

# Direitos do consumidor em jogos e apostas esportivas no Brasil

APOIO TÉCNICO E INSTITUCIONAL



Comissão de  
Defesa do  
Consumidor

REALIZAÇÃO



A exploração de jogos de azar era proibida no Brasil desde a década de 40. Porém, o mercado de apostas pela internet existe desde os anos 1990 e se intensificou a partir de 2010, com a popularização dos smartphones.

Somente em 2018, os jogos e apostas esportivas on-line foram legalizados. Até então, a maior parte das casas virtuais de apostas estava sediada no exterior e por isso não podiam ser legalmente responsabilizadas ao explorar jogos de azar no nosso país.

**Por sua natureza, o mercado de jogos e apostas é um negócio de alto risco para o apostador.**

Assim, essa cartilha foi elaborada para explicar os direitos, as principais regras do setor e, principalmente, ensinar a identificar os sinais de que o jogo pode estar levando o apostador à insegurança emocional e financeira.



A Lei Federal nº 14.790/2023, que dispõe sobre a modalidade lotérica denominada apostas de quota fixa, equipara os apostadores a consumidores, o que lhes assegura todos os direitos previstos no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Sendo assim, o apostador é considerado consumidor pois, ao utilizar o serviço de apostas, estabelece uma relação de consumo com o fornecedor responsável pela sua prestação.

A publicidade das casas virtuais de apostas, ou BETS, está em todos os lugares: nas camisas dos jogadores dos times de futebol mais importantes do país, no transporte público (metrô, ônibus, trem), nos anúncios veiculados em quase todos os canais de TV, nas redes sociais e em diversos sites de notícias.

A palavra vem do inglês “to bet”, que significa “apostar”, e as BETS têm investido em publicidade massiva, que conta com atletas famosos, comentaristas esportivos, atores, cantores, modelos e os chamados influencers.

Tendência mundial em crescimento, o marketing de influência praticado por essas “personalidades” não pode fugir às regras e princípios do CDC, entre os quais a divulgação de informações claras, precisas, objetivas e ostensivas.



Da mesma maneira, influenciadores e celebridades digitais figuram na posição de garantidores do serviço que propagam, já que para isso recebem, direta ou indiretamente, vantagem econômica, se valem de sua visibilidade social e se relacionam diretamente com seus seguidores. Portanto, têm responsabilidade objetiva e solidária sobre o serviço.

A mensagem transmitida por essas pessoas, presumivelmente renomadas e bem-sucedidas, é de que as apostas on-line são uma forma descontraída de passar o tempo, de se divertir e de ganhar dinheiro fácil. Afirmam, ainda, que jogar ou não, é simplesmente uma escolha de cada um.

**Mas será que essa publicidade corresponde à realidade?**



## O jogo não se compara a nenhum outro tipo de serviço de consumo

Os produtos e serviços de consumo fazem parte do nosso cotidiano e têm como característica essencial a utilidade que oferecem às pessoas. Essa é a principal diferença: a finalidade de uma aposta não é resolver um problema do seu dia a dia, mas sim, a possibilidade de um ganho aleatório, que pode ou não acontecer.

**Pense nas apostas como um serviço de risco, onde não há garantia de retorno e o resultado é sempre imprevisível. Quando o apostador perde o jogo sai com menos do que entrou.**

Mesmo nos jogos em que o apostador conhece o time ou o atleta, o resultado é incerto. A sensação de poder prever um resultado cria uma falsa ideia de controle, mas, na realidade, a aposta continua sendo um jogo de azar, onde fatores imprevisíveis podem mudar tudo.



As chamadas apostas de quota fixa são aquelas as quais o jogador sabe, no momento da aposta, quanto irá ganhar se acertar o resultado. As mais conhecidas são as apostas esportivas, ou sport bettings.

Ao apostar, temos a falsa percepção de obter retorno financeiro rápido e em valor superior ao "dinheiro" apostado. E é exatamente por causa dessa sensação prazerosa e da expectativa de ganho fácil, que os jogos digitais são tão atrativos e provocam grande risco de o apostador desenvolver **vício no jogo\*** e gastar compulsivamente.

**Nesse cenário, o apostador chega à situação de superendividamento com danos não só financeiros, mas à família e, evidentemente, à sua saúde mental.**

(\*) Ludopatia: se caracteriza como a compulsão por jogos de azar, ou seja, o desejo incontrolável de continuar jogando.

- Transtorno do jogo – doença reconhecida pela OMS – Organização Mundial da Saúde.

## Apesar de legalizado, o jogo pode viciar!



Quando o apostador joga, seu cérebro libera uma substância chamada dopamina, que causa a sensação de prazer, satisfação e euforia. Sentir-se assim, estimula a pessoa a continuar jogando e aumenta o risco de desenvolver um comportamento compulsivo: quanto mais joga, mais quer jogar. Receber notificações constantes dos aplicativos de apostas com promoções que convidam a “jogar agora”, para receber algum prêmio, também ativa a produção da dopamina e faz com que a pessoa seja constantemente influenciada a pensar no jogo ou em jogar.

**Nas apostas on-line é muito mais fácil perder o controle! Você não precisa se deslocar para jogar e a aposta está a apenas um toque de distância, por isso redobre a atenção:**

- Nunca comprometa sua renda com jogos;
- Jamais utilize o dinheiro que seria destinado a necessidades básicas como aluguel, água e energia elétrica para apostar;

- Perder faz parte do jogo, portanto, não tente recuperar o prejuízo apostando uma quantia ainda maior, pois isso pode levar ao descontrole financeiro;
- Desative as notificações dos sites e aplicativos de jogos e apostas, para não ser surpreendido com estímulos que o levem a interromper suas atividades diárias para jogar;
- Faça uso da autoexclusão, mecanismo que permite ao próprio apostador bloquear seu acesso a um site de apostas por um período determinado ou definitivamente. Esse recurso foi criado para garantir que o usuário tenha controle total sobre a sua conduta de jogo, ajudando a evitar excessos e promovendo o jogo responsável.

O jogo se torna um problema, quando o descontrole emocional e financeiro passa a existir. Portanto, ao notar qualquer um destes sinais de alerta, procure ajuda:

- Necessidade de apostar valores cada vez maiores, a fim de obter sensação de bem-estar;
- Irritabilidade ao tentar reduzir o tempo de jogo ou parar de jogar;
- Tentar reduzir as apostas ou parar de jogar, mas não conseguir;
- Pensar repetidamente no jogo ou em como obter mais dinheiro para apostar;
- Jogar sempre que tem algum problema ou está passando por um momento difícil;
- Mentir ou esconder das outras pessoas que está jogando e/ou o valor que jogou;
- Ao perder, tentar recuperar o prejuízo jogando mais;
- Perceber que o jogo está prejudicando suas relações afetivas e familiares;
- Notar que as apostas estão comprometendo seu rendimento no trabalho;
- Pedir dinheiro emprestado para saldar perdas financeiras ocasionadas pelo jogo;

Se você ou alguém que você conhece está tendo problemas com jogos de azar, procure ajuda. Existem recursos disponíveis para dar suporte e orientação:



### JOGADORES ANÔNIMOS

Você pode encontrar grupos de apoio e reuniões presenciais ou online. Busque pelo grupo mais próximo em sua cidade ou região.



### CAPS (Centros de Atenção Psicossocial)

São serviços de saúde do SUS que oferecem atendimento gratuito a pessoas com transtornos mentais, incluindo o vício em jogos

Dentro deste contexto, no **Estado de São Paulo**, foi criado o **Programa Estadual de Conscientização e Tratamento aos Malefícios dos Jogos de Apostas Online e Cassinos Físicos**, cujos objetivos são prevenir, através de educação e informação, a dependência em jogos de azar, e estabelecer diretrizes para o tratamento médico daqueles que já estão dependentes. O programa pretende a conscientização sobre o mal que os jogos causam, concomitante ao aprimoramento do tratamento médico dos dependentes, inclusive com capacitação técnica dos profissionais dos CAPS - Centros de Atenção Psicossocial.

### Publicidade

- Toda publicidade sobre jogos e apostas deve conter informação sobre o risco associado à dependência e ao transtorno do jogo patológico.
- As casas de apostas não podem fazer afirmações sobre a probabilidade de ganhar ou sobre os possíveis ganhos que os apostadores podem esperar. Lembre-se que apostar é um risco e não existe maneira de prever o resultado do jogo.
- O jogo não contribui para o êxito pessoal ou social, jogar não é uma forma de obter sucesso, relevância ou status em seu grupo social, e isso deve estar claro na publicidade veiculada pelas casas de apostas.
- O site também deve informar claramente que aposta não é alternativa ao emprego, solução para problemas financeiros, fonte de renda adicional e nem investimento financeiro.
- A promoção, publicidade e propaganda de apostas esportivas não pode ser dirigida a menores de idade e nem pode haver marketing em escolas e universidades.

**Além disso, as casas de apostas devem ter autorização de funcionamento emitida pelo Ministério da Fazenda; sede no território nacional; e respeitar requisitos técnicos de segurança cibernética e segurança de dados.**

Apenas sites que terminem com o domínio bet.br são autorizados a operar no Brasil.

**Escaneie e consulte a lista de BETS autorizadas a operar no Brasil:**



[www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas](http://www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas)



As transações financeiras relacionadas ao jogo - pagamento da aposta ou recebimento do prêmio, somente podem ser realizadas por meios de pagamento autorizados pelo Banco Central (Pix, TED, cartões de débito e pré-pagos). Veja as regras:

- **Titularidade:** Essa é uma norma fundamental para sua segurança! Tanto os depósitos para apostar quanto os saques dos prêmios só podem ser feitos apenas em contas que estejam no seu nome (mesma titularidade). Isso evita que terceiros usem sua conta ou que você caia em golpes ao tentar receber prêmios em contas de outras pessoas.
- **Prazo:** Ao solicitar o saque do prêmio, a casa de apostas tem a obrigação de depositá-lo na sua conta em até 02 (duas horas), independentemente do dia ou horário.
- **Imposto:** se ganhar, o apostador paga 15% (quinze por cento) de imposto de renda sobre o valor do prêmio recebido.

**CUIDADO!** A legislação proíbe o uso de cartão de crédito, cheques, dinheiro em espécie, criptomoedas e boletos bancários para as transações de apostas. Se uma plataforma aceita um desses métodos, ela pode estar operando de forma ilegal. **Denuncie no Procon de sua cidade.**



**Canais de  
denúncia**

**Secretaria dos Prêmios e Apostas**

**Controladoria Geral da União**

**PROCON**

Conforme a lei, **apostador também é consumidor** e por isso deve conhecer seus direitos e deveres ao realizar jogos e apostas online.

**Direito à informação.** De acordo com o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, é direito básico do consumidor, entre outros:

**III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.**

O fornecedor tem o dever, ainda, de divulgar as informações sobre as apostas de maneira clara e ostensiva em seu site, tais como o mecanismo de funcionamento do sistema, valores envolvidos, dados de incidência de impostos, canais de atendimento, entre outras. Da mesma forma, quando acionado, deve responder ao consumidor de maneira eficaz e esclarecedora, sanando suas dúvidas.



## Responsabilidade solidária

As operadoras de cartão de crédito, os meios de pagamento e as lojas de aplicativos fazem parte da cadeia de fornecimento de serviços que facilitam o acesso do consumidor às plataformas de jogos on-line e, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, podem ser responsabilizadas por eventuais prejuízos sofridos pelo apostador.

Da mesma forma, os influenciadores digitais são solidariamente responsáveis pelos vícios de qualidade dos produtos ou serviços que divulgam, pois o consumidor, parte mais frágil da relação de consumo, acredita de boa-fé no que está sendo dito pelo influenciador, confiando na marca e adquirindo o produto ou serviço que está sendo divulgado.

## LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

Ao realizar uma aposta física ou on-line, fique atento às informações pessoais solicitadas (número de documentos, endereço, biometria facial).

A legislação brasileira exige que o tratamento de dados pessoais, coleta, utilização, guarda, compartilhamento dos dados, seja feito de maneira adequada, transparente e segura, conforme as regras da LGPD.

Os dados devem ser usados apenas aos fins específicos para os quais foram coletados e sempre com o seu consentimento. Além de poder autorizar a coleta, você deve ser informado sobre como os dados serão utilizados e com quem serão compartilhados.

A guarda e as operações que envolvam o uso ou compartilhamento de dados pessoais devem ser seguradas e protegidas de acessos não autorizados, de vazamentos ou qualquer outra forma de uso indevido. A biometria facial, por exemplo, é considerada dado sensível e requer um grau de proteção mais alto.

Se você notar que a publicidade é enganosa, que suas informações pessoais não estão sendo protegidas, ou caso tenha alguma dificuldade para sacar o prêmio, atendimento inadequado, danos sofridos por falhas na prestação do serviço ou por informações enganosas prestadas na plataforma ou no terminal de apostas, ou mesmo por influenciadores ou outros intermediários, **procure o Procon mais próximo da sua cidade ou acesse o Procon Digital:**



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

APOIO TÉCNICO E INSTITUCIONAL

---



Comissão de  
Defesa do  
Consumidor

REALIZAÇÃO

---

**PROCONSP**

