamento das faturas.

Retrato do último ano

Em 2023 recebemos cerca de 360 mil contactos de consumidores e os setores mais reclamados continuaram a ser os mencionados.

Interesses económicos

Nos últimos 5 anos, os prejuízos dos consumidores têm crescido. A DECO conseguiu recuperar 30 milhões de euros aos portugueses.


Venham mais 50


Não é possível antever que desafios os próximos 50 trarão aos consumidores, mas sejam eles quais forem a DECO estará presente na prevenção, no apoio, na representação!

Nos próximos anos a DECO tudo fará para que haja uma justa transição energética para os consumidores e para que a opção sustentável seja a mais fácil e evidente. A DECO estará ao lado dos consumidores nas transições digitais, quer na educação e formação, quer no diálogo e reivindicação quer garantido que a legislação é efetivamente aplicada.

A DECO estará ao lado dos consumidores ainda mais vulneráveis seja por questões financeiras, por questões de literacia, por inadaptação ou pela sua idade, lutando por uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável. A DECO, como sempre, estará consigo, fazendo do seu problema a nossa causa.”

Contactos com a imprensa:

 Graça Cabral

 96 570 00 11

Descubra uma nova
DECO em deco.pt

