

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

O Dinheiro que os Bancos Não Deviam Ter Cobrado

Publicado em 2026-05-18 09:31:09



BOX DE FACTOS

- O Banco de Portugal indicou que as instituições financeiras devolveram cerca de **8,9 milhões de euros** a clientes bancários em 2025.
- Em causa estiveram **juros, comissões e encargos indevidamente cobrados.**

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

- Foram emitidas milhares de determinações, recomendações e advertências dirigidas às instituições supervisionadas.
- A questão essencial não é apenas saber se o dinheiro foi devolvido, mas se o sistema impede que a prática se repita.

O Dinheiro que os Bancos Não Deviam Ter Cobrado

Há países onde um abuso financeiro é um escândalo. Em Portugal, demasiadas vezes, é apenas mais uma rubrica escondida no extracto bancário, com nome técnico, voz mansa e mão comprida.

O Banco de Portugal revelou que, na sequência da sua actuação de supervisão, as instituições financeiras devolveram aos clientes bancários cerca de **8,9 milhões de euros** relativos a juros, comissões e encargos indevidamente cobrados. A frase parece, à primeira leitura, uma boa notícia. E é-o, em parte. Houve fiscalização. Houve identificação de

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

errado da mesa? Porque, quando um cidadão talha uma prestação, atrasa um imposto ou deixa escapar uma obrigação administrativa, o sistema cai-lhe em cima com a delicadeza de uma locomotiva em noite de nevoeiro. Mas quando instituições financeiras cobram indevidamente, o discurso muda de tom: fala-se de ajustamentos, procedimentos, determinações, recomendações, supervisão comportamental e correcções operacionais. A linguagem fica subitamente almofadada. O abuso veste fato cinzento, põe gravata regulatória e passa a chamar-se “incumprimento detectado”.

A normalização do indevido

O problema não está apenas nos 8,9 milhões de euros. Está no padrão cultural e institucional que estes números revelam. Se houve dinheiro cobrado indevidamente, houve clientes lesados. Alguns terão reclamado. Outros talvez nunca tenham percebido. Outros terão achado que não valia a pena enfrentar o labirinto bancário, esse organismo com balcões, formulários, senhas, linhas telefónicas e respostas automáticas que parecem escritas por uma máquina treinada em evitar seres humanos. Em Portugal, o cidadão comum

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

a questão principal. Uma cobrança indevida não deveria ser tratada como uma simples anomalia administrativa. Deveria ser encarada como uma falha grave na relação de confiança entre instituições financeiras e clientes. O banco não é uma loja de esquina perdida no nevoeiro contabilístico. É uma entidade altamente regulada, sofisticada, informatizada, auditada e remunerada. Quando cobra, sabe cobrar. Quando erra a favor próprio, convém perguntar por que razão o erro raramente parece nascer contra si.

O país onde a reparação chega depois da exaustão

O Banco de Portugal pode condenar, determinar, recomendar e advertir. Mas entre a decisão do supervisor e a percepção real de justiça por parte do cliente há, muitas vezes, um território pantanoso. É aí que mora o velho circo nacional: prazos, comunicações, recursos, departamentos jurídicos, cartas formais e uma obscura coreografia em que o cidadão raramente sabe se está no centro do processo ou apenas na bancada, a assistir ao espectáculo. A justiça financeira não pode depender da resistência psicológica do lesado. Não deve ser necessário reclamar para se receber o

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

perceber que uma comissão não devia ter sido cobrada. A verdadeira protecção do consumidor bancário deveria assentar num princípio simples: **quando uma prática indevida é detectada, todos os clientes afectados devem ser identificados e ressarcidos automaticamente, com clareza, rapidez e compensação adequada.**

A devolução sem memória não é justiça

Há uma diferença profunda entre devolver dinheiro e corrigir um sistema. A devolução repara parcialmente o dano. A correcção impede a repetição. E é aqui que Portugal, tantas vezes, tropeça nos atacadores da sua própria complacência. Se as instituições financeiras sabem que, no pior dos casos, terão de devolver aquilo que não deviam ter cobrado, mas continuam a beneficiar da complexidade, da opacidade e da passividade forçada de milhares de clientes, então o incentivo está mal desenhado. A sanção tem de ser mais pesada do que o benefício. Caso contrário, a infracção transforma-se numa espécie de custo operacional com nome educado. E um país decente não pode aceitar que a legalidade funcione como uma opção tarifária.

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

passos concretos. Primeiro: todas as devoluções resultantes de práticas indevidas deveriam ser **automáticas**, sem necessidade de reclamação individual, sempre que a instituição consiga identificar os clientes afectados. Segundo: o dinheiro devolvido deveria incluir **juros compensatórios**, porque o cliente ficou privado de uma quantia que lhe pertencia. Terceiro: as práticas detectadas deveriam ser explicadas publicamente em linguagem simples. Não basta dizer que houve falhas em preços, mora ou adequação de produtos. É preciso que o cidadão compreenda o que foi feito, como foi feito e como pode verificar se foi afectado. Quarto: as coimas deveriam ser proporcionais não apenas ao acto, mas ao universo potencial de clientes atingidos e ao benefício económico obtido ou tentado. Quinto: deveria existir uma plataforma pública, clara e pesquisável, onde qualquer cliente pudesse verificar se determinada instituição foi alvo de decisões relevantes em matéria de cobrança indevida.

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

domésticos e medos familiares. Quando essa confiança é ferida por cobranças indevidas, não basta devolver dinheiro. É preciso devolver também respeito. A relação entre bancos e clientes não pode continuar a parecer uma relação entre quem domina o sistema e quem apenas o sofre. O cidadão não pode ser tratado como uma linha de receita involuntária. O extracto bancário não pode ser uma mina onde pequenas comissões escavam, mês após mês, a paciência e o bolso de quem trabalha. Portugal precisa de uma cultura regulatória menos cerimonial e mais consequente. Menos proclamação e mais efeito prático. Menos “foram adoptadas medidas” e mais “ninguém fica por ressarcir”. Menos teatro institucional. Mais justiça concreta.

Epílogo: o velho circo da responsabilidade

O Banco de Portugal fez o que lhe competia dentro do seu papel: fiscalizou, actuou e obrigou à devolução de valores. Mas o país tem de exigir mais do que a correcção posterior do abuso. Tem de exigir sistemas que impeçam o abuso antes de ele acontecer. Porque há uma diferença enorme entre um banco devolver dinheiro e uma sociedade garantir justiça. O

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

Fontes consultadas

Banco de Portugal — Relatório do Conselho de Administração 2025 <https://www.bportugal.pt/publicacao/relatorio-do-conselho-de-administracao-2025>

Banco de Portugal — Relatório de Supervisão Comportamental 2025 <https://www.bportugal.pt/publicacao/relatorio-de-supervisao-comportamental-2025>


RTP — Instituições financeiras devolveram 8,9 milhões de euros a clientes em 2025 https://www.rtp.pt/noticias/economia/instituicoes-financeiras-devolveram-89-me-a-clientes-em-2025-diz-banco-de-portugal_n1740816

Francisco Gonçalves Fragmentos do Caos Com a colaboração editorial de **Augustus Veritas**.

 [GitHub Pages](#)

 [CodeBerg Pages](#)

 **Fragmentos do Caos:** [Blogue](#) • [Ebooks](#) • [Carrossel](#)

 Esta página foi visitada ... vezes.

[Contactos](#)