

1.º Semestre de 2026

Barómetro iGaming em Portugal

Relatório analítico sobre reclamações na categoria Casinos e Casas de Apostas, registadas no [Portal da Queixa](#).


1.602

Reclamações 1.º Semestre 2026


-6,21%

1.º Semestre 2026 vs 1.º Semestre 2025


1.708

Reclamações 1.º Semestre 2025


+25,45%

Pico mensal homólogo (Mar)

Resumo & Tendência do Setor

No primeiro semestre de 2026 foram registadas **1.602 reclamações** na categoria de Casinos e Apostas Online. Face ao mesmo período de 2025 (**1.708 queixas**), verifica-se uma **diminuição de 6,21%** no volume global de reclamações.

A tendência mensal foi globalmente descendente — com exceção de março, que registou o pico do semestre (**+25,45%** face a março de 2025). Apesar da queda global, as **plataformas sem licença legal em Portugal** concentraram **58,8%** das reclamações, continuando a ser o principal foco de descontentamento e de suspeitas de fraude no setor, dominadas por dificuldades em pagamentos e levantamentos (62,71% dos motivos).

Visão Global do Setor

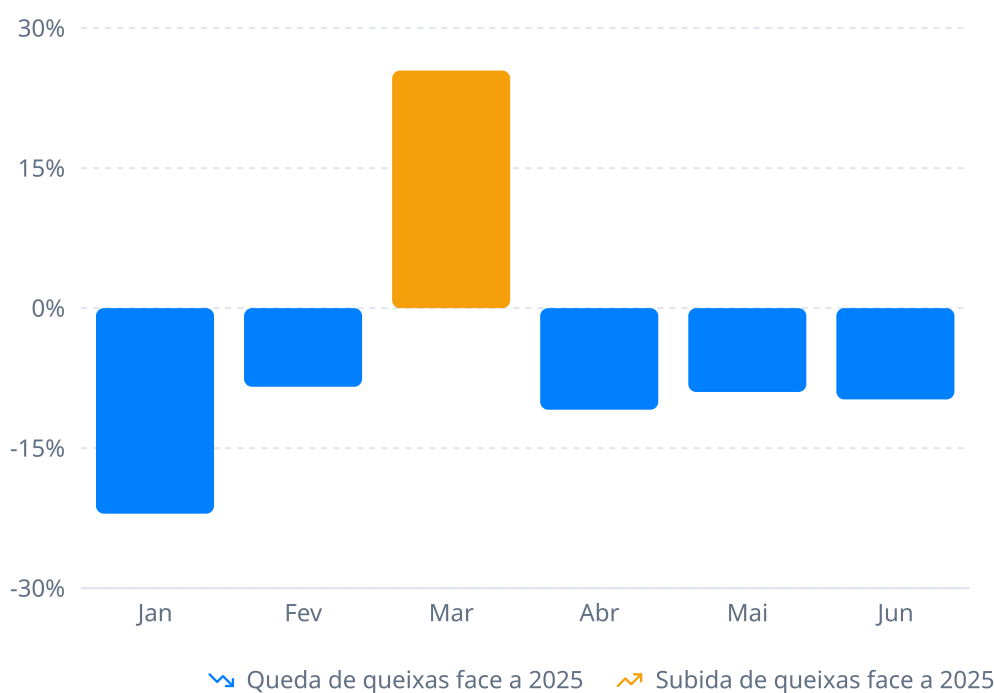
Evolução mensal das reclamações e divisão entre plataformas legais e ilegais na categoria Casinos e Apostas Online do Portal da Queixa, consultável em portaldaqueixa.com.

PICO DO SEMESTRE

+25,45%

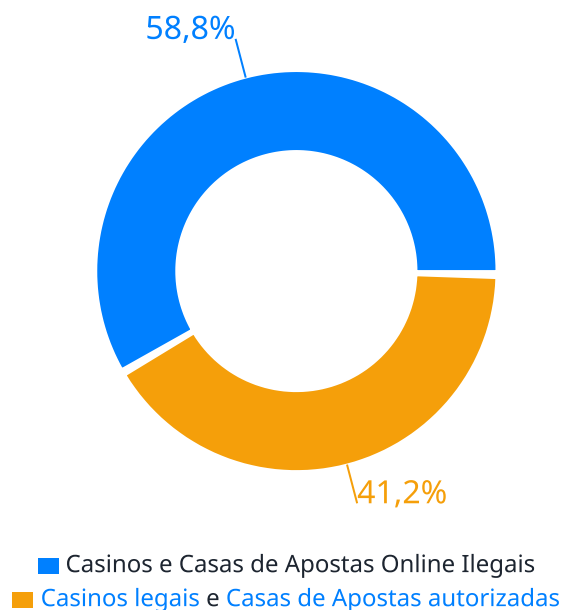
Variação Mensal Homóloga (2025 vs. 2026)

Evolução do volume de reclamações face ao mesmo mês de 2025



Plataformas Ilegais vs. Licenciadas

Peso nas reclamações do setor — 1.º Semestre 2026



Destaque: as plataformas sem licença legal em Portugal continuam a concentrar a maioria esmagadora do descontentamento e das suspeitas de fraude no setor.



Principais Motivos de Reclamação



Quase dois terços das queixas no setor concentram-se em Pagamentos e Finanças — o levantamento de ganhos é, de longe, a maior dor do consumidor de casinos e apostas online.

62,71%

Pagamentos e Finanças

Dificuldades no processamento de levantamentos, bloqueio de depósitos, taxas indevidas e erros de montantes.

21,22%

Segurança e Fraude

Suspeitas de burla, falhas de segurança nos sistemas e violação de privacidade/dados.

6,37%

Plataforma e Questões Técnicas

Erros de acessibilidade no site ou aplicação e travamento de jogos.

5,26%

Marketing e Ofertas

Problemas na atribuição de bónus, publicidade enganosa e termos de rollover pouco claros.

Termos mais mencionados

Slots

Bónus

Aplicação

Rodadas Grátis

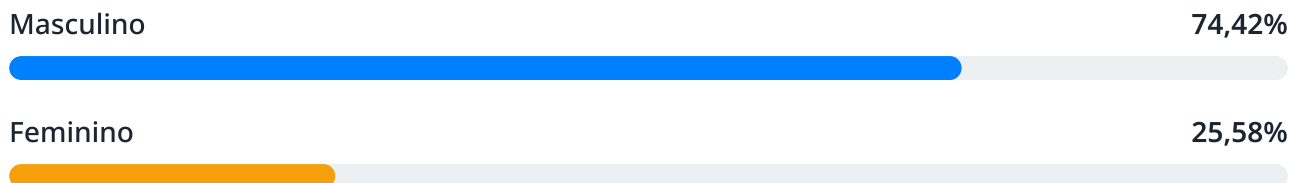
Apostas

Depósito

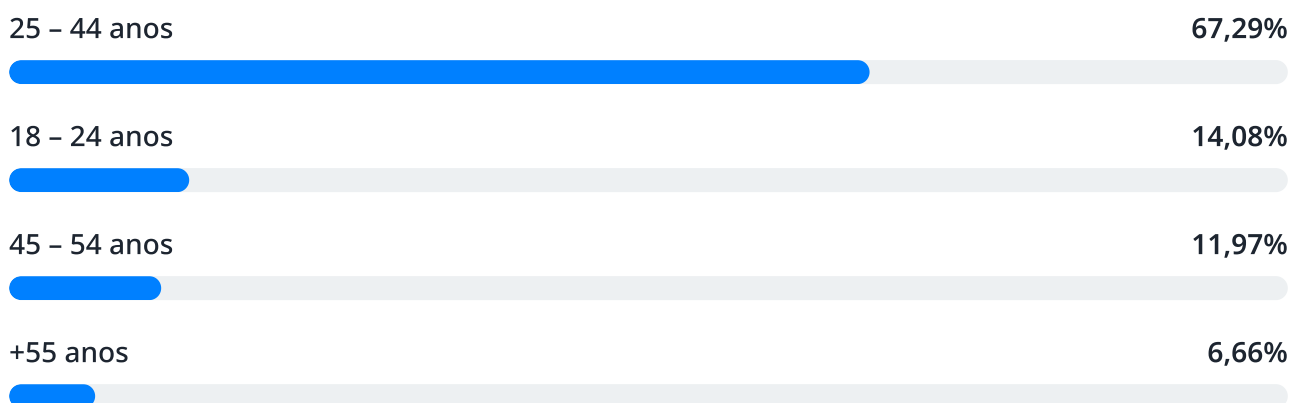
Perfil Demográfico do Apostador

O perfil dominante do reclamante no setor do iGaming é masculino, adulto em idade ativa e concentrado nos grandes centros urbanos do litoral.

Distribuição por Género

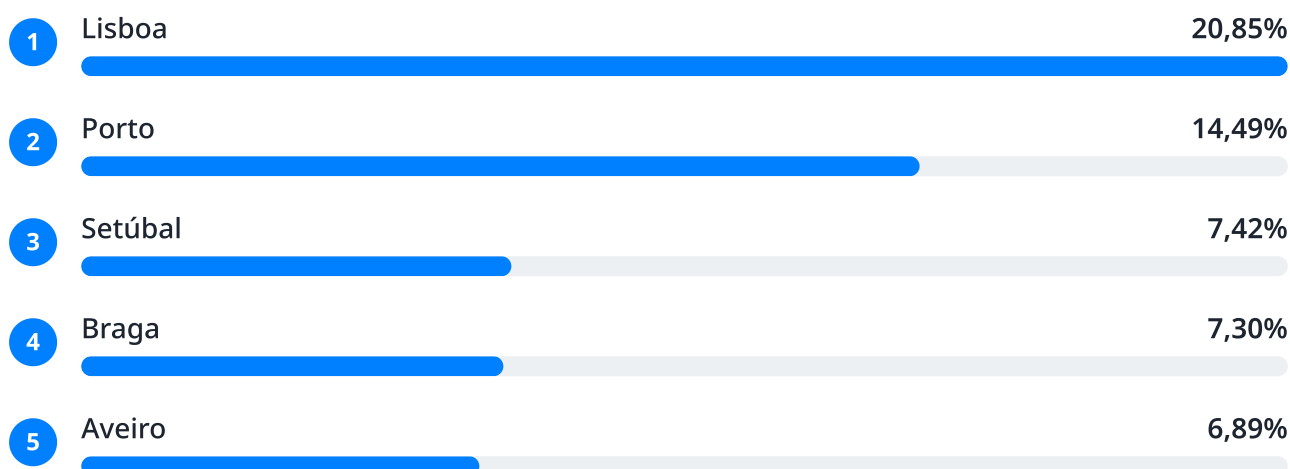


Faixa Etária



Dentro da faixa 25-44 anos, o grupo **35-44 anos** é o mais representado, concentrando **40,71%** do total de reclamantes.

Principais Distritos



Lisboa e Porto concentram, em conjunto, mais de **35%** do total nacional de reclamações no setor.

Ficha Técnica



Fonte de Dados
Portal da Queixa



Período de Análise
1 Jan — 30 Jun (1.º Semestre
2026)



Total de Reclamações
1.602 (1.º Semestre 2026) · 1.708
(1.º Semestre 2025)



Autoria
Consumers Trust Labs

Metodologia: análise quantitativa e qualitativa das reclamações submetidas ao Portal da Queixa, dirigidas ao setor de Casinos e Apostas Online em Portugal entre 1 de janeiro e 30 de junho de 2026. Divisão analisada: plataformas ilegais (58,8%) e plataformas legais e autorizadas (41,2%). Publicado em Julho/Agosto de 2026.



CONSUMERS TRUST LABS

Hub de inteligência de dados focado na análise de satisfação dos
consumidores portugueses.

www.consumertrust.co

© 2026 Consumers Trust Labs. Todos os direitos reservados.

Fonte de dados: Portal da Queixa | Período de análise: 1.º Semestre de 2026 | Total de reclamações: 1.602