



Relatório Técnico da Pesquisa Comportamental **“Jogos e Apostas”** ***Percepção do Consumidor***

Em 2026, o Procon-SP completa 50 anos de atuação na defesa do consumidor no Estado de São Paulo, trajetória marcada pela realização contínua de ações voltadas ao acompanhamento das relações de consumo como a produção regular de pesquisas e informações técnicas. Este relatório apresenta dados e análises elaborados no âmbito dessa atividade.

Introdução / Objetivo da Pesquisa

Com o crescimento da oferta de jogos online e apostas esportivas no país, impulsionadas por campanhas publicitárias de grande alcance, influenciadores digitais e celebridades, o Procon-SP entende ser de extrema importância mapear o impacto desse cenário no cotidiano dos consumidores.

A Lei 14.790/23 tributa empresas e apostadores, define regras para a exploração do serviço e determina a partilha da arrecadação, entre outros pontos. A lei abrange apostas virtuais, apostas físicas, eventos esportivos reais, jogos on-line e eventos virtuais de jogos online.¹

Ao final de 2024, o Ministério da Fazenda publicou as portarias de autorização para a atuação das empresas. A partir de 1º de janeiro de 2025 entraram em vigor. É uma legislação que estabelece que as empresas operem na legalidade, com a proteção do Estado. Define regras e aponta as empresas devidamente autorizadas para operar, todas com sede no Brasil.²

Diante desse panorama, o Núcleo de Pesquisas da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor da Fundação Procon-SP efetuou mais uma pesquisa com o objetivo de levantar qual é a percepção do consumidor sobre os jogos e apostas online oferecidos nas redes sociais e/ou celular e comparar os resultados com os verificados na pesquisa divulgada em 2025.

A pesquisa é comportamental e de caráter educativo, servirá de base para orientações e ações futuras de fiscalização, prevenção a endividamento e iniciativas de educação para consumo.

Metodologia

A pesquisa foi efetuada por meio de questionário estruturado com dezenove questões de múltipla escolha e disponibilizada no site e nas redes sociais da Fundação Procon-SP, no período de 04/12/25 a 09/01/26. Responderam espontaneamente à pesquisa 2724 pessoas.

Foram abordados temas relevantes sobre jogos e apostas online, tais como: recebimento de ofertas nas redes sociais e/ou celular; hábito de jogar e/ou apostar; valor mensal gasto com jogos e/ ou apostas; comprometimento da renda; influência da publicidade; problemas gerados pela empresa; endividamento ocasionado pelos jogos e/ou apostas.

A seguir os resultados.

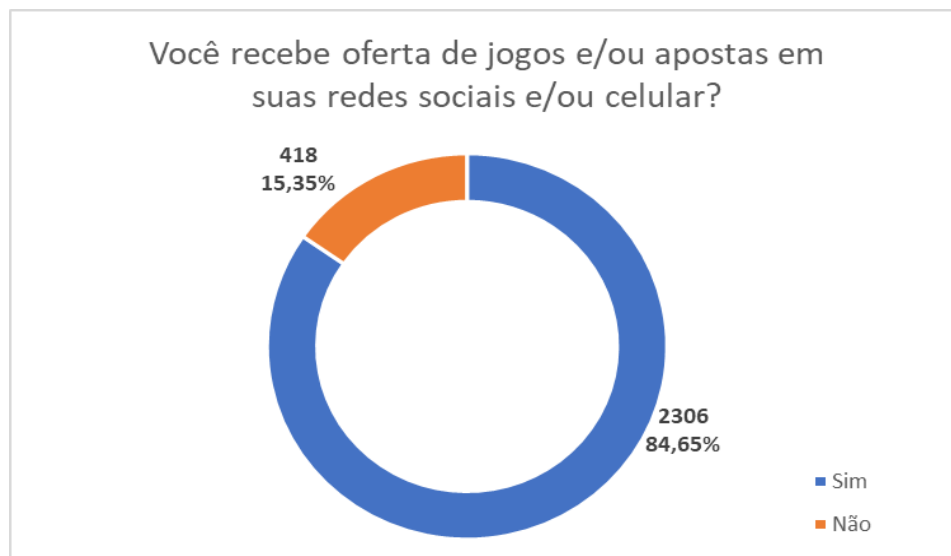
¹ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/14790.htm

² <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas/lista-de-empresas>



Resultados

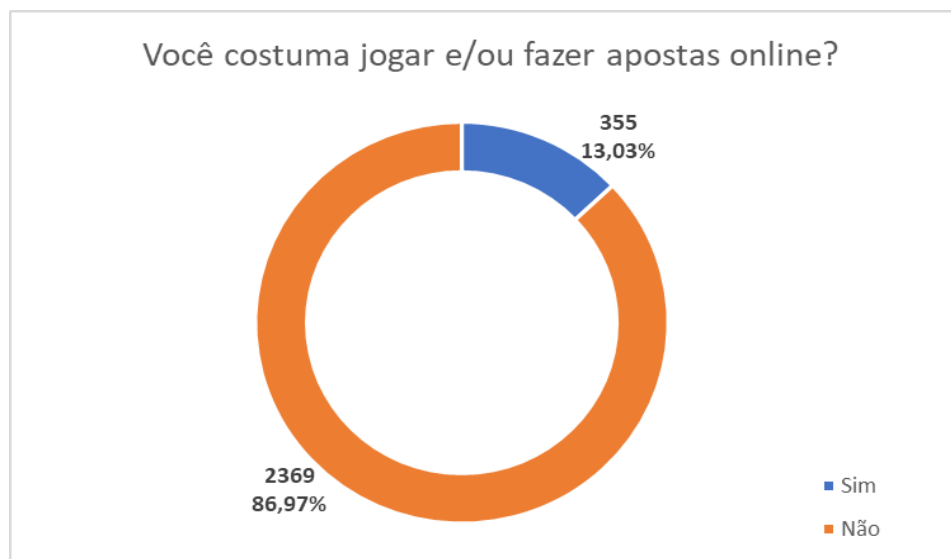
Inicialmente questionamos às 2724 pessoas se recebem oferta de jogos e/ou apostas em suas redes sociais e/ou celular, 84,65% (2306) declararam que sim e 15,35% (418) afirmaram que não.



Base: 2724 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Na sequência perguntamos se o consumidor costuma jogar e/ou fazer apostas online, 13,03% (355) informaram que sim.



Base: 2724 consumidores

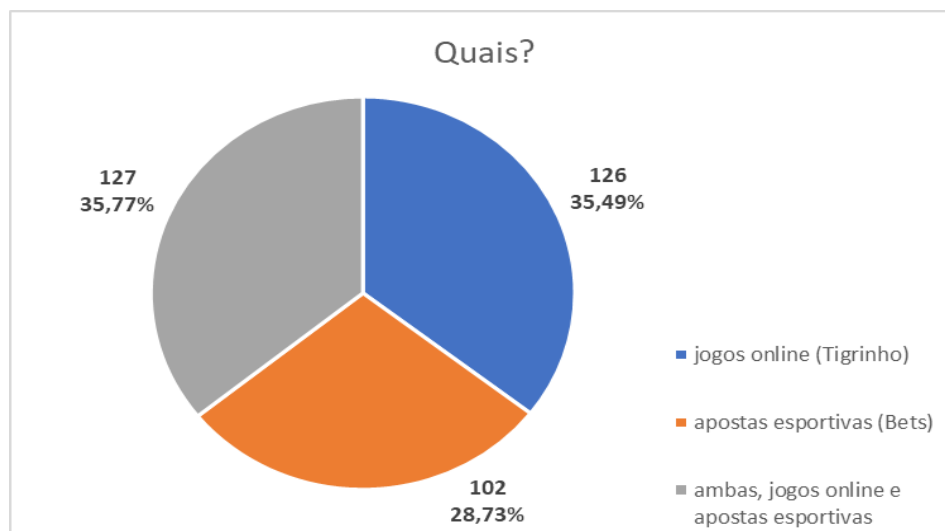
Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Após cruzar as respostas dos 355 entrevistados que costumam jogar e/ou fazer apostas online com as de perfil constatou-se que:

- 60,85% (216) são do sexo masculino;
- 43,94% (156) têm de 31 a 44 anos, seguida pela faixa etária de 18 a 30 anos com 38,59% (137);
- 38,59% (137) têm faixa de renda até 2 salários mínimos, seguidos pelos que possuem faixa acima de 2 até 4 salários mínimos, 34,65% (123).

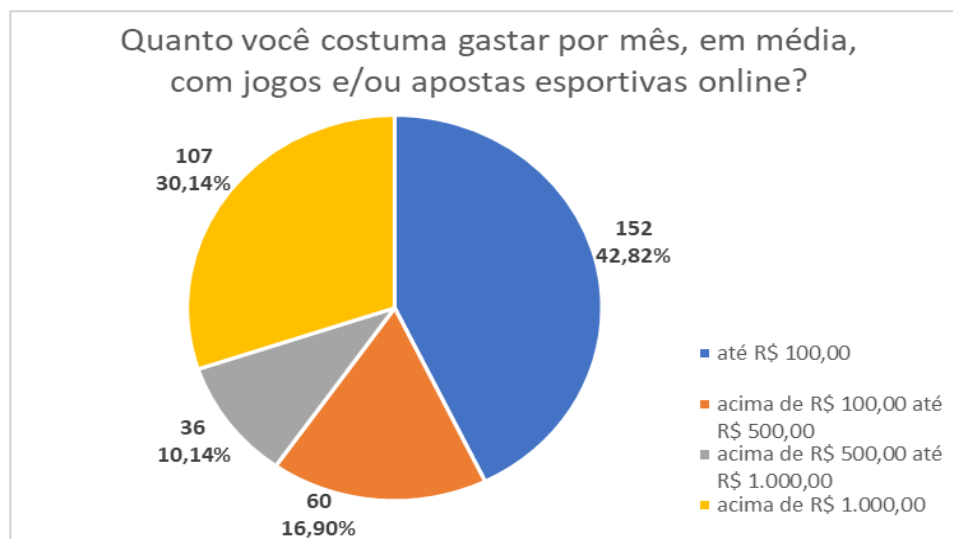
A seguir, questionamos, aos 355 entrevistados, quais jogos e/ou apostas costumam fazer. 35,49% (126) informaram jogos online, 28,73% (102) apostas esportivas e 35,77% (127) ambos.



Base: 355 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Indagamos a esses mesmos consumidores qual o gasto mensal médio com jogos e/ou apostas. 42,82% (152) informaram até R\$ 100,00; 16,90% (60) acima de R\$ 100,00 até R\$ 500,00; 10,14% (36) acima de R\$ 500,00 até R\$ 1.000,00 e 30,14% (107) acima de R\$ 1.000,00.

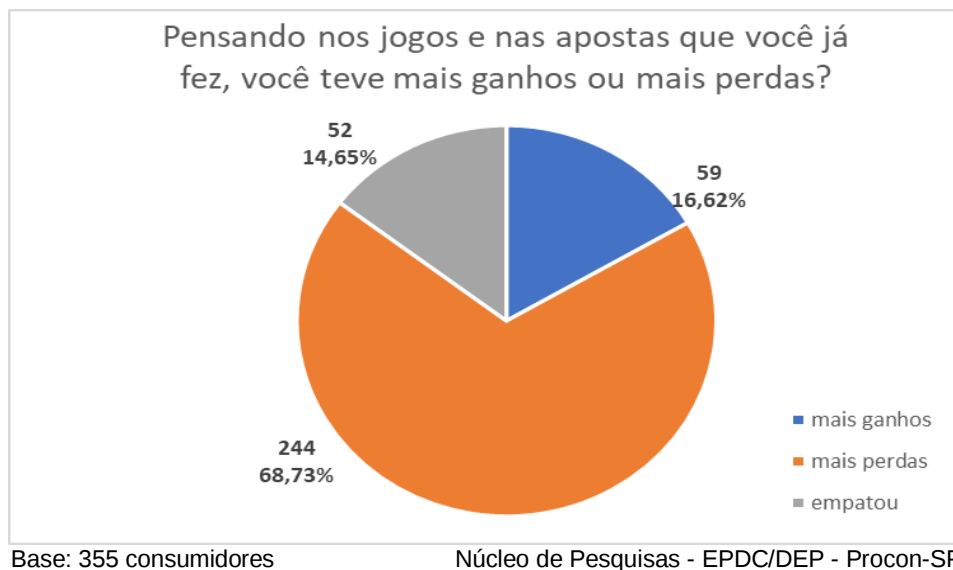


Base: 355 consumidores

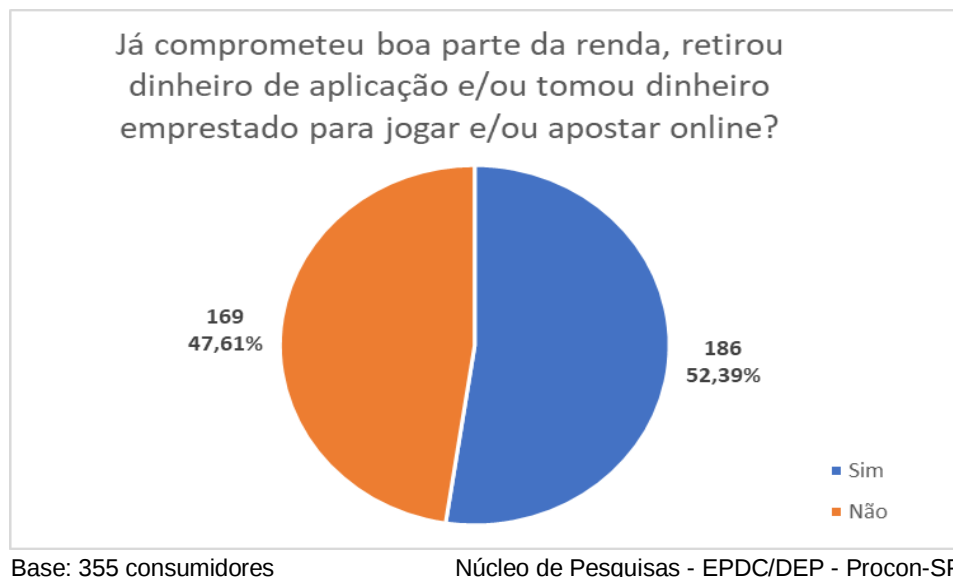
Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Dos 355 consumidores que jogam e/ou fazem apostas a grande maioria, 68,73% (244), apontou que teve mais perdas financeiras do que ganhos.

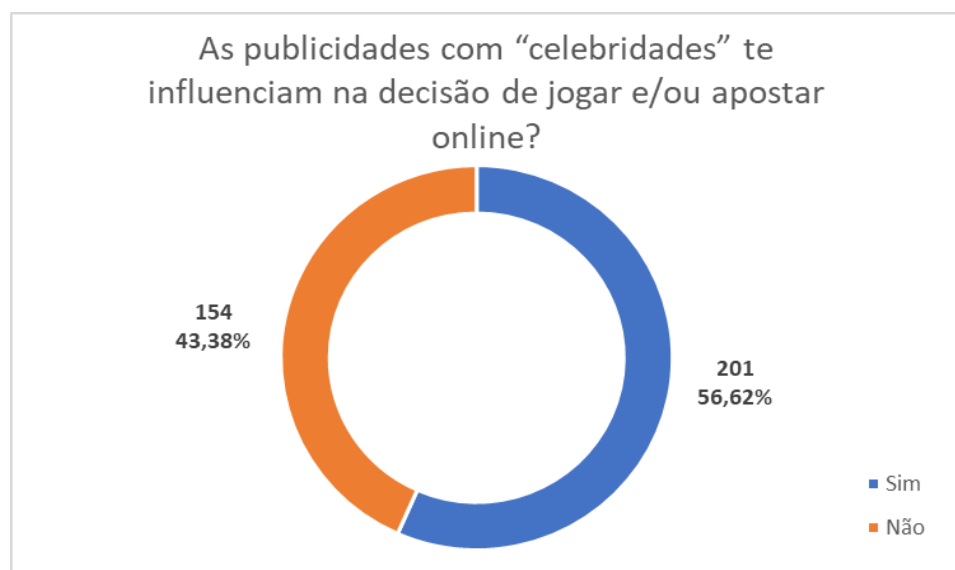


52,39% (186) dos entrevistados que jogam ou apostam comprometeram boa parte de sua renda, retiraram dinheiro de aplicação e/ou efetuaram empréstimo para jogar e/ou apostar online.





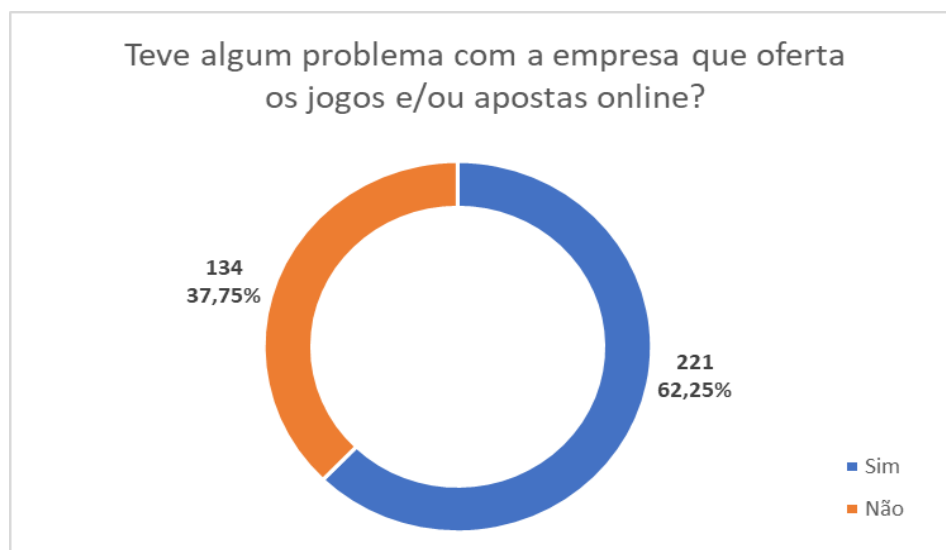
56,62% (201) declararam que as publicidades com “celebridades” os influenciam na decisão de jogar e/ou apostar.



Base: 355 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

62,25% (221) já tiveram problema com a empresa que oferta os jogos e/ou apostas online.

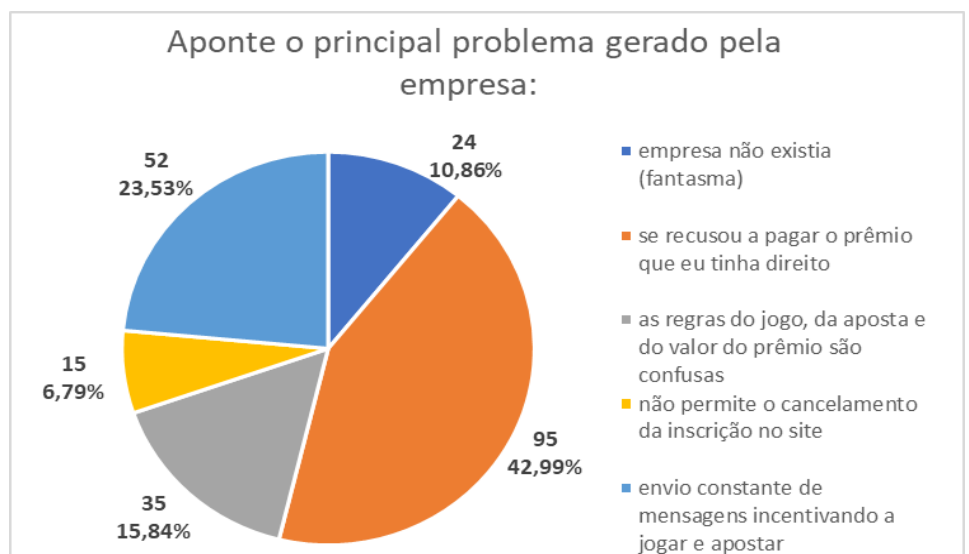


Base: 355 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



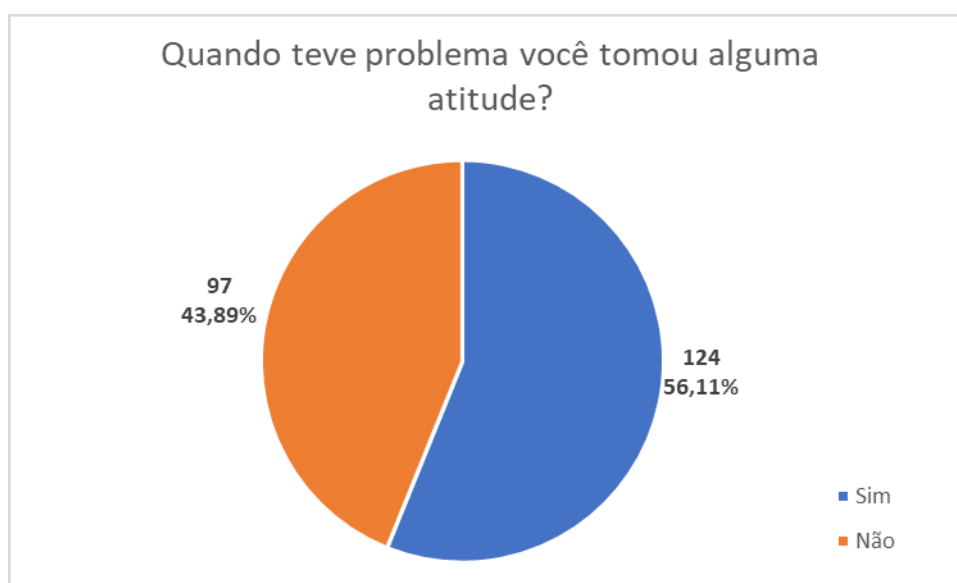
Os três principais problemas apontados pelos consumidores foram: 42,99% (95) recusa da empresa em efetuar o pagamento do prêmio; 23,53% (52) envio constante de mensagens incentivando a jogar/apostar e 15,84% (35) regras do jogo, aposta e do valor do prêmio são confusas. Veja a seguir todos os problemas relatados pelos entrevistados.



Base: 221 consumidores

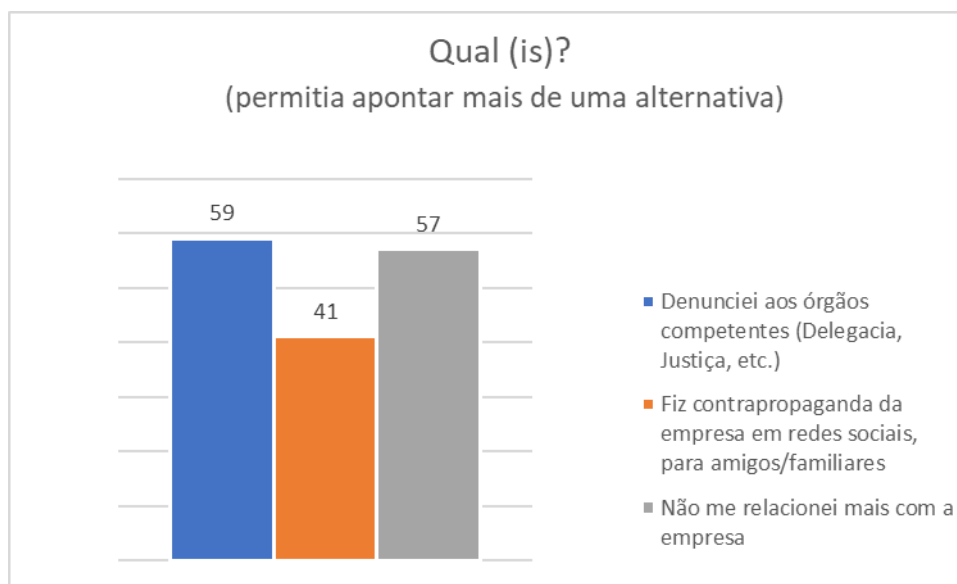
Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

56,11% (124) dos consumidores que tiveram problemas tomaram alguma atitude, tais como: deixaram de se relacionar com a empresa, denunciaram aos órgãos competentes e/ou fizeram contrapropaganda da empresa em redes sociais, para amigos/familiares.



Base: 221 consumidores

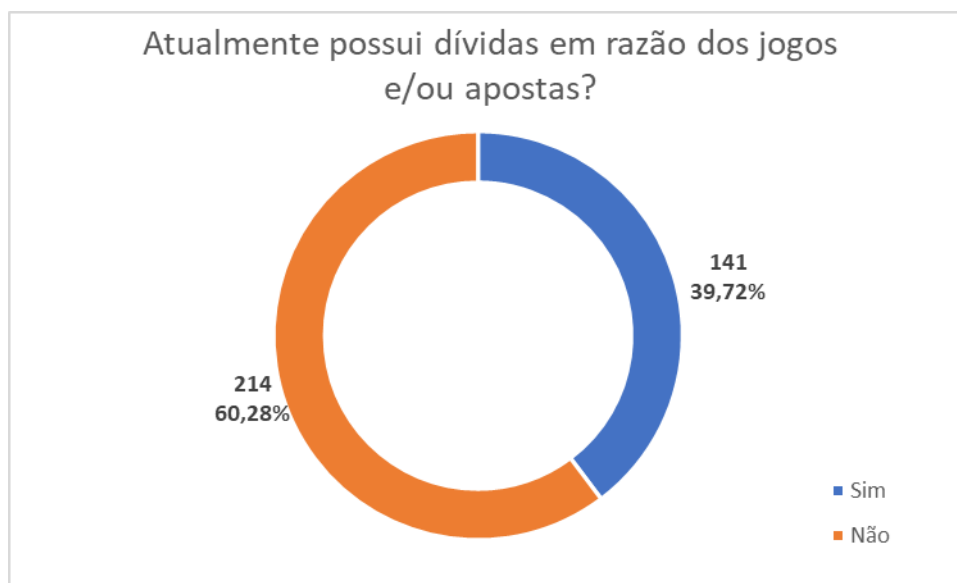
Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Base: 124 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

39,72% (141) dos 355 entrevistados que jogam e/ou apostam declararam que possuem dívidas em razão dos jogos e/ou apostas.



Base: 355 consumidores

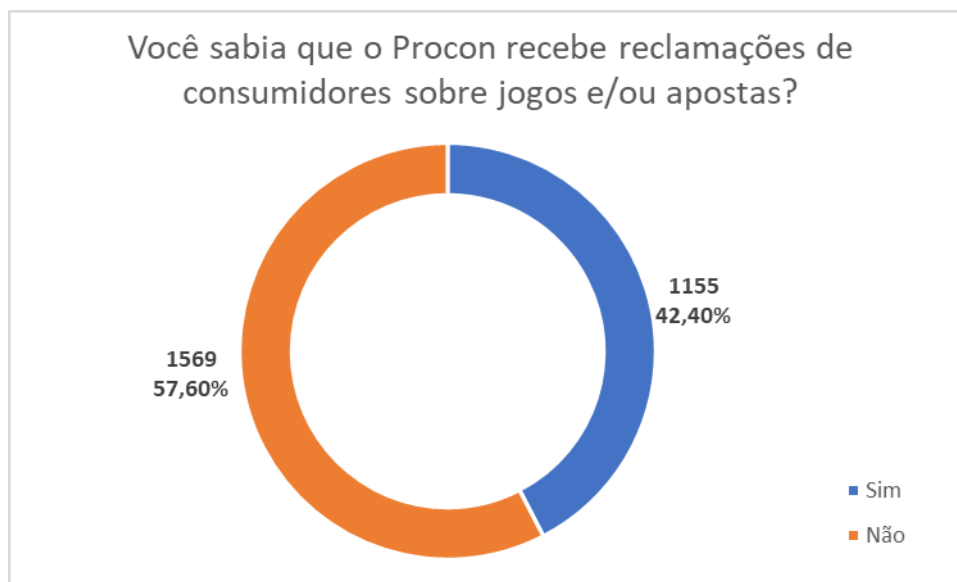
Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Após cruzar as respostas dos 141 entrevistados que possuem dívidas em razão dos jogos e/ou apostas com as de perfil, constatou-se que:

- 53,90% (76) são do sexo feminino;
- 44,68% (63) têm de 18 a 30 anos, seguido pela faixa de 31 a 44 anos com 41,84% (59);
- 46,81% (66) têm faixa de renda até 2 salários mínimos, seguidos pelos que possuem faixa acima de 2 até 4 salários mínimos, 30,50% (43).



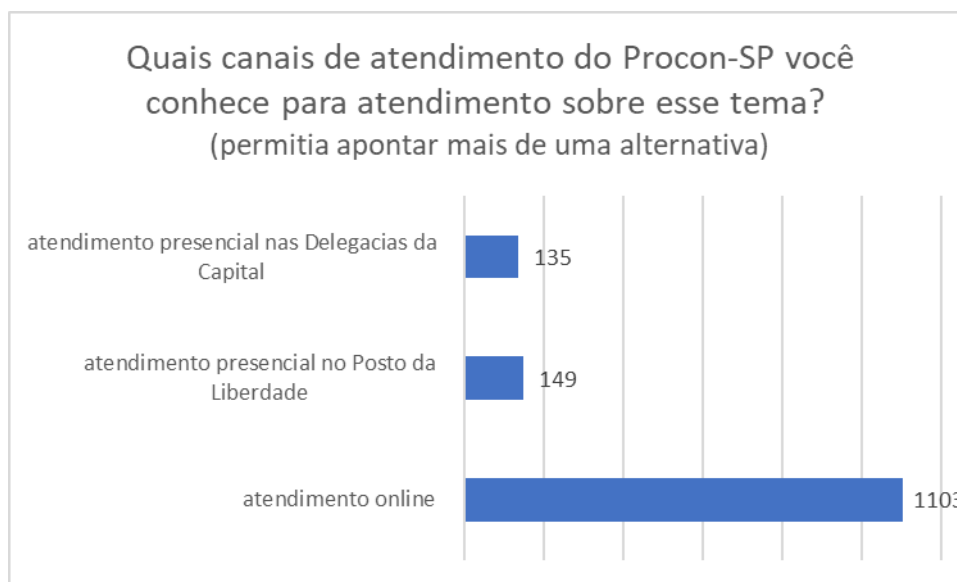
Do total de entrevistados (2724), 57,60% (1569) informaram que desconhecem que o Procon recebe reclamações de consumidores sobre jogos e apostas.



Base: 2724 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Dentre os que declararam que sabem que o Procon recebe reclamações sobre jogos e apostas (1155), a grande maioria apontou que o canal para atendimento sobre esse assunto é o online (1103 consumidores).

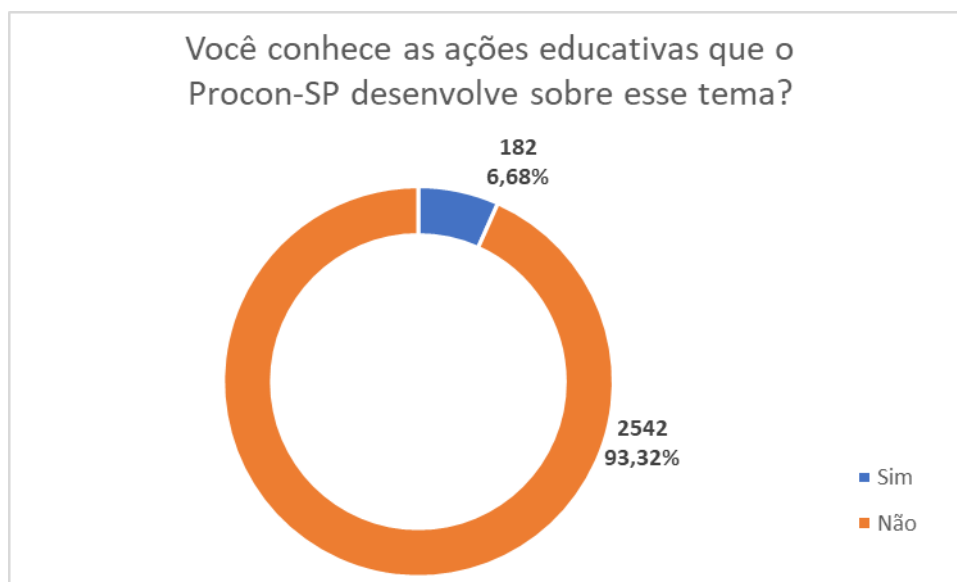


Base: 1155 consumidores

Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

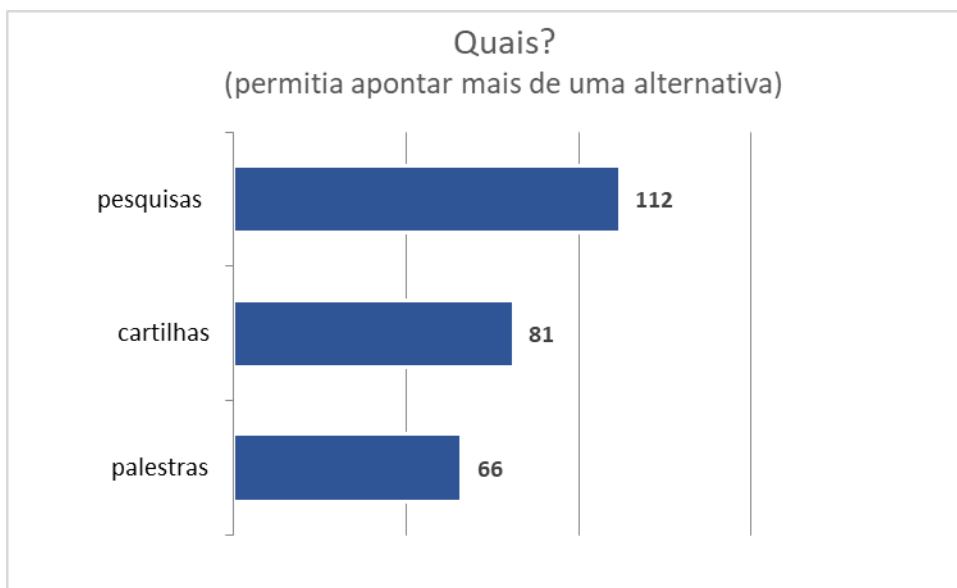


Do total de entrevistados (2724), somente 6,68% (182) declararam que sabe das ações educativas desenvolvidas pelo Procon-SP sobre o tema, sendo que desses consumidores a maioria citou que tem conhecimento das “Pesquisas” (112 dos 182 consumidores).



Base: 2724 consumidores

Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

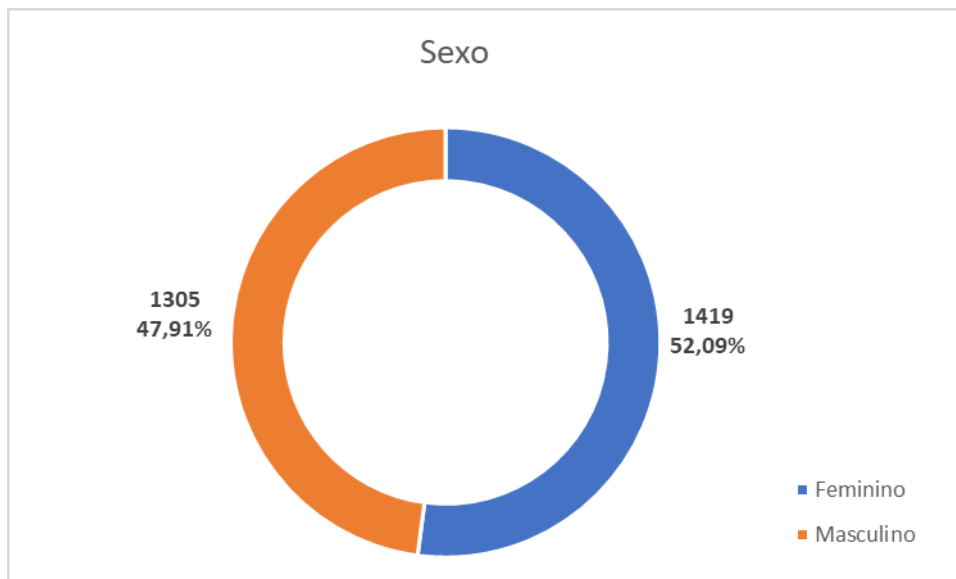


Base: 182 consumidores

Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

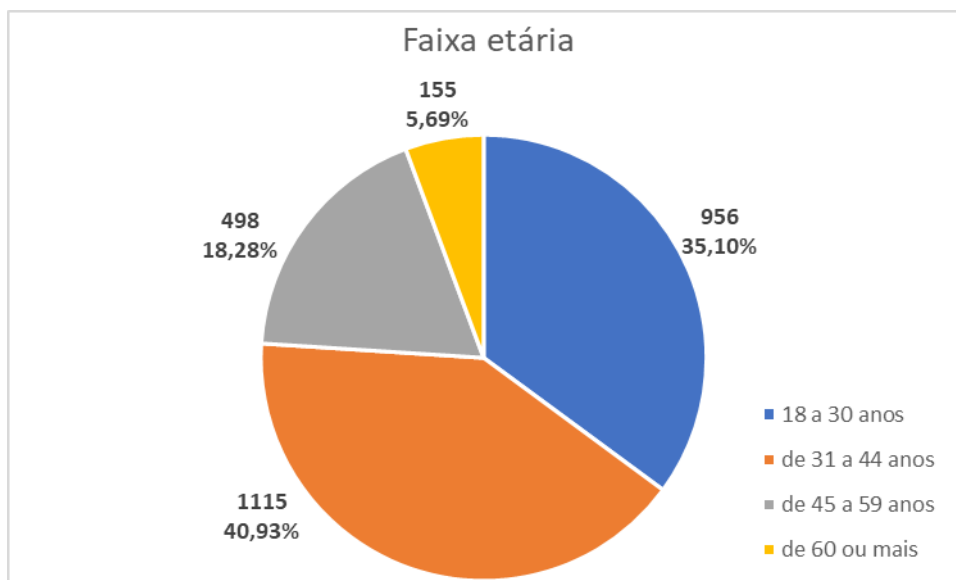


Perfil de todos os Entrevistados (base: 2724 consumidores)



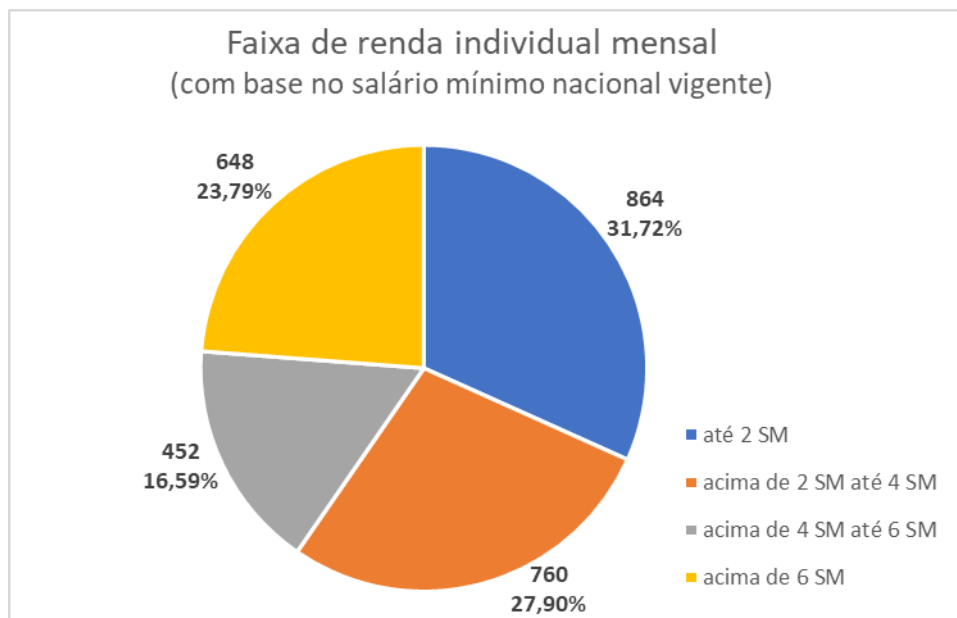
Base: 2724 consumidores

Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



Base: 2724 consumidores

Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



Base: 2724 consumidores

Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



Comparativo com a pesquisa anterior

	Pesquisas Emitidas em	
	Janeiro/2025	Janeiro/2026
Recebem ofertas de jogos e/ou apostas nas redes sociais e/ou celular	88,85% (1362)	84,65% (2306)
Costumam jogar e/ou fazer apostas online	16,37% (251)	13,03% (355)
Tipos de jogos e/ou apostas que costumam fazer: - jogos online - apostas esportivas - ambas	34,66% (87) 32,27% (81) 33,07% (83)	35,49% (126) 28,73% (102) 35,77% (127)
Gasto médio mensal com jogos e/ou apostas: - até R\$100,00 - acima de R\$ 100,00 até R\$ 500,00 - acima de R\$ 500,00 até R\$ 1.000,00 - acima de R\$ 1.000,00	47,41% (119) 26,29% (66) 7,97% (20) 18,33% (46)	42,82% (152) 16,90% (60) 10,14% (36) 30,14% (107)
Os consumidores que jogam e/ou apostam tiveram: - mais ganhos - mais perdas - empatou	17,13% (43) 70,52% (177) 12,35% (31)	16,62% (59) 68,73% (244) 14,65% (52)
Consumidores que comprometeram boa parte da renda, utilizaram dinheiro aplicado e/ou fizeram empréstimo para jogar e/ou apostar	48,21% (121)	52,39% (186)
Entrevistados que tiveram influência da publicidade (celebridades) na decisão de jogar e/ou apostar	52,19% (131)	56,62% (201)
Tiveram problemas com a empresa que oferta os jogos e/ou apostas	62,55% (157)	62,25% (221)
Principal problema apontado pelos consumidores refere-se a recusa da empresa em pagar o prêmio	56,69% (89)	42,99% (95)
Consumidores que tomaram alguma atitude após constatar o problema	50,32% (79)	56,11% (124)
Consumidores que possuem dívidas em razão dos jogos e/ou apostas	38,65% (97)	39,72% (141)
Consumidores que sabem que o Procon-SP recebe reclamações sobre jogos e/ou apostas	47,03% (721)	42,40% (1155)
Sexo do total de entrevistados: - feminino - masculino	51,99% (797) 48,01% (736)	52,09% (1419) 47,91% (1305)
Maioria do total de entrevistados tem entre 18 a 44 anos	75,47% (1157)	76,03% (2071)
Faixa de renda individual mensal do total de entrevistados: - até 2SM - acima de 2 SM até 4SM - acima de 4 SM até 6SM - acima de 6 SM	37,05% (568) 29,29% (449) 13,76% (211) 19,90% (305)	31,72% (864) 27,90% (760) 16,59% (452) 23,79% (648)

A pesquisa anterior (2025) pode ser consultada no site do Procon-SP, link:

<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2025/02/RELATPESQCOMPJOGOSEAPOSTAS2025.pdf>



Conclusão

De acordo com os cruzamentos, verifica-se que os entrevistados que costumam jogar e/ou apostar online se concentram:

- ✓ nas duas faixas etárias mais jovens, de 18 a 44 anos (83% em 2026 e 81% em 2025);
- ✓ nas faixas de renda de até 4 salários mínimos (73% em 2026 e 80% em 2025);
- ✓ no sexo masculino (61% em 2026 e 58% em 2025).

Em 2026, 43% dos entrevistados que jogam e/ou fazem apostas gastam mensalmente, em média, até R\$ 100,00, contra 47% em 2025. Vale destacar que em 2026 aumentou consideravelmente o percentual dos que gastam mais de R\$ 1.000,00 (30% em 2026 e 18% em 2025).

As decisões dos entrevistados em jogar e/ou apostar são influenciadas por publicidades com “celebridades” (57% em 2026 e 52% em 2025).

Aumentou também o percentual de consumidores que informaram que já comprometeram boa parte da renda, retiraram dinheiro de aplicação financeira e/ou pediram dinheiro emprestado para jogar e/ou fazer apostas online (52% em 2026 e 48% em 2025).

Após jogar e/ou apostar, a maioria, em ambos levantamentos, apontou que tiveram mais perdas financeiras do que ganhos (69% em 2026 e 71% em 2025).

Em 2026, 40% dos entrevistados que jogam declararam que possuem dívidas em razão dos jogos e/ou apostas. Em 2025 eram 39%.

Em ambas as pesquisas, mais de 62% dos entrevistados que costumam jogar e/ou apostar já tiveram problema com a empresa que oferta os jogos e/ou apostas online, tais como: recusa em efetuar o pagamento do prêmio; envio constante de mensagens incentivando a jogar e apostar; regras do jogo, aposta e do valor do prêmio confusas; empresa não existe (fantasma); não permite o cancelamento da inscrição no site.

Quando indagamos a todos os entrevistados da amostra se tinham conhecimento que o Procon-SP recebe reclamações de consumidores sobre jogos e/ou apostas, em 2026 42% declararam que sim e em 2025 foram 47%.

Neste levantamento questionamos aos entrevistados que declararam saber que o Procon atende sobre esse assunto se eles conhecem quais são os canais de atendimento, a grande maioria apontou atendimento online.

Questionamos a todos os entrevistados (2724) se conhecem as ações educativas desenvolvidas pelo Procon-SP sobre o tema, somente 7% (182) declararam que conhece. Destes a maioria citou as pesquisas (112 entrevistados) e um número menor de entrevistados mencionou as cartilhas (81) e palestras (66).

Diante do exposto, é necessário que o consumidor tenha conhecimento de todas as regras como também dos riscos de cada modalidade de jogos e apostas ofertadas e autorizadas a trabalhar no mercado, para tanto, é importante que as ações educativas sejam do conhecimento da população, para que os objetivos dessas ações de munir o consumidor de informações sejam atingidos.



Orientações

Segundo o art. 27 da Lei 14.790/23, são assegurados aos apostadores todos os direitos dos consumidores previstos no art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), além desses constituem direitos básicos dos apostadores:

I - a informação e a orientação adequadas e claras acerca das regras e das formas de utilização de recintos, equipamentos, sistemas e canais eletrônicos das apostas;

II - a informação e a orientação adequadas e claras sobre as condições e os requisitos para acerto de prognóstico lotérico e aferição do prêmio, vedada a utilização de escrita dúbia, abreviada ou genérica no curso de efetivação da aposta;

III - a informação e a orientação adequadas e claras quanto aos riscos de perda dos valores das apostas e aos transtornos de jogo patológico; e

IV - a proteção dos dados pessoais conforme o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Procon-SP desenvolve além das pesquisas, cartilhas e palestras sobre o tema, que estão disponíveis no site da Fundação Procon-SP, no link [EPDC – PROCON.SP](#).

Destacamos que quando inserimos a pesquisa no site, observamos que várias pessoas menores de 18 anos gostariam de participar do levantamento (441).

Informamos a esse público que a lei proíbe a participação de menores de idade em jogos e apostas. A regulamentação visa justamente impedir o acesso de crianças e adolescentes às plataformas. Por esse motivo o questionário não foi disponibilizado.