

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

## Portugal: O País Onde Até o Dinheiro Precisa de Escolta

Publicado em 2026-05-13 19:59:30



### BOX DE FACTOS

- As instituições financeiras devolveram cerca de **8,91 milhões de euros** a clientes bancários em 2025 na sequência da actuação do Banco de Portugal.

## Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

- Foram ainda devolvidos cerca de **670 mil euros** em juros.
- O Banco de Portugal recebeu **33.375 reclamações** contra instituições financeiras em 2025, das quais 22.795 estavam dentro da sua esfera de competência.
- O supervisor emitiu milhares de determinações, recomendações e advertências dirigidas a instituições financeiras.
- O caso expõe uma velha assimetria portuguesa: o cidadão comum é cobrado automaticamente; as grandes instituições corrigem quando são obrigadas.

## O País Onde Até o Dinheiro Precisa de Escolta

*Em Portugal, o cidadão paga, cala, reclama se souber, espera se puder e recebe de volta apenas quando*

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

Na notícias que parecem pequenas notas de economia, mas que na verdade são autópsias morais de um país. A notícia de que os bancos foram obrigados a devolver 8,91 milhões de euros a clientes em 2025 pertence a essa categoria. Não é apenas uma notícia sobre comissões. É uma notícia sobre confiança, poder, assimetria, vigilância, fragilidade cívica e a velha tragédia de ser português, morar em Portugal, trabalhar em Portugal e ainda ter de fiscalizar quem devia guardar o nosso dinheiro.

O número, por si só, impressiona: milhões de euros devolvidos por cobranças indevidas. Mas o verdadeiro escândalo não está apenas no montante. Está na normalidade com que tudo isto é comunicado. Como se fosse uma correcção contabilística de rotina. Como se milhões indevidamente cobrados fossem apenas pó administrativo sacudido da secretária de um regulador. Como se a vida das pessoas, as suas contas, as suas poupanças, os seus salários e as suas pensões fossem material elástico numa folha Excel bancária.

Em Portugal, quando o cidadão se atrasa, o sistema não hesita. Juros, coimas, avisos, notificações, ameaças, constrangimentos, penhoras, bloqueios e vocabulário de carrasco administrativo. Mas quando instituições financeiras cobram indevidamente, a linguagem torna-se súbita e

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

## **A tragédia que não chega a comédia**

A tragédia de ser português não está apenas em pagar muito, ganhar pouco e viver num Estado que confunde cidadania com submissão fiscal. Está também em assistir ao gozo permanente dos poderes públicos e privados perante a fragilidade do cidadão comum.

Este país seria uma comédia, se tivesse graça. Mas não tem. Para comédia falta-lhe ritmo, inteligência e final feliz. O que temos é uma tragédia burocrática com balcões digitais, extractos bancários, taxas de manutenção, comissões de processamento, preçários em letra microscópica e reguladores que aparecem depois, como bombeiros prudentes chamados a uma casa que já ardeu durante anos.

O cidadão comum não dispõe de departamentos jurídicos. Não tem equipas de compliance. Não tem consultores. Não tem tempo para ler todos os preçários, comparar todas as cláusulas, vigiar cada movimento e reclamar cada cêntimo. Confia. E é precisamente aí que reside a gravidade: o sistema financeiro vive da confiança, mas demasiadas vezes parece funcionar como se a confiança do cliente fosse apenas mais um activo explorável.

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

cidadãos que muitas vezes nem sabem que foram lesados. O valor pode ser pequeno por cliente, mas a soma revela a dimensão do abuso. É a velha arte de retirar pouco a muitos para que poucos reparem.

## **O cliente como fiscal involuntário do seu próprio banco**

A banca moderna transformou o cliente num fiscal involuntário. O cidadão tem de verificar movimentos, comissões, juros, seguros, pacotes, cartões, contas, débitos, prestações, actualizações contratuais, alterações de preçário e mensagens escondidas em linguagem técnica. Quem não verifica, arrisca-se. Quem não entende, paga. Quem não reclama, consente sem saber.

Isto é especialmente perverso num país com baixos salários, baixa literacia financeira média e uma população envelhecida. O sistema pressupõe um cidadão permanentemente atento, digitalmente competente, juridicamente informado e psicologicamente disponível para reclamar. Mas muitos cidadãos não têm essas condições. Não porque sejam irresponsáveis, mas porque a vida real não é um manual de supervisão bancária.

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

tarde e obrigações administrativas. Exigir que todos sejam também auditores da banca é uma forma elegante de transferir para o cidadão o custo da vigilância que deveria estar incorporada no próprio sistema.

A pergunta é simples: quantos milhões foram devolvidos porque foram detectados? E quantos nunca foram reclamados, nunca foram vistos, nunca foram percebidos, nunca foram corrigidos?

## **A linguagem macia das grandes instituições**

A linguagem usada nestes casos é sempre reveladora. Fala-se em “encargos indevidamente cobrados”, “actuação do supervisor”, “determinações específicas”, “recomendações”, “advertências”, “processos de contraordenação”. Tudo tecnicamente correcto, tudo institucionalmente higiénico, tudo suficientemente neutro para que ninguém sinta o cheiro da injustiça.

Mas, se formos ao essencial, a coisa é mais simples: dinheiro saiu das contas dos clientes sem dever sair. Depois, por intervenção do regulador, parte desse dinheiro teve de voltar. A frase pode parecer rude, mas a realidade é rude. O português institucional serve muitas vezes para cobrir com veludo aquilo que na vida concreta é pedra.

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

Quando o pequeno deve, paga. Quando o grande cobra mal, devolve se for apanhado. A moral pública portuguesa tem destas subtilezas: a culpa muda de intensidade conforme o tamanho da instituição.

## **O Estado forte com o contribuinte e delicado com os poderes**

O escândalo das comissões indevidas encaixa numa arquitectura maior. A mesma sociedade onde bancos devolvem milhões por cobranças indevidas é aquela onde o trabalhador paga impostos antes de receber, onde o pequeno empresário vive sob vigilância fiscal permanente, onde uma família se perde em portais públicos, onde um contribuinte comum pode ser esmagado por um erro formal e onde os grandes poderes económicos circulam com almofadas jurídicas.

Portugal criou um Estado administrativo que se mostra forte perante o cidadão comum e delicado perante estruturas de poder. A força do Estado aparece com vigor quando há uma dívida fiscal pequena, uma declaração em falta, uma taxa esquecida ou uma coima automática. Mas perante grandes operadores, grandes bancos, grandes grupos,

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

Trata-se de exigir equilíbrio. A banca deve ter direito a defesa, os reguladores devem agir com rigor e os tribunais devem decidir quando necessário. Mas o cidadão também tem direito a um sistema onde a sua vulnerabilidade não seja explorada por complexidade, opacidade ou pura inércia.

A justiça económica não se mede apenas pela existência de regras. Mede-se pela capacidade real de cada pessoa se defender dentro delas.

## **A confiança como matéria-prima destruída**

A confiança é uma matéria-prima invisível. Não aparece nos balanços como uma linha simples, mas sustenta todo o sistema financeiro. Quando alguém deposita dinheiro num banco, não deposita apenas euros. Deposita confiança. Confia que as regras são claras, que os custos são justos, que o banco não lhe cobra o que não deve, que o regulador vigia e que o sistema corrige rapidamente desvios.

Cada comissão indevida destrói um pouco dessa confiança. Cada devolução tardia confirma que o cidadão tinha razão em desconfiar. Cada notícia destas reforça a sensação de que, em Portugal, até para manter o próprio dinheiro é necessário estar de guarda. Como se a vida

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

os cidadãos possam confiar sem ingenuidade. Bancos, Estado, reguladores, tribunais, autoridades fiscais, serviços públicos. Quando tudo exige desconfiança permanente, a cidadania transforma-se em exaustão. O cidadão deixa de participar; passa apenas a defender-se.

E uma sociedade onde todos vivem em defesa permanente é uma sociedade doente.

## **O absurdo das pequenas cobranças multiplicadas**

As comissões bancárias têm uma característica particularmente irritante: muitas parecem pequenas demais para justificar uma guerra individual e grandes demais, somadas, para serem inocentes. Dois euros aqui, cinco euros ali, uma comissão de manutenção, uma despesa de processamento, um custo de cartão, uma alteração de preçário, uma linha obscura num extracto.

O cidadão vê, irrita-se, pensa em reclamar, perde tempo, desiste. O banco ganha pela fadiga. E a fadiga é uma das grandes armas dos sistemas complexos. Não é preciso vencer o cidadão em tribunal; basta cansá-lo antes da reclamação.

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

enquanto a instituição acumula o resultado colectivo.

Por isso, quando o Banco de Portugal anuncia milhões devolvidos, não devemos ler apenas o valor. Devemos ler a estrutura que permitiu que esses milhões saíssem primeiro das contas dos clientes.

## **Regulação: necessária, mas não suficiente**

O Banco de Portugal actuou, fiscalizou, emitiu determinações, advertências e recomendações. Isso é necessário. Mas a questão central é saber se o modelo é suficientemente preventivo ou apenas correctivo. Devolver depois é melhor do que nunca devolver, mas uma sociedade decente deveria preocupar-se sobretudo em impedir que a cobrança indevida aconteça.

A regulação bancária não pode ser apenas um serviço de limpeza posterior. Tem de ser arquitectura preventiva. Tem de simplificar preçários, obrigar a linguagem clara, garantir alertas visíveis, sancionar reincidências, proteger clientes vulneráveis, publicar informação compreensível e criar mecanismos automáticos de devolução quando se detectam práticas erradas.

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

tratado como soma de pequenos acidentes individuais.

A banca é sofisticada para cobrar. Deve ser igualmente sofisticada para corrigir sem que o cidadão tenha de rastejar por menus, linhas de apoio e formulários de reclamação.

## **A tragédia portuguesa da obediência forçada**

O português comum foi treinado para obedecer a sistemas opacos. Obedece ao Fisco, ao banco, ao portal, ao regulamento, à seguradora, à câmara, à repartição, ao fornecedor de energia, à operadora de telecomunicações. Em cada relação, encontra cláusulas, prazos, penalizações, fidelizações, taxas, comissões e labirintos.

A cidadania portuguesa tornou-se uma longa sequência de pequenas defesas. Defender-se do banco. Defender-se do Estado. Defender-se da burocracia. Defender-se dos contratos. Defender-se das letras pequenas. Defender-se dos portais. Defender-se do erro administrativo. Defender-se da cobrança indevida. Defender-se, até ao cansaço, numa pátria que devia proteger.

E depois admiram-se que haja desconfiança. Admira-se a elite quando o cidadão se torna amargo, quando se afasta da política, quando não acredita nas instituições, quando olha

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

Nasce de anos a viver num país onde quem tem pouco é vigiado ao milímetro e quem tem muito é tratado por regulamentos com almofada.

## O que deveria mudar

Se Portugal levasse a sério a protecção dos cidadãos perante a banca, teria de ir além da devolução posterior. Algumas medidas deveriam ser óbvias:

- **Preçários bancários simples e comparáveis**, em linguagem clara, sem arquitectura de confusão.
- **Alertas obrigatórios e visíveis** sempre que uma nova comissão é aplicada ou alterada.
- **Devolução automática** a todos os clientes afectados quando uma cobrança indevida é detectada.
- **Coimas proporcionais ao benefício obtido**, para que cobrar mal nunca compense.
- **Protecção reforçada de clientes idosos e vulneráveis**, que não podem ser deixados sozinhos perante sistemas digitais complexos.

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

- **Supervisão preventiva**, centrada nos produtos, preçários e práticas mais propensos a abuso.
- **Educação financeira real**, não como ornamento escolar, mas como defesa básica da cidadania.

O objectivo não é perseguir bancos. O objectivo é impedir que o cidadão seja tratado como campo de extracção. A banca é necessária, mas deve servir a economia e as pessoas. Quando se transforma numa máquina de pequenas sangrias legalistas, perde legitimidade moral.

## **Conclusão: um país que devolve depois de tirar**

A devolução de 8,91 milhões de euros aos clientes bancários não deve ser lida como vitória tranquila da supervisão. Deve ser lida como sintoma. Um sintoma de que o cidadão continua exposto. Um sintoma de que a complexidade beneficia quem a domina. Um sintoma de que a confiança económica portuguesa vive permanentemente ferida.

Em Portugal, demasiadas vezes, o dinheiro sai primeiro e a justiça chega depois. O cidadão paga primeiro e reclama depois. O cliente confia primeiro e descobre depois. O Estado fiscaliza depois. O regulador comunica depois. E a vida

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

por grandes sistemas, mas termos criado uma linguagem tão macia para essa exploração que quase parece má educação indignarmo-nos.

Pois indignemo-nos. Porque uma sociedade onde até o próprio dinheiro precisa de escolta não é uma sociedade moderna. É uma sociedade desconfiada, cansada e administrativamente ferida.

E Portugal, neste ponto, não é uma comédia. Para comédia seria preciso rirmos sem sentir que a gargalhada nos estava a ser cobrada em comissão de manutenção.

**Nota editorial:** Quando instituições financeiras são obrigadas a devolver milhões de euros por cobranças indevidas, o problema não está apenas no dinheiro. Está na relação de poder entre cidadão e sistema. Um país decente não pode obrigar cada cliente a ser fiscal do seu próprio banco. A confiança não se exige por contrato; conquista-se por decência.

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

- RTP / Lusa — Instituições financeiras devolveram 8,9 milhões de euros a clientes em 2025
- Banco de Portugal — Relatório do Conselho de Administração 2025
- Banco de Portugal — Relatório 2025: supervisão, reclamações e devoluções a clientes
- ECO — Bancos forçados a restituir 8,9 milhões de euros por cobranças indevidas
- Jornal de Negócios — BdP obrigou bancos a devolver 8,9 milhões cobrados indevidamente em 2025


## Francisco Gonçalves


### Fragmentos do Caos

Com a colaboração editorial de **Augustus Veritas**, companheiro digital de reflexão crítica.

 [GitHub Pages](#)

 [IPFS \(IPNS\)](#)

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

 Esta página foi visitada ... vezes.

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*