



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor
Gabinete do Secretário

NOTA TÉCNICA CONJUNTA SEDCON-RJ E SENACON/DPDC/MJSP 01/2025

EMENTA: MERCADO DE APOSTAS DE QUOTA FIXA (BETS). REGULAÇÃO E IMPACTO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO. ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA. LEIS Nº 13.756/2018 E Nº 14.790/2023. AVALIAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO. RESPONSABILIDADE DOS OPERADORES DE APOSTAS E DOS INFLUENCIADORES DIGITAIS. RECOMENDAÇÕES DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO. NECESSIDADE DE ATUAÇÃO COORDENADA DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

I. APRESENTAÇÃO

A Secretaria Estadual de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro (SEDCON-RJ) junto à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) apresenta posicionamento e orientação em Nota Técnica sobre as relações de consumo no mercado de apostas de quota fixa.

O cenário brasileiro tem presenciado um crescimento exponencial no mercado de apostas de quota fixa, amplamente impulsionado pelas casas de apostas digitais – as chamadas BETS[1]. Essa expansão, embora represente uma forma de entretenimento, vem acompanhada de desafios que impactam diretamente a defesa dos consumidores e a regulação estatal. Desde a sua consolidação, esse setor tem exigido uma vigilância contínua, dada a relevância dos impactos sociais, econômicos e jurídicos que dele decorrem.

Dados recentes apontam para uma expressiva presença de empresas que exploram a modalidade lotérica de aposta de quota fixa no país. Segundo a lista[2] do Ministério da Fazenda, atualizada em 22 de abril de 2025, são mais de 170 marcas autorizadas nacionalmente nesse segmento. Cabe citar que os entes federativos também podem explorar a modalidade lotérica de apostas de quota fixa dentro de seus limites territoriais, desde que em consonância com as normas federais que regem a matéria. Até o momento, Maranhão (<https://lotema.ma.gov.br/>), Minas Gerais (<http://www.loteriamineira.mg.gov.br/>), Paraíba (<https://lotep.pb.gov.br/>), Paraná (<https://www.lottopar.pr.gov.br/>) e Rio de Janeiro (<https://www.loterj.rj.gov.br/>) possuem regulamentação que permite a autorização para empresas operarem a modalidade aposta por quota fixa nos estados, fato que eleva o número de marcas autorizadas.

Verifica-se o aumento do interesse dos consumidores no mercado de apostas em BETS nos últimos anos, gerando inclusive impactos socioeconômicos no país. Um levantamento da Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC)[3], realizado em junho de 2024, indicou que 38% dos brasileiros já realizam apostas em BETS, sendo que 63% desses consumidores comprometem parte relevante de seus orçamentos. Em complemento, o Banco Central do Brasil[4] divulgou, em setembro de 2024, o documento “Análise técnica sobre o mercado de apostas online no Brasil e o perfil dos apostadores”, reproduzido da Nota Técnica 513/2024-BCB/SECRE. O Estudo indicou que as transferências financeiras brutas para empresas de jogos de azar e apostas via PIX variaram entre R\$ 18 bilhões e R\$ 21 bilhões ao longo de 2024. Estimou que cerca de 24 milhões de pessoas físicas realizaram ao menos uma transferência via PIX para empresas de apostas durante os meses de janeiro a agosto de 2024. Apontou que a maioria dos apostadores tem entre 20 e 30 anos, e que o valor médio mensal das transferências aumenta com a idade - cerca de R\$ 100,00 para os mais jovens a mais de R\$ 3.000,00 para os mais idosos. Alertou para um dado preocupante: em agosto de 2024, aproximadamente 5 milhões de beneficiários do Bolsa Família (cerca de 17% dos cadastrados em dezembro de 2023) enviaram R\$ 3 bilhões para empresas de apostas via PIX, com média de R\$ 100,00 por pessoa. Desses apostadores, 4 milhões (70%) são chefes de família que receberam o benefício e enviaram R\$ 2 bilhões (67%) para as plataformas de apostas. Os resultados estão em linha com outros levantamentos que indicam que famílias de baixa renda são as mais impactadas pelas apostas esportivas. O Banco Central levantou a hipótese de que o apelo de enriquecimento rápido por meio de apostas pode ser mais forte para pessoas em vulnerabilidade financeira.

A regulamentação das apostas de quota fixa advinda das Leis nº 13.756/2018 e nº 14.790/2023 e complementada por Portarias dos Ministérios da Fazenda e dos Esportes, representou um marco para conferir maior segurança jurídica a essa atividade. Embora exista um elevado estoque regulatório[5], a realidade deste mercado revela a presença de inúmeras ofertas irregulares[6], operadas por empresas sem a devida autorização, o que coloca em risco os direitos fundamentais dos consumidores. Além disso, outro aspecto preocupante é a tendência de estimular o consumo impulsivo e expor os apostadores a significativas perdas financeiras, com potencial para agravar quadros de superendividamento, especialmente entre os grupos hipervulneráveis. A ausência de medidas efetivas de jogo responsável, a publicidade agressiva e a indução ao risco por meio de bônus e promessas ilusórias configuram práticas passíveis de sanção à luz do Código de Defesa do Consumidor, demandando atuação articulada das entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Diante deste contexto, a Nota Técnica Conjunta se propõe a apresentar uma análise da configuração atual do mercado de apostas de quota fixa, à luz da legislação consumerista e da regulação federal vigente, identificando os principais riscos para os consumidores apostadores, bem como orientando a atuação das entidades que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

II. FUNDAMENTAÇÃO

1. ENQUADRAMENTO DAS APOSTAS DE QUOTA FIXA COMO RELAÇÃO DE CONSUMO – APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A relação jurídica estabelecida entre os apostadores e as empresas que exploram comercialmente apostas de quota fixa enquadra-se, de forma inequívoca, no conceito de relação de consumo, conforme os critérios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Nos termos do art. 2º do CDC, consumidor é “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Ao acessar uma plataforma digital de apostas de quota fixa, o usuário realiza o pagamento de determinado valor com a finalidade de participar de uma atividade que consiste na previsão de resultados vinculados a eventos futuros e incertos — eventos esportivos. Essa atividade, organizada e operacionalizada por empresas especializadas, é ofertada como um serviço, cuja fruição pelo apostador se dá na condição de destinatário final. Dessa forma, está caracterizada, de maneira clara, a posição jurídica de consumidor do apostador, para fins da legislação consumerista.

Na outra extremidade da relação, o art. 3º do CDC define fornecedor como “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvam atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”. As empresas que operam sistemas de apostas de quota fixa exercem, de maneira habitual, profissional e com objetivo lucrativo, a prestação de serviços. Tais empresas oferecem infraestrutura tecnológica, atendimento, pagamento de prêmios, estipulam regras contratuais e mecanismos de segurança. Devem ser reconhecidas, para os fins legais, como fornecedoras de serviços.

É importante destacar que, nos termos do art. 29 da Lei nº 13.756/ 2018, a atividade de aposta de quota fixa constitui um serviço público. Considera-se aposta a operação em que o apostador entrega uma determinada quantia (valor em risco), com base em uma expectativa de ocorrência de resultado

em evento futuro, com a finalidade de obtenção de um prêmio. Essa natureza pública da atividade, ainda que operada por entes privados mediante autorização, reforça a necessidade de regulação adequada, e sobretudo, a proteção dos direitos dos consumidores que participam dessa modalidade de entretenimento.

O vínculo jurídico entre apostadores e operadores de apostas de quota fixa configura-se, sem margem de dúvida, uma relação de consumo, atraindo a incidência integral da legislação protetiva do consumidor, especialmente no que se refere à informação clara e adequada, à transparência contratual, à responsabilidade objetiva do fornecedor, à prevenção de práticas abusivas e à proteção contra riscos à saúde, segurança ou interesses econômicos dos consumidores.

Importante asseverar que o Código de Defesa do Consumidor estabelece um conjunto de direitos fundamentais aos consumidores e impõe deveres específicos aos fornecedores, com o objetivo de equilibrar juridicamente relações marcadas por assimetria informacional, e vulnerabilidades técnica, fática e jurídica — características presentes de forma acentuada nas atividades de apostas de quota fixa. Nesse contexto, torna-se essencial garantir a plena observância das normas consumeristas por parte das empresas que exploram essa modalidade de serviço público. Entre os principais direitos aplicáveis aos consumidores apostadores, destacam-se:

a) Direito à informação adequada, clara e ostensiva (art. 6º, III, do CDC), abrangendo todos os aspectos relevantes do serviço ofertado, tais como: regras da aposta, funcionamento do sistema de apostas, probabilidades reais de ganho, critérios de premiação, funcionamento das promoções, além dos riscos financeiros e psicológicos envolvidos na participação.

b) Proteção contra práticas comerciais coercitivas ou desleais (art. 6º, IV, do CDC), especialmente aquelas manifestadas por meio de marketing agressivo, promoções que incentivam comportamento compulsivo ou estratégias persuasivas que minimizam os riscos da atividade e superdimensionam a expectativa de ganhos. A manutenção de estímulos à continuidade das apostas após perdas sucessivas, inclusive por meio de mensagens automatizadas ou gamificação, pode caracterizar prática abusiva e desrespeito à vulnerabilidade do consumidor.

c) Repressão a práticas abusivas (art. 39 do CDC), sobretudo em um ambiente digital propenso à coleta não autorizada de dados comportamentais e à personalização algorítmica de ofertas.

d) Proibição da publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 do CDC), sendo dever do fornecedor assegurar que todo material publicitário seja veiculado de maneira ostensiva, transparente, clara, e conforme os princípios da veracidade e da lealdade comercial.

e) Responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC), pelos danos causados aos consumidores decorrentes de falhas na prestação do serviço, omissão de informações relevantes, falhas de segurança da plataforma, ou eventuais prejuízos financeiros.

Ademais, o apostador celebra contratos por adesão, sendo aplicáveis as regras do Capítulo VI do CDC, que regulam a proteção contratual do consumidor, bem como os princípios da boa-fé objetiva, do equilíbrio contratual e da interpretação mais favorável ao aderente. Os termos de uso e políticas das plataformas de apostas devem ser redigidos de forma clara, objetiva e acessível, com destaque para cláusulas que limitem direitos, de modo a preservar a transparência e a confiança nas relações de consumo digitais.

2. LEGISLAÇÕES E REGULAÇÃO DAS APOSTAS DE QUOTA FIXA

Os avanços legislativos dos últimos anos culminaram na consolidação de um arcabouço normativo que autoriza e disciplina a exploração comercial das apostas de quota fixa. Desde a promulgação da Lei nº 13.756/2018, que instituiu o modelo de loteria para essa modalidade, até a Lei nº 14.790/2023, que atualizou e aprimorou o regime regulatório, o legislador estabeleceu diretrizes e parâmetros mínimos de integridade, responsabilidade social e observância aos direitos dos consumidores.

2.1. LEI Nº 13.756, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2018

Trata da destinação dos recursos arrecadados pelas loterias de âmbito federal, e estabeleceu, em seu artigo 29, a modalidade lotérica denominada “apostas de quota fixa”, conferindo-lhe a natureza de serviço público passível de exploração comercial em todo o território nacional.

Nos termos da legislação, a exploração da loteria de apostas de quota fixa é outorgada pelo Ministério da Fazenda, em regime de livre concorrência, sem limitação quanto ao número de autorizações concedidas. A operacionalização dessa atividade poderá se dar por qualquer canal de distribuição comercial – presencial ou digital – desde que em conformidade com a legislação especial e os regulamentos editados pelo órgão competente.

Nesse sentido, a Lei nº 13.756/2018 deve ser interpretada como base normativa que condiciona a exploração comercial das apostas de quota fixa ao cumprimento de requisitos mínimos de integridade, responsabilidade social e respeito aos direitos dos consumidores, exigindo regulamentação complementar robusta.

2.2. LEI Nº 14.790, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2023

É o marco regulatório que disciplina a exploração comercial das apostas de quota fixa no Brasil, incluindo sua modalidade online. Aprimora e atualiza o arcabouço jurídico, alterando dispositivos da Lei nº 5.768/1971, da Lei nº 13.756/2018, e da Medida Provisória nº 2.158-35/2001. A legislação delimita os conceitos fundamentais, define os sujeitos envolvidos, estrutura o regime de autorização e regulamentação da atividade, e institui normas voltadas à proteção do consumidor, à integridade dos eventos apostados, à prevenção de ilícitos financeiros, e à transparência das operações. Destacam-se importantes conceitos:

a) Apostas de quota fixa A aposta é conceituada como o ato de risco financeiro em que o apostador, pessoa natural, deposita valor com expectativa de obter retorno, condicionado à ocorrência de evento incerto. A característica que define “quota fixa” é a predefinição da taxa multiplicadora que determina o valor do prêmio por unidade de Real apostado, conforme estabelecido pelo operador (LOQUES, 2025).

As apostas podem incidir sobre:

- Eventos reais de temática esportiva (desde que não envolvam exclusivamente menores de 18 anos) e cujo resultado seja desconhecido no momento da aposta.

- Eventos virtuais de jogos on-line, cujo desfecho é determinado aleatoriamente, mediante uso de gerador de números randômicos. b) Regime jurídico da autorização

b) Regime jurídico da autorização

O regime jurídico que rege a autorização para exploração nacional da modalidade de aposta de quota fixa está pautado em normas de direito público e exige, como condição indispensável, a concessão de autorização administrativa prévia, a ser expedida em âmbito nacional pelo Ministério da Fazenda. Trata-se de uma autorização de natureza discricionária, com fundamento no interesse público. Esse modelo reforça o caráter regulado e controlado da atividade, cuja sensibilidade econômica e social demanda critérios rigorosos de entrada e permanência no mercado.

A autorização concedida possui características específicas que visam garantir a rastreabilidade e o controle das operações. É intransferível e inegociável, o que impede sua cessão ou comercialização a terceiros, mesmo no âmbito de reorganizações societárias. Além disso, tem validade limitada de até cinco anos, podendo ser revista a qualquer tempo, especialmente nos casos em que ocorra modificação na estrutura societária ou alteração no controle da empresa autorizada. Tal possibilidade de revisão assegura ao Estado o poder-dever de reavaliar continuamente a idoneidade dos operadores autorizados. O acesso à autorização é restrito a pessoas jurídicas regularmente constituídas de acordo com o ordenamento jurídico brasileiro. Estas empresas devem ter sede e administração no território nacional, o que facilita a supervisão e responsabilização em caso de irregularidades. Para obter a autorização, é necessário o cumprimento de um conjunto de exigências regulatórias destinadas a garantir a idoneidade e a capacidade operacional dos agentes econômicos envolvidos.

Entre os requisitos estabelecidos, destacam-se a comprovação de capital social mínimo e a demonstração de experiência prévia dos controladores em atividades de jogos ou loterias, o que reduz o risco de gestão amadora ou ineficiente. Exige-se ainda uma estrutura organizacional compatível com a complexidade do serviço, incluindo a nomeação de um diretor responsável especificamente pela interlocução com o órgão regulador e pelo atendimento direto aos apostadores. Adicionalmente, a empresa deverá obter certificações técnicas de seus sistemas operacionais, demonstrando conformidade com padrões de segurança e integridade. Também é exigida a integração da operadora a organismos de monitoramento de integridade esportiva, medida que visa coibir fraudes e manipulações de resultados, além de assegurar a transparência das apostas. Por fim, o marco regulatório impõe uma participação societária mínima de 20% por sócio brasileiro.

c) Oferta e comercialização das apostas

A regulamentação da oferta e comercialização das apostas de quota fixa no Brasil estabelece diretrizes claras quanto aos meios pelos quais essa atividade pode ser disponibilizada ao público consumidor. De acordo com o marco normativo vigente, a oferta dessas apostas pode ser realizada por meio de canais físicos (presenciais), canais virtuais (digitais) ou por uma combinação de ambos, desde que essa forma de operação esteja expressamente prevista na autorização concedida pelo Ministério da Fazenda. Entretanto, no caso específico das apostas realizadas sobre eventos de jogos virtuais a legislação impõe uma importante restrição. Essas apostas só podem ser ofertadas por meio de canais eletrônicos, sendo expressamente vedada a instalação de equipamentos físicos, como totens, terminais ou quiosques, destinados à sua comercialização. Tal proibição busca limitar a exposição indiscriminada desses produtos a públicos hipervulneráveis, bem como evitar a massificação descontrolada da atividade em espaços públicos.

Além das exigências relativas à forma de oferta, os operadores autorizados devem cumprir um conjunto de obrigações de transparência informacional. Nesse sentido, torna-se obrigatório que as plataformas digitais ou os sites utilizados para a comercialização das apostas apresentem, de maneira ostensiva e acessível, dados básicos e essenciais para a identificação e verificação da regularidade da empresa. Entre essas informações, destacam-se: o nome empresarial completo da operadora; o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ); o número da autorização ministerial que legitima a atuação da empresa; o endereço da sede administrativa; e os contatos disponíveis para atendimento ao consumidor. Essas exigências visam assegurar ao apostador o direito à informação clara e precisa, previsto no Código de Defesa do Consumidor, além de permitir a rastreabilidade das operações e a responsabilização dos fornecedores em caso de irregularidades. A disponibilização ostensiva desses dados representa uma salvaguarda essencial contra fraudes, serviços clandestinos e práticas comerciais abusivas, fortalecendo a proteção jurídica dos consumidores e contribuindo para a conformidade regulatória do setor.

d) Publicidade e comunicação comercial

A publicidade e a comunicação comercial no âmbito da loteria de apostas de quota fixa estão sujeitas a regras específicas estabelecidas pelo Ministério da Fazenda, que visam assegurar a proteção do consumidor e a conformidade regulatória das práticas de mercado. A regulamentação impõe limites e obrigações tanto quanto à forma quanto ao conteúdo das campanhas publicitárias, buscando mitigar os riscos sociais, financeiros e psíquicos associados à atividade de apostas. Além das normas impostas pelo Estado, o setor é estimulado a adotar mecanismos de autorregulação, como códigos de conduta, boas práticas e sistemas de monitoramento interno, que contribuam para a integridade da comunicação e o respeito aos direitos dos consumidores.

No âmbito da publicidade obrigatória, destaca-se a exigência de que todas as peças promocionais contenham avisos de desestímulo ao jogo, alertando de forma ostensiva sobre os riscos à saúde mental, financeira e social dos apostadores. Essa exigência não apenas reforça o dever de informação clara e adequada, previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC), mas também se alinha ao princípio da prevenção de danos. Além disso, os operadores devem realizar ações informativas e preventivas voltadas à conscientização pública. Tais campanhas devem abordar os perigos do transtorno do jogo patológico (ludopatia[7]), a vedação à participação de menores de idade nas apostas, e a importância da adoção de práticas de jogo responsável. Esses esforços visam promover o consumo consciente e a redução dos efeitos deletérios do comportamento compulsivo associado ao jogo.

Em relação ao público-alvo das campanhas, a regulamentação estabelece que a publicidade de apostas deve ter foco exclusivo no público adulto, sendo expressamente vedada a sua destinação a crianças e adolescentes. É proibida a promoção de apostas em ambientes escolares e universitários, assim como qualquer tipo de conteúdo destinado ao público infanto-juvenil. A inclusão de aviso de classificação indicativa em todas as campanhas — informando a faixa etária adequada — é obrigatória e reforça a responsabilização dos operadores quanto à proteção dos vulneráveis. Essas diretrizes estão em consonância com os princípios da proteção integral previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), e visa evitar que o público infanto-juvenil seja exposto a estímulos que podem naturalizar práticas de risco.

A legislação veda a divulgação de marcas ou canais eletrônicos sem a devida autorização legal, configurando irregularidade formal. Do ponto de vista material, é vedada a veiculação de afirmações enganosas sobre chances de ganho, bem como a associação indevida da prática de apostas a ideias de sucesso pessoal, status social ou prosperidade econômica. A aposta não pode ser apresentada como forma de emprego, geração de renda, solução de dívidas ou investimento financeiro — condutas essas que exploram a vulnerabilidade emocional e econômica dos consumidores. Também proíbe conteúdos que ofendam crenças culturais ou religiosas, preservando o pluralismo cultural e a dignidade dos grupos sociais.

As plataformas digitais e veículos de mídia que atuam divulgando campanhas publicitárias também têm responsabilidades específicas. Após notificação do Ministério da Fazenda, devem remover conteúdos irregulares, bloquear sites de apostas não autorizadas e eliminar aplicativos ou aplicações de terceiros que violem as normas vigentes.

Adicionalmente, o marco normativo veda a participação das operadoras de apostas e suas controladoras nos direitos de transmissão de eventos esportivos realizados no Brasil. Estão proibidos o licenciamento, a aquisição desses direitos, bem como o uso de sons e imagens dos eventos como meio de promoção de apostas ou marcas associadas. Essa proibição tem como objetivo impedir a influência indevida sobre os consumidores, sobretudo os públicos vulneráveis, que podem ser induzidos a consumir apostas de forma acrítica ao associar a prática a eventos esportivos de grande apelo popular.

O artigo 16 da Lei nº 14.790/2023 incentiva expressamente a autorregulamentação publicitária deste mercado. Neste cenário, o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária - CONAR[8] incluiu o tema no Anexo X do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária buscando assegurar que a publicidade de apostas seja socialmente responsável, com especial atenção à proteção de crianças, adolescentes e outros grupos hipervulneráveis.

O conjunto de normas que disciplinam a publicidade das apostas de quota fixa busca não apenas assegurar a legalidade das campanhas, mas também proteger os consumidores frente aos riscos da comunicação abusiva, enganosa ou direcionada a públicos inadequados. Ao exigir transparência, responsabilidade social e limites éticos na promoção desses serviços, a legislação fortalece a proteção jurídica do consumidor e estabelece balizas fundamentais para a atuação das empresas no setor.

e) Integridade das apostas e pagamentos

A integridade das apostas de quota fixa e a segurança das transações financeiras associadas a essa atividade são elementos centrais da regulação do setor no Brasil. Diante dos riscos inerentes à possibilidade de fraudes, manipulação de resultados e uso indevido de dados financeiros, o marco legal impõe aos operadores a adoção de medidas robustas de prevenção e controle. Entre essas medidas, destaca-se a obrigatoriedade de implementação de sistemas de segurança aptos a detectar e coibir práticas ilícitas, com integração a organismos nacionais e internacionais especializados na manutenção da integridade esportiva. Essa cooperação institucional permite o monitoramento constante das competições e das operações realizadas nas plataformas de apostas, aumentando a confiabilidade do serviço perante os consumidores e o poder público.

A legislação estabelece que quaisquer apostas realizadas com o intuito de manipular eventos são nulas de pleno direito, o que significa que não produzem efeitos jurídicos válidos, sendo vedado o pagamento dos prêmios decorrentes dessas operações. Ademais, caso haja suspeita fundada de irregularidades, o pagamento de prêmios poderá ser preventivamente suspenso pelos operadores, até a conclusão das apurações pertinentes. Essa medida de cautela visa proteger o sistema de apostas contra fraudes sistêmicas e preservar a boa-fé dos demais apostadores.

Em relação às transações financeiras, as normas exigem o cumprimento de rigorosos critérios de segurança e rastreabilidade. Apenas instituições financeiras ou de pagamento previamente autorizadas pelo Banco Central do Brasil estão habilitadas a operar com os agentes autorizados para a exploração das apostas. Além disso, os valores aportados pelos apostadores devem ser alocados em patrimônio segregado, ou seja, mantidos separados do capital próprio da operadora. Essa exigência tem como finalidade evitar o desvio de recursos dos consumidores e assegurar que, em eventual situação de insolvência do operador, os valores dos apostadores estejam preservados.

Para garantir a identificação segura dos usuários e prevenir fraudes, os operadores devem ainda adotar procedimentos avançados de verificação de identidade, incluindo tecnologias de reconhecimento facial. Tais medidas elevam o padrão de segurança das plataformas digitais, dificultando o uso indevido de contas por terceiros, o acesso de pessoas impedidas legalmente de participar das apostas e a utilização da atividade para práticas ilícitas, como lavagem de dinheiro.

f) Direitos, deveres e vedações ao apostador

O regime jurídico estabelece vedações legais específicas à participação em apostas de quota fixa, com o intuito de preservar a lisura da atividade e proteger grupos em situação de conflito de interesses ou vulnerabilidade. Estão legalmente impedidos de participar: menores de 18 anos, funcionários, administradores e sócios de operadores de apostas, agentes públicos com funções de regulação e fiscalização, pessoas com acesso privilegiado aos sistemas de apostas, indivíduos capazes de influenciar o resultado dos eventos (como atletas, árbitros, técnicos e dirigentes), bem como pessoas diagnosticadas com ludopatia. Essas restrições visam evitar situações de favorecimento indevido, manipulação de resultados, comprometimento da integridade esportiva, e agravamento de quadros clínicos relacionados à compulsão. As vedações se estendem aos cônjuges, companheiros e parentes consanguíneos ou por afinidade, em linha reta ou colateral até o segundo grau, dos indivíduos já impedidos, reconhecendo-se que o vínculo familiar pode igualmente comprometer a isenção e a lisura das apostas. A realização de apostas por qualquer pessoa incluída nesse rol de proibição implica a nulidade automática da operação, tornando inválidos os efeitos do contrato celebrado.

Cabe às plataformas de apostas a obrigação de divulgar essas vedações de forma clara, destacada e acessível em seus canais de atendimento e comunicação, garantindo que os usuários tenham ciência prévia das limitações legais aplicáveis. Essa exigência reforça o dever de transparência e permite o exercício consciente dos direitos pelos consumidores, ao mesmo tempo em que fortalece a fiscalização estatal sobre a regularidade da atividade.

g) Prêmios

Os pagamentos de prêmios devem ocorrer exclusivamente por meio de transferências eletrônicas para contas bancárias ou de pagamento de titularidade do apostador, mantidas em instituições autorizadas pelo Banco Central. Opcionalmente, o valor do prêmio poderá permanecer em carteira virtual para reinvestimento em novas apostas no mesmo operador.

h) Fiscalização

A fiscalização das atividades exercidas pelos operadores de apostas de quota fixa constitui um dos pilares fundamentais da regulação do setor, assumindo papel estratégico para a garantia da legalidade, da integridade das operações e da proteção dos consumidores. Deve ser um processo contínuo e estruturado, e apoiar-se em normas específicas e mecanismos tecnológicos voltados à prevenção de ilícitos, à transparência dos procedimentos e ao cumprimento das exigências legais estabelecidas pelo ordenamento jurídico brasileiro. Nos termos da Lei nº 14.790/2023, os operadores estão obrigados a utilizar sistemas auditáveis, que viabilizem o acesso irrestrito, contínuo e em tempo real às informações e operações realizadas, sempre que solicitado pelo Ministério da Fazenda. Essa exigência visa assegurar um monitoramento eficaz, permitindo que o órgão regulador acompanhe a execução da atividade de forma permanente e preventiva, com vistas à detecção precoce de irregularidades e à verificação da conformidade com os padrões legais e regulatórios.

Em relação ao tratamento de dados pessoais dos apostadores, a fiscalização deve observar rigorosamente os princípios e diretrizes estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A coleta, o uso e o armazenamento de informações pessoais devem obedecer aos princípios da necessidade, finalidade, segurança e transparência, assegurando os direitos fundamentais dos titulares e prevenindo práticas abusivas, como o uso indevido dos dados para fins não consentidos ou a ocorrência de vazamentos. A atuação dos operadores, nesse aspecto, deve ser pautada pela ética, pelo respeito à privacidade dos usuários e pela adoção de medidas técnicas e administrativas capazes de proteger os dados sob sua guarda.

Outro aspecto essencial do regime fiscalizatório refere-se à obrigação dos operadores de comunicar ao Ministério da Fazenda e ao Ministério Público qualquer indício de manipulação de eventos ou resultados, seja por detecção direta ou por denúncia recebida. Essa comunicação deve ser formalizada no prazo máximo de cinco dias úteis, contados a partir do momento em que a irregularidade for identificada ou notificada, conforme prevê a regulamentação específica. Essa medida visa à pronta atuação do poder público diante de fatos que possam comprometer a credibilidade do sistema de apostas e colocar em risco os interesses dos consumidores e da ordem econômica.

Além dessas obrigações técnicas, os operadores devem manter estrutura administrativa compatível com a complexidade regulatória do setor. Essa estrutura deve estar capacitada para responder, com agilidade e precisão, às requisições e solicitações provenientes das diversas esferas do poder público, incluindo os órgãos e entidades vinculados ao Ministério da Fazenda; os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); o Poder Judiciário, o Ministério Público e a Defensoria Pública; e demais órgãos e autoridades públicas legalmente competentes para fiscalizar a atividade econômica. Essa medida objetiva garantir a fluidez da comunicação, a rastreabilidade das interações e a padronização no cumprimento das determinações legais, contribuindo para a eficiência da supervisão regulatória.

A fiscalização da atividade de apostas de quota fixa deve ser compreendida como um instrumento de proteção do interesse coletivo, integrando tecnologia, transparência, cooperação institucional e rigor jurídico. A construção de um sistema fiscalizatório robusto, preventivo e transparente é condição indispensável para o fortalecimento da confiança dos consumidores, a eficácia das normas e a sustentabilidade do mercado regulado de apostas no Brasil.

2.3 PRINCIPAIS PORTARIAS DOS MINISTÉRIOS DA FAZENDA E DOS ESPORTES QUE ABORDAM REGRAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR APOSTADOR

. Portaria Normativa MF nº 1.330, de 26 de outubro de 2023

Estabelece as condições para a exploração comercial de apostas de quota fixa, além de regulamentar normas gerais sobre os direitos e obrigações dos apostadores.

A portaria determina a obrigatoriedade de identificação prévia do apostador para a realização de apostas. As informações mínimas exigidas incluem: nome completo, data de nascimento, número de RG ou passaporte, e CPF (ou documento equivalente para estrangeiros). Essa exigência visa prevenir fraudes, garantindo maior proteção ao consumidor. Em relação à publicidade, estabelece que as mensagens promocionais devem ser direcionadas exclusivamente ao público adulto, proibindo a veiculação em escolas e universidades, bem como a promoção de apostas a menores de idade. Além disso, a publicidade deve conter alertas sobre os potenciais danos associados ao jogo.

. Portaria SPA/MF nº 615, de 16 de abril de 2024

Estabelece as regras gerais a serem observadas nas transações de pagamento realizadas pelos agentes autorizados. O objetivo é regulamentar os procedimentos financeiros entre o apostador e o agente operador, em conformidade com as Leis nº 13.756/2018 e nº 14.790/2023.

A Portaria detalha rigorosamente como devem ocorrer os aportes e retiradas de recursos financeiros. As transações (aportes, retiradas e pagamento de prêmios) devem ser feitas exclusivamente por meio de transferência eletrônica entre a conta cadastrada do apostador e a conta transacional do agente operador. Ambas as contas devem estar em instituições autorizadas pelo Banco Central. Entende-se por transferência eletrônica: Pagamento Instantâneo (PIX), Transferência Eletrônica Disponível (TED), cartão de débito ou pré-pago, e transferência entre contas na mesma instituição.

É estritamente vedado ao agente operador aceitar aportes financeiros por diversas formas, protegendo o apostador e o sistema de apostas: dinheiro em espécie, boletos de pagamento, cheques, ativos virtuais ou outros tipos de criptoativos, pagamentos ou transferências provenientes de conta que não tenha sido previamente cadastrada pelo apostador, pagamentos ou transferências provenientes de terceiros (ou seja, a origem do dinheiro deve ser do próprio apostador), cartões de crédito ou quaisquer outros instrumentos de pagamento pós-pagos, qualquer outra alternativa de transferência eletrônica não prevista.

É proibida a intermediação de instituições não autorizadas pelo Banco Central nas transações entre o apostador e o agente operador. O agente operador não pode permitir a realização de apostas sem a prévia liquidação do aporte financeiro, e firmar parceria ou permitir acesso a quem conceda crédito ou fomento mercantil a apostadores. Esta é uma medida importante para proteger o consumidor contra o endividamento relacionado às apostas.

A Portaria foca na segurança e transparência das transações financeiras entre o apostador e o operador. Ela protege os fundos dos apostadores, garante a liquidez dos saques em prazos definidos, estabelece regras sobre os métodos de pagamento, assegura o reembolso em caso de eventos cancelados e, cria uma reserva financeira para garantir o pagamento de prêmios mesmo em situações de dificuldade financeira do operador.

. Portaria SPA/MF nº 722, de 2 de maio de 2024

Dispõe sobre regras gerais a serem seguidas nas transações de pagamento realizadas por agentes autorizados. Embora o enfoque principal seja a regulação financeira, a regulação busca proteger o consumidor ao assegurar a transparência e a segurança das operações entre apostadores e operadores. A portaria determina que os agentes operadores enviem à Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA) informações relativas às apostas, aos apostadores, às carteiras dos usuários e demais dados operacionais. Tal exigência permite o monitoramento contínuo e a fiscalização das atividades, garantindo maior segurança aos consumidores. Os anexos definem requisitos técnicos para a testagem e certificação dos sistemas de apostas, com foco na segurança, integridade e proteção de dados. O sistema deve manter registros completos sobre cada conta de apostador e documentar eventos relevantes, como ativações, desativações e movimentações financeiras significativas.

. Portaria SPA/MF nº 827, de 21 de maio de 2024

Regulamenta as regras e condições para a concessão de autorização à exploração comercial de apostas de quota fixa. Entre os requisitos exigidos para obtenção da autorização está a apresentação da estrutura organizacional da pessoa jurídica requerente, contemplando um componente de ouvidoria e um canal específico de atendimento a órgãos públicos, conforme previsto na Lei nº 14.790/2023. Essa exigência assegura que os consumidores disponham de meios apropriados para apresentar dúvidas, registrar reclamações e buscar soluções. A portaria também impõe a necessidade de declaração formal de adoção e implementação de políticas, procedimentos e controles internos voltados ao jogo responsável e à prevenção de transtornos associados ao jogo patológico, em consonância com os critérios mínimos definidos na Lei nº 14.790/2023.

. Portaria SPA/MF nº 1.143, de 11 de julho de 2024

Dispõe sobre as políticas, procedimentos e controles internos de prevenção à lavagem de dinheiro. Essas medidas devem ser adotadas pelos agentes operadores de apostas que exploram apostas de quota fixa, em cumprimento aos deveres legais atribuídos, inclusive sob a responsabilidade de seus administradores. As políticas devem estar disponíveis no site do agente operador de apostas e ser divulgadas de forma clara e acessível aos funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados. Elas devem ser documentadas, aprovadas pelos administradores e atualizadas anualmente, sendo compatíveis com os perfis de risco do operador, dos apostadores, do volume de apostas, e de funcionários/parceiros.

Os operadores devem realizar avaliação interna anual para identificar e mensurar riscos de utilização de seus produtos e serviços em práticas de LD/FTP (Prevenção à Lavagem de Dinheiro) ou outros delitos correlatos. Esta avaliação deve constar no relatório anual encaminhado à Secretaria de Prêmios e Apostas. Para identificar os riscos, a avaliação deve considerar, no mínimo, os perfis de risco de apostadores e usuários da plataforma. Os riscos identificados são avaliados quanto à probabilidade e impacto, e categorias de risco devem ser definidas para adotar medidas reforçadas em situações de maior risco ou simplificadas para menor risco. Os operadores devem adotar procedimentos para verificar e validar a identidade de apostadores ou usuários da plataforma no momento do cadastramento, podendo ser necessária autenticação adicional para operações. O nível de verificação e validação deve ser definido pelo operador de acordo com o perfil de risco do apostador. É responsabilidade do operador implementar mecanismos que impeçam o cadastramento de pessoas proibidas de apostar pela lei. Os operadores devem qualificar os apostadores coletando, verificando e validando informações compatíveis com o perfil de risco. A qualificação deve incluir: avaliação da compatibilidade entre a capacidade econômico-financeira do apostador e suas operações; verificação da condição de pessoa exposta politicamente (PEP), familiar, representante ou colaborador próximo, com a condição de PEP perdurando por cinco anos após deixar a posição; e obtenção das informações necessárias para o conjunto mínimo de dados cadastrais. As informações coletadas na qualificação devem ser mantidas atualizadas, considerando a evolução da relação e o perfil de risco do apostador. Os apostadores devem ser classificados em categorias de risco com base nas informações obtidas, e a classificação deve ser revista sempre que houver alteração no perfil de risco.

Também devem ser analisadas com especial atenção as apostas e operações que envolvam: pessoas envolvidas ou suspeitas em crimes financeiros ou terrorismo; pessoas domiciliadas em jurisdições de alto risco para PLD/FTP ou de tributação favorecida; resistência do apostador em fornecer informações

adicionais; prestação de informações falsas ou difíceis de verificar (especialmente em cadastro ou operações); aporte de valores com suspeita quanto à origem; pagamento de prêmio com suspeita de uso para LD/FTP ou fraude; pagamento de prêmio com suspeita de manipulação de resultados; incompatibilidade entre as operações do apostador e seu padrão habitual, informações ocupacionais ou situação financeira aparente; movimentação atípica de valores sugerindo ferramenta automatizada; aporte ou retirada de valores em curto tempo sugerindo fracionamento ou dissimulação; indicio de uso de conta por intermediador que realiza apostas para outras pessoas; aportes em quantidade que sugira intermediação de apostas; aposta em 'bet exchange' com indicio de arranjo entre apostadores para transferência de valores com fim de LD/FTP; contas abertas em nome de PEP; dificuldade ou inviabilidade de coletar, verificar, validar ou atualizar informações cadastrais do apostador; ou quaisquer características não usuais ou atípicas que sinalizem indicio de LD/FTP ou outro delito.

.Portaria SPA/MF nº 1.231, de 31 de julho de 2024

É de grande relevância para a proteção do consumidor no mercado de apostas de quota fixa. Estabelece diretrizes obrigatórias voltadas à promoção do jogo responsável, bem como à regulação da publicidade, comunicação comercial e deveres recíprocos entre operadores e apostadores. Ao incorporar medidas de proteção à saúde mental, integridade informacional e responsabilidade publicitária, o ato normativo reafirma o papel do Estado na contenção dos riscos associados à atividade de apostas, preservando o interesse público e os direitos fundamentais dos consumidores.

Um dos eixos centrais da portaria é a instituição da política de jogo responsável. Nesse sentido, os operadores autorizados estão obrigados a implementar campanhas educativas, alertas visuais e funcionais sobre os riscos da dependência do jogo, além de disponibilizar ferramentas que permitam ao usuário estabelecer limites personalizados de tempo e de valores apostados. Tais medidas têm o objetivo de promover a autorregulação do comportamento do apostador, prevenindo práticas compulsivas e contribuindo para o uso consciente da plataforma. Complementando essa política, os sistemas de apostas devem dispor de ferramentas de autocontrole, como áreas exclusivas contendo orientações sobre práticas de jogo responsável, questionários de auto avaliação de comportamento de risco e painéis de informação personalizada, que possibilitem ao apostador acompanhar com clareza o histórico de suas apostas. A lógica é a de fornecer ao usuário subsídios para o autoconhecimento e a adoção de decisões mais informadas e prudentes.

A prevenção ao acesso indevido constitui outro pilar da regulamentação. Os operadores devem adotar barreiras técnicas e procedimentais eficazes para impedir o acesso à plataforma por pessoas legalmente impedidas, como menores de idade, indivíduos diagnosticados com transtornos relacionados ao jogo, e pessoas com potencial de influenciar os resultados dos eventos, como atletas, árbitros ou dirigentes. A restrição de acesso desses públicos visa garantir a integridade da atividade e prevenir situações de conflito de interesses e de agravamento de vulnerabilidades.

Quanto à publicidade e marketing, é expressamente vedada qualquer forma de comunicação comercial que sugira ganhos fáceis, estimule apostas excessivas ou associe o ato de apostar a atributos positivos da personalidade, como sucesso, autoestima ou popularidade. Também é proibida a participação de menores em peças publicitárias e a veiculação de anúncios em locais predominantemente frequentados por esse público. Os materiais promocionais devem conter cláusulas de advertência claras sobre restrições etárias e riscos de dependência, assegurando efetividade comunicativa. Outro destaque é a previsão de responsabilidade solidária dos operadores pelas ações de publicidade realizadas por terceiros, como afiliados, influenciadores digitais ou contratados. Impõe aos operadores o dever de manter contratos e materiais publicitários disponíveis para fiscalização, conferindo maior controle sobre a cadeia de divulgação da atividade de apostas e prevenindo abusos no ambiente digital.

A portaria também regula os direitos e deveres dos consumidores apostadores. Entre os direitos reconhecidos, destacam-se: a possibilidade de apostar de forma livre, segura e responsável; o acesso transparente e funcional ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC); a obtenção de informações claras sobre as quotas fixas dos eventos; e a facilidade para encerramento da conta, sem entraves burocráticos. Por outro lado, impõe-se ao consumidor o dever de fornecer informações verídicas para sua identificação, bem como informar voluntariamente qualquer impedimento legal à sua participação, como ser menor de idade ou possuir vínculos com o operador autorizado. Do lado dos operadores, a norma estabelece um rol de obrigações essenciais, incluindo: a disponibilização de termos e condições claros e acessíveis aos usuários; o cumprimento das obrigações tributárias; a adoção de meios seguros para a realização de transações e pagamento de prêmios; e a transparência quanto aos valores mínimos e máximos permitidos para apostas e prêmios. Ao mesmo tempo, a portaria assegura aos operadores o direito de recusar ou limitar apostas quando necessário para o cumprimento da legislação vigente, bem como o de suspender contas sob suspeita de fraude, desde que mediante procedimento interno adequado. Os operadores também poderão recusar o cadastro de usuários que não forneçam os dados necessários para identificação, o que reforça o caráter regulado e controlado da atividade.

Portaria do Ministério dos Esportes - MESP nº 31, de 4 de abril de 2025

Embora a portaria não se dirija diretamente aos consumidores apostadores, ela indicou diretrizes importantes:

- Verificação da regularidade da marca comercial. A fiscalização assegurará que a marca utilizada pelo operador de apostas corresponde à marca registrada no processo de autorização perante a Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda. Isso pode trazer maior confiança aos consumidores sobre a legitimidade dos operadores.

- Conferência da oferta de modalidades esportivas. Visa garantir que as modalidades esportivas oferecidas para apostas estejam em conformidade com a lista estabelecida na Portaria MESP nº 125/2024 e suas atualizações. Isso pode evitar que os consumidores sejam expostos a apostas em eventos não autorizados ou irregulares.

- Identificação de práticas irregulares. A análise periódica dos sites buscará identificar práticas que possam violar as normas vigentes, como a oferta de apostas proibidas e a ausência de mecanismos eficazes para impedir a participação de pessoas impedidas de apostar.

3. ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE SPA E SENACON

Visando integrar esforços na proteção dos direitos dos consumidores apostadores, foi celebrado o Acordo de Cooperação Técnica MF/MJSP nº 2/2025 [9], que unifica as ações do Ministério da Fazenda, por meio da SPA, e da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). O acordo contribui para o monitoramento do mercado e para o enfrentamento dos desafios do mercado. Entre as ações previstas, destacam-se:

a) Realização conjunta de campanhas e elaboração de materiais informativos direcionados tanto aos consumidores quanto ao SNDC, abordando os direitos dos consumidores no âmbito das apostas de quota fixa e as disposições legais e regulamentares aplicáveis;

b) Promoção de ações de capacitação, treinamento e formação no âmbito do SNDC para aprimorar o conhecimento sobre as especificidades das apostas de quota fixa;

- c) Desenvolvimento e promoção de campanhas e instrumentos para o enfrentamento do risco de superendividamento entre os consumidores de apostas;
- d) Troca de informações e dados relevantes para subsidiar as atividades de ambas as secretarias no exercício de suas competências legais;
- e) Estabelecimento de um canal de comunicação direta entre a SPA e a SENACON para facilitar a coordenação e a resolução de questões.

O prazo de vigência deste Acordo de Cooperação Técnica é de 3 (três) anos a partir da data de sua assinatura, com possibilidade de prorrogação. O Plano de Trabalho definiu a abrangência nacional e seu público-alvo, e estabeleceu um cronograma de ações, incluindo a articulação com as entidades integrantes do SNDC, o monitoramento das demandas dos consumidores, e ações de capacitação e elaboração de materiais educativos.

4. PRÁTICAS COMERCIAIS IRREGULARES NO MERCADO DE APOSTAS DE QUOTA FIXA E SEUS IMPACTOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

4.1. A ATUAÇÃO DOS OPERADORES NÃO AUTORIZADOS

Apesar da recente regulamentação da modalidade de apostas de quota fixa no Brasil, consolidada com a Lei nº 14.790/2023, observa-se, na prática, a ampla proliferação de ofertas irregulares de serviços de apostas, operadas por empresas que não possuem autorização do Ministério da Fazenda para atuar no território nacional. Essas práticas ilegais têm causado severos impactos nas relações de consumo, especialmente por violarem direitos fundamentais dos consumidores, explorarem a vulnerabilidade de públicos específicos e favorecerem a ocorrência de prejuízos financeiros, vícios de consentimento e situações de superendividamento. Operadores não autorizados, nacionais ou estrangeiros, disponibilizam plataformas de apostas diretamente aos consumidores brasileiros sem qualquer respaldo legal. Operadores autorizados são obrigados a usar exclusivamente domínios ".bet.br", o que implica na prática que operadores não autorizados usem outros domínios modificados rapidamente (exemplo: ".bet.com"). Tais empresas frequentemente empregam estratégias de marketing agressivo, ofertam serviços em língua portuguesa e omitem informações essenciais sobre sua regularidade, identidade empresarial, condições de uso e mecanismos de proteção ao consumidor. Essa prática representa grave violação aos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, especialmente ao direito à informação e à transparência (art. 6º, III e art. 31), pois impede o consumidor de compreender claramente a natureza jurídica da operação e o funcionamento da plataforma. Além disso, configura prática comercial abusiva (art. 39, IV e V do CDC), ao induzir consumidores a realizar apostas em ambientes sem qualquer mitigação de riscos. Agrava-se, ainda, a violação ao direito à segurança e à reparação de danos (art. 6º, I e VI), dada a ausência de canais eficazes de atendimento ao apostador. Ademais, é comum nestes casos que apostadores também enfrentem dificuldades para resgatar prêmios. Regularmente, a Secretaria de Prêmios e Apostas após monitoramento de sites e redes sociais encaminha lista de domínios não autorizados para a Agência Nacional de Telecomunicações para que o bloqueio de acesso seja feito junto às operadoras de telecomunicações. Entretanto, apesar destas operações de fiscalização e bloqueio, sua natureza digital frequentemente baseada em jurisdições no exterior apresenta desafios técnicos e legais significativos para a não atuação efetiva de operadores irregulares no Brasil.

4.2. O RISCO DO JOGO IRRESPONSÁVEL

Outro elemento crítico desse cenário é a ausência deliberada de ferramentas de proteção ao consumidor, especialmente em plataformas que ignoram os instrumentos de jogo responsável previstos na legislação. Na prática, o jogo irresponsável ocorre quando o ato de apostar se torna incontrolável, interferindo na vida diária e levando o indivíduo a perder o controle sobre o tempo e o dinheiro gastos, mesmo diante de perdas. A não implementação de limites de perda, controle de tempo de sessão, opções de auto exclusão ou alertas preventivos representa prática lesiva ao consumidor. Em contrapartida, observa-se a oferta de bônus ilimitados, envio constante de notificações que estimulam o retorno ao jogo e ausência de qualquer mecanismo de avaliação de comportamento de risco. Essas condutas aumentam significativamente o risco de compulsão, ao desenvolvimento de dependência, e transtorno associado ao jogo sobretudo entre jovens, idosos, superendividados e pessoas em situação emocional vulnerável. Tais práticas são abusivas conforme o art. 39, IV do CDC por explorar a vulnerabilidade do apostador e por condicionar vantagens ao consumo excessivo e desproporcional. Também violam os princípios da boa-fé objetiva e da proteção à dignidade do consumidor, pilares da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º do CDC).

Estudos em neurociência têm demonstrado que o cérebro de pessoas com transtorno do jogo apresenta padrões de ativação similares aos identificados em indivíduos com dependência de substâncias psicoativas, especialmente nas regiões cerebrais associadas ao controle inibitório e ao sistema de recompensa (SILVA; ÁVILA, 2024). Essa ativação exacerbada contribui diretamente para a intensificação de comportamentos impulsivos, tornando o indivíduo mais vulnerável à compulsão e à perda de autonomia na tomada de decisões. Nesse contexto, o sistema neurológico do apostador torna-se especialmente sensível a estímulos projetados para desencadear respostas automáticas e emocionais. Técnicas de neuromarketing e estratégias baseadas na manipulação de vieses cognitivos são amplamente utilizadas pelas plataformas de apostas digitais. A promessa de ganho fácil e imediato, combinada ao caráter instantâneo das interações digitais, atua como um potente gatilho neurológico que reforça padrões de comportamento repetitivo. O design dessas plataformas é meticulosamente elaborado com base em elementos visuais e auditivos — como cores vibrantes, sons de vitória e animações cintilantes — com o objetivo de manter o usuário engajado por longos períodos. Um dos mecanismos mais nocivos é a indução da sensação de "quase vitória", em que a perda financeira real é mascarada por estímulos que simulam um resultado positivo. Essa manipulação sensorial dificulta a distinção entre ganho real e perda efetiva, promovendo a ilusão de controle e incentivando o comportamento de "perseguir perdas". Ao explorar deliberadamente a aversão à perda, e ao repetir estímulos que reforçam a continuidade da aposta, mesmo após sucessivas derrotas, as plataformas contribuem significativamente para o agravamento do comportamento disfuncional. O resultado é a progressão para o transtorno do jogo, no qual o indivíduo perde a capacidade de regular sua conduta, gerando impactos severos sobre sua saúde mental, sua estabilidade financeira e suas relações sociais.

Neste cenário constata-se a necessidade de apostar quantias cada vez mais elevadas e tentativas repetidas e infrutíferas de controlar ou interromper o hábito. Comportamentos problemáticos como tentativas de recuperação de perdas são comuns, levando o apostador a arriscar ainda mais dinheiro para tentar reaver o que perdeu, um ciclo que rapidamente escala as dívidas. E o agravamento do superendividamento constitui uma das consequências mais alarmantes dessas práticas. O jogo irresponsável afeta desproporcionalmente grupos vulneráveis, especialmente pessoas em condição econômica mais restrita, que dependem de programas sociais, por exemplo. Para esses indivíduos, a perda de recursos já escassos tem efeitos ainda mais dramáticos e pode levar ao comprometimento de toda a renda, incluindo a necessária para a subsistência (WADA, 2024). A inexistência de mecanismos de verificação de renda ou de histórico financeiro, associada à fluidez das transações digitais, gera um ambiente de apostas descontroladas, em que o consumidor realiza múltiplas operações sem consciência plena de sua capacidade de pagamento. A literatura em economia comportamental^[10] reconhece esse fenômeno como um fator de aumento do consumo impulsivo e de redução da percepção de risco. O uso de meios eletrônicos, ao ocultar a percepção real dos gastos acumulados, contribui para decisões impulsivas e reduz a sensibilidade ao risco. Soma-se a isso o uso de promoções e bônus com cláusulas obscuras, que impõem novos aportes como condição para o saque de prêmios, criando um ciclo vicioso de perdas e endividamento progressivo.

4.3. A BONIFICAÇÃO PARA ATRAIR O CONSUMIDOR

Estratégias de bonificação são utilizadas por operadores de apostas com a finalidade de captação, fidelização e retenção de consumidores, estimulando a adesão inicial, a experimentação dos serviços. Contudo, tais práticas podem induzir o apostador a manter a atividade mesmo em situações de perda significativa de recursos ou em condições de vulnerabilidade financeira, contribuindo para a formação de ciclos de endividamento e comportamento compulsivo. Esse incentivo artificial ao consumo, mascarado sob a forma de vantagem promocional, compromete a liberdade de escolha do consumidor e agrava sua exposição ao risco, sobretudo quando ausente a devida transparência e clareza quanto às regras, limites e contrapartidas associadas à bonificação.

A legislação vigente é expressa: o agente operador não pode conceder, sob qualquer forma, adiantamento, antecipação, bonificação ou vantagem prévia vinculada à realização de apostas. A vedação possui caráter abrangente, alcançando inclusive ações realizadas sob o pretexto de promoção, publicidade, patrocínio ou propaganda. Tal proibição encontra amparo nos princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor (especialmente os artigos 4º, 6º e 39), e está diretamente alinhada à proteção contra o superendividamento e à prevenção do jogo patológico. A concessão de qualquer espécie de crédito, benefício financeiro ou bônus com a finalidade de estimular o ato de apostar configura prática comercial abusiva e incompatível com os objetivos de um ambiente seguro para os consumidores.

Ademais, a proibição de bonificações atua de forma complementar a outras exigências regulatórias voltadas à garantia de transparência e à prestação de informação clara, precisa e ostensiva ao consumidor, especialmente em relação aos riscos econômicos e psicológicos inerentes às apostas de quota fixa. Essa vedação também deve ser interpretada como instrumento preventivo de tutela da dignidade do consumidor, com vistas a mitigar práticas de captação agressiva e desproporcional, que exploram a vulnerabilidade comportamental e financeira dos usuários.

Diante desse cenário, a Secretaria Nacional do Consumidor expediu, em novembro de 2024, medida cautelar^[11] determinando que as empresas autorizadas a operar apostas de quota fixa suspendam, em todo o território nacional, qualquer publicidade que ofereça recompensas associadas a adiantamentos, bonificações ou vantagens antecipadas, ainda que a título de promoção; e qualquer publicidade de apostas voltada para crianças e adolescentes. Assim, a oferta de crédito ou bônus vinculados à participação em jogos, sem avaliação da capacidade de pagamento do consumidor, contraria o art. 54-D do CDC, e pode ser considerada prática abusiva nos moldes do art. 39, III e IV do CDC.

4.4. A PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA (ART. 37, CDC)

A publicidade de apostas de quota fixa tem se expandido de forma massiva no país, especialmente em meios digitais e audiovisuais. Contudo, é possível também verificar facilmente esta publicidade em outdoors, mobiliário urbano, veículos de transporte público (ônibus, metrô), fachadas de estádios e outros meios físicos. A visualização diária dessas campanhas contribui para o incentivo das apostas esportivas na sociedade, influenciando a percepção pública e o comportamento do consumidor. Essa expansão evidencia a penetração massiva dessa modalidade de serviço no espaço público e amplia as preocupações quanto ao seu impacto. Frequentemente utilizam técnicas como focar em "ganhos fáceis" e altas premiações, veiculam personalidades conhecidas e influenciadores em propagandas, e apresentam a aposta como solução para problemas financeiros. Diante dessa realidade, importante o exame técnico das práticas publicitárias vedadas neste mercado, a teor das normas consumeristas:

a) Transmitir informações enganosas ou irrealistas sobre a probabilidade de ganhos

A veiculação de publicidade que superestima a chance de ganhar mascara a realidade estatística das apostas, cujo funcionamento é, por natureza de azar, probabilístico e aleatório. Do ponto de vista técnico, a chance de êxito em apostas de quota fixa depende de variáveis imprevisíveis, como o desempenho de times ou atletas, e, mesmo quando baseadas em "odds" matemáticas (probabilidades associadas a um determinado resultado em uma aposta), não garantem qualquer retorno. Assim, os jogos de aposta, como loterias e apostas esportivas, não oferecem uma base racional; o resultado depende do acaso e é imprevisível. Publicidade que sugere que o apostador "vai ganhar" ou que "basta seguir um método" para obter lucro viola diretamente o princípio da veracidade da informação (art. 6º, III do CDC).

b) Informar ou sugerir baixo ou ausência de risco

Publicidade que promove as apostas de quota fixa como atividade sem riscos ou com risco reduzido é especialmente problemática porque distorce a percepção de risco do consumidor, e não informa de modo transparente o grande potencial de perdas financeiras. A arquitetura de determinadas plataformas muitas vezes enfatiza as vitórias enquanto minimiza as perdas, criando uma falsa sensação de baixo risco, e de habilidade e controle pelo consumidor apostador. E, o apelo desses jogos reside na excitação e na possibilidade de uma recompensa imediata.

c) Sugerir que o uso repetido da plataforma aumenta as chances de ganhar

A publicidade que sugere que o uso continuado do serviço aumenta as chances de êxito é enganosa, pois reforça uma ideia de lógica cumulativa que não se aplica à estrutura probabilística das apostas. Esse tipo de mensagem reforça erroneamente a impressão de que o comportamento persistente do consumidor será recompensado.

Segundo Ronaldo Souza (2024):

Estudos indicam que a exposição repetida a essas atividades pode levar a padrões de jogo compulsivo, nos quais o indivíduo continua a jogar apesar das perdas significativas, buscando continuamente recuperar o dinheiro perdido, um fenômeno conhecido como "perseguir perdas" ou "chasing losses", em inglês, que é um comportamento observado em jogos de azar e outras atividades financeiras, onde a pessoa continua apostando ou investindo mais dinheiro na tentativa de recuperar o que perdeu anteriormente. Esse comportamento é impulsionado pela esperança de que um ganho futuro compensará as perdas passadas.

d) Induzir à crença de enriquecimento ou de que a aposta é uma forma de investimento ou renda

Apresentar a aposta esportiva como meio de renda ou de enriquecimento induz o consumidor a assimilar uma atividade de risco elevado como alternativa de ganho financeiro estável.

E, apostar não é investir. Embora ambas as atividades envolvam dinheiro e o objetivo de conquistar ganhos, suas naturezas e riscos são fundamentalmente diferentes. O conceito de investimento pressupõe racionalidade, diversificação, proteção e retorno projetado, baseado em análises, dados históricos e tendências de mercado, permitindo uma previsão mais informada dos resultados. Na aposta esportiva, a possibilidade de ganho está fortemente associada ao acaso e à sorte. O investimento visa a construção de patrimônio com retornos potenciais previsíveis. A aposta, por outro lado, envolve colocar um valor em risco na expectativa de um prêmio, mas o ato de apostar é considerado um meio de entretenimento para se perder dinheiro. Embora nas apostas de quota fixa o apostador saiba o fator de multiplicação do valor apostado que determinará o prêmio, a obtenção desse prêmio depende do acerto do resultado, que é incerto. O percentual de retorno teórico do sistema (RTP) em apostas online é uma medida agregada e teórica do sistema, não devendo ser interpretado como expectativa de ganho individual do apostador por aposta. A confusão entre apostas online e mercado de investimentos pode levar a decisões financeiras equivocadas. Assim, o jogo de azar não se qualifica como produto financeiro ou investimento, o que torna essa forma de publicidade potencialmente comparável a fraudes financeiras ou esquemas de retorno rápido.

e) Dirigida às crianças e adolescentes

A vedação à participação de menores em apostas esportivas está expressamente prevista no artigo 26, inciso I, da Lei nº 14.790/2023, que considera nulas de pleno direito as apostas realizadas por apostadores com menos de 18 anos, com a consequente obrigatoriedade de restituição dos valores apostados. Essa disposição evidencia a preocupação do legislador em garantir a segurança jurídica e patrimonial dos menores, bem como em mitigar os impactos deletérios da atividade de apostas sobre esse grupo etário.

Sob a ótica consumerista, reconhece-se o menor de 18 anos enquanto consumidor hipervulnerável — conceito que decorre do diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto da Criança e do Adolescente. A exploração da inexperiência, ingenuidade e desenvolvimento incompleto do discernimento deste consumidor configura prática abusiva, vedada pelo art. 39, IV, do CDC. Desta forma, qualquer estratégia de marketing ou publicidade que vise ou impacte indevidamente o público infanto-juvenil pode ser enquadrada como violação direta aos direitos do consumidor.

A publicidade deve observar os critérios legais e regulamentares. O artigo 17 da Lei nº 14.790/2023 proíbe, de forma categórica, a veiculação de mensagens publicitárias dirigidas a menores de idade, incluindo o marketing em ambientes escolares e universitários. A Portaria SPA/MF nº 1231/2024 impõe a obrigatoriedade da inclusão de avisos de restrição etária ("18+" ou aviso "proibido para menores de 18 anos") em todos os formatos publicitários, sejam físicos ou digitais, detalha diretrizes para o jogo responsável.

Apesar do arcabouço normativo existente, a aplicação prática dessas salvaguardas enfrenta complexidades significativas. Nos estádios de futebol e ginásios esportivos a presença de marcas de apostas é maciça — seja em placas, painéis eletrônicos, uniformes ou naming rights de campeonatos. Embora esses eventos não sejam voltados exclusivamente ao público infantil, a presença expressiva de crianças e adolescentes, muitas vezes acompanhadas por familiares, torna inevitável a exposição desse público a estímulos relacionados ao universo das apostas. Essa repetição visual e simbólica colabora para a familiarização precoce da prática de apostas esportivas entre os jovens, o que pode contribuir para comportamentos de risco no futuro.

Esse quadro é agravado pelas transmissões esportivas em televisão, rádio e internet, na qual a publicidade de plataformas de apostas se faz presente nos intervalos, em programas temáticos e até por meio de inserções promocionais durante a cobertura dos jogos. A inserção de símbolos como "18+" ou avisos de proibição para menores, ainda que obrigatória, revela eficácia limitada diante da natureza persuasiva da comunicação publicitária. Ademais, a grande maioria dos clubes de futebol dos principais campeonatos brasileiros é patrocinada pelas BETS, sendo comumente expostas suas marcas de modo ostensivo nos uniformes dos jogadores. Crianças e adolescentes nem sempre possuem capacidade cognitiva ou maturidade emocional para compreender os riscos associados às apostas, tampouco discernir entre conteúdo editorial e mensagem comercial.

O ambiente digital, por sua vez, representa grande desafio à regulação. Plataformas online operam com sistemas de publicidade programática, baseados em algoritmos que analisam o comportamento dos usuários e direcionam conteúdos publicitários personalizados. Isso pode levar, inadvertidamente, à exposição de menores a anúncios de plataformas de BETS, sobretudo quando acessam conteúdo esportivo. Além disso, o uso de influenciadores digitais populares entre adolescentes para promover tais plataformas insere uma camada de complexidade adicional. Muitas vezes, essas divulgações ocorrem de maneira disfarçada — sob a forma de conteúdo orgânico — dificultando a identificação de sua natureza comercial e reforçando percepções positivas sobre a prática de apostar.

Embora as plataformas sejam obrigadas a adotar mecanismos de controle etário (age-gating), como cadastros com verificação documental, reconhecimento facial, prova de vida e autenticação por senha alfanumérica, a efetividade dessas medidas é reduzida diante da facilidade com que menores podem burlar tais restrições, inclusive fornecendo dados falsos. A Portaria SPA/MF nº 1.231/24 prevê a utilização de tecnologias para aprimorar a segurança, mas a ausência de supervisão parental e lacunas na fiscalização ainda comprometem o controle efetivo.

O Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR), por meio do Anexo X do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária, estabeleceu que campanhas de apostas não podem utilizar menores como modelos ou destiná-las a esse público. É proibido o uso de linguagens, símbolos, canais ou horários voltados a crianças e adolescentes, e veda-se a apresentação das apostas como sinal de maturidade ou independência.

Um exemplo emblemático de aplicação das diretrizes legais foi a decisão da SPA/MF que proibiu a exibição de publicidade de apostas durante a Copa São Paulo de Futebol Júnior (Copinha), torneio com atletas de até 20 anos. A Nota Técnica SEI nº 3987/2024/MF fundamentou-se na vedação legal à publicidade dirigida a menores e na proibição de apostas em eventos compostos exclusivamente por adolescentes. A medida incluiu a proibição de logomarcas nos uniformes, estádios e transmissões, demonstrando o compromisso da autoridade reguladora com a proteção integral desse público.

A proteção do consumidor menor de idade perante o mercado das apostas de quota fixa é multifacetada, e abrange desde a proibição de participação e a nulidade das apostas realizadas, passando por restrições severas à publicidade e ao marketing direcionados a esse público, até a implementação de mecanismos de controle de acesso e a responsabilização de agentes que violem essas normas. A efetividade dessa proteção, contudo, depende de uma fiscalização rigorosa, da conscientização da sociedade e do compromisso das empresas em priorizar o bem-estar dos menores.

A presença da publicidade enganosa e abusiva, em meios digitais e físicos, no mercado de apostas de quota fixa evoca a urgência de regulação eficaz baseada em evidências, com instrumentais das Ciências Comportamentais (ex. arquitetura de escolha - nudges) e das melhores práticas internacionais, voltadas aos reais padrões de tomada de decisão dos consumidores, especialmente diante da execução de serviço público baseado na aleatoriedade, probabilidade, no apelo emocional e na impulsividade do apostador. Assim, imperioso constar nas futuras regras regulatórias:

- restrições de local e horário para a veiculação da publicidade, especialmente nos espaços (físicos e digitais) acessíveis a menores de idade;
- obrigatoriedade de alertas claros e visíveis sobre riscos e perdas para os consumidores, como "apostar pode causar dependência" e "apostas são atividades com riscos de perdas financeiras";
- proibição de linguagem que associe aposta a investimento ou sucesso financeiro;
- proibição de alusão indireta ou estímulo ao público infanto-juvenil

5. ATUAÇÃO DOS INFLUENCIADORES DIGITAIS NO MERCADO DE APOSTAS DE QUOTA FIXA

As plataformas de apostas de quota fixa vêm se consolidando no mercado brasileiro com uma estratégia de publicidade fortemente centrada na atuação de influenciadores digitais. Esses agentes são escolhidos, majoritariamente, em razão de seu alto grau de engajamento nas redes sociais e da capacidade de estabelecer conexão direta com nichos específicos de público, o que potencializa a efetividade das campanhas de marketing direcionado. Entretanto, a crescente presença desses influenciadores na promoção de serviços de apostas levanta questões relevantes do ponto de vista da proteção do consumidor, especialmente quanto à sua eventual responsabilização pelas práticas publicitárias que adotam.

Discute-se a possibilidade de enquadramento dos influenciadores digitais como fornecedores, quando atuam na promoção de bens e serviços, inclusive apostas. A jurisprudência e a doutrina vêm reconhecendo que, ao veicular publicidade paga em suas redes sociais, o influenciador assume papel ativo na cadeia de consumo, contribuindo diretamente para a tomada de decisão dos consumidores (seus seguidores), com base na relação de confiança construída com esse público. Nessa condição, o influenciador passa a ser corresponsável pelos efeitos da publicidade que divulga, especialmente quando esta não atende aos princípios da veracidade, clareza e transparência exigidos pelo CDC.

É prática comum, no contexto da divulgação de plataformas de apostas, a exaltação exclusiva dos ganhos supostamente obtidos com os jogos, sem qualquer menção aos riscos concretos de perdas financeiras significativas — o que pode caracterizar publicidade enganosa por omissão, nos termos do art. 37, § 1º, do CDC. Essa conduta induz o consumidor a erro quanto à real natureza da atividade divulgada comprometendo a formação de uma decisão de consumo livre e informada. Tal compreensão já começa a ser acolhida pelo Poder Judiciário. Em recente decisão, o Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe reconheceu a responsabilidade de um influenciador digital por induzir seguidores a participarem de apostas em BETS, sem a devida transparência sobre os riscos envolvidos:

É de conhecimento público que, como no caso dos autos, o influenciador em questão, ao realizar a publicidade de jogos de azar, mostra apenas o lado positivo dos jogos. Enche as redes sociais de vídeos que demonstram a facilidade de ganhar dinheiro a qualquer hora e em qualquer lugar, sem informar as chances de perdas financeiras [...]. Entendo, portanto, que o influenciador é responsável pela publicidade enganosa que repassa. Como já dito acima, o influenciador deve repassar informações verdadeiras, honestas e claras, pois o seu seguidor acredita nas suas falas e acaba consumindo os produtos divulgados.

(TJSE – Procedimento do Juizado Especial Cível – 0000072-22.2024.8.25.0083)

Essa decisão sinaliza a tendência de responsabilização dos influenciadores nos casos em que a publicidade não reflete a integralidade das informações necessárias para o exercício da autonomia do consumidor.

Outro aspecto crítico é a ocorrência da chamada publicidade velada ou disfarçada, caracterizada pela ausência de identificação do conteúdo como publicidade, induzindo o consumidor a crer que se trata de uma manifestação espontânea do influenciador. Nestes casos é comum que a postagem e/ou vídeo sejam apresentados como uma recomendação pessoal, uma dica ou relato de experiência, levando o seguidor a acreditar que não é uma divulgação publicitária, mas sim uma opinião genuína do influenciador. Tal prática viola frontalmente o princípio da identificação publicitária, previsto no art. 36 do CDC, e reforçado pelo Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária[12], que impõe a necessidade de explicitar, de forma clara e destacada, o caráter comercial da mensagem. A omissão dessa informação compromete a transparência da relação de consumo e representa prática abusiva (art. 37, § 1º e art. 6º, IV, do CDC), uma vez que mascara a real natureza da recomendação, distorcendo a percepção do consumidor.

6. RECOMENDAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS

Diante do atual cenário regulatório, das práticas comerciais predominantes no mercado de apostas de quota fixa e dos riscos identificados à proteção e defesa do consumidor — especialmente diante da proliferação de ofertas irregulares e da fragilidade dos mecanismos de mitigação de danos — apresenta-se um conjunto de recomendações estratégicas às entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:

I - Ações de fiscalização, monitoramento e repressão a práticas ilegais

- Realização de fiscalizações periódicas e proativas nos domínios eletrônicos, plataformas digitais, perfis em redes sociais e aplicativos, publicidades e comunicações vinculados a operadores autorizados;
- Instauração de medidas administrativas ou judiciais quando identificadas infrações às normas consumeristas, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- Monitoramento sistemático da plataforma Consumidor.gov.br, visando à identificação de padrões de reclamações contra operadores de apostas, recorrência de práticas abusivas e avaliação de indicadores de resolutividade;
- Notificação de empresas de tecnologia, notadamente as responsáveis por redes sociais, confederações e federações esportivas, Redes de TV e Rádio, empresas de publicidade e propaganda, plataformas de pagamento, e influenciadores digitais que promovam, monetizem ou deixem de coibir a divulgação de apostas ilegais ou de operadores não autorizados, com vistas à responsabilização por práticas abusivas.

II - Atendimento ao consumidor apostador

Criação e fortalecimento de canais de atendimento acessíveis e eficientes, voltados ao recebimento e tratamento de reclamações de apostadores, especialmente relacionadas a:

- não pagamento de prêmios;
- bloqueios indevidos de contas;
- propaganda enganosa;
- ausência de suporte ao cliente;
- dificuldades de cancelamento de apostas ou autoexclusão.

III - Ações educativas e preventivas voltadas aos apostadores

- Promoção de campanhas de conscientização pública, em linguagem clara e acessível, sobre:

- os direitos dos apostadores enquanto consumidores;
- os riscos do consumo desinformado de apostas;
- a distinção entre apostas e investimentos financeiros;
- a existência de golpes, fraudes e esquemas ilegais.

- Produção e ampla disseminação de materiais educativos (digitais e impressos) sobre:

- educação financeira comportamental;
- práticas de jogo responsável;
- critérios de identificação de operadores legalizados;
- canais de denúncia de irregularidades e reclamações.

- Divulgação ostensiva da obrigatoriedade de registro das operadoras na plataforma Consumidor.gov.br, como mecanismo essencial à transparência e resolução de conflitos.

IV - Estabelecimento de parcerias interinstitucionais com vistas à inserção do tema nos programas de educação para o consumo, cidadania digital, saúde mental e prevenção ao superendividamento nas escolas públicas e privadas; universidades; secretarias estaduais e municipais de educação, saúde e assistência social.

V - Inclusão da temática das apostas esportivas online nos cursos de capacitação contínua dos servidores que integram o SNDC.

VI - Proteção de apostadores superendividados

- Incorporação da temática das apostas de quota fixa nos protocolos de atendimento e triagem dos Núcleos de Atendimento a Superendividados (NAS), inclusive com:

- a) registro da prática de apostas como fator relevante para o superendividamento;
- b) abordagem preventiva e orientação sobre autoexclusão e mecanismos de controle.

- Avaliação da viabilidade de implementação de medidas de autoexclusão voluntária do acesso a plataformas de apostas como medida de apoio a consumidores diagnosticados com transtornos relacionados ao jogo, mediante parecer técnico interdisciplinar.

VII - Atuação coordenada com reguladores e entidades

- Articulação com o Ministério da Fazenda (Secretaria de Prêmios e Apostas – SPA) para:

- a) compartilhamento de dados sobre operadores irregulares;
- b) troca de informações sobre reclamações e denúncias;
- c) auxílio na elaboração de material informativo e educativo;
- d) definição de fluxos de cooperação institucional.

- Atuação conjunta com a Defensoria Pública, o Ministério Público, Delegacia Especializada de Defesa do Consumidor e Delegacia de Repressão aos Crimes de Informática, especialmente nos casos que envolvam indícios de práticas criminosas.

- Interlocução com a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) para apuração de:

- a) coleta excessiva ou indevida de dados sensíveis de apostadores;
- b) uso de algoritmos para direcionamento abusivo de publicidade;
- c) compartilhamento ilegal de dados dos apostadores com terceiros.

- Diálogo com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), sobretudo quando:

- a) houver uso indevido de serviços de telecomunicação para hospedagem de plataformas clandestinas.

- Interação com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e com o Sistema Único de Saúde (SUS) para:

- a) desenvolvimento de políticas públicas voltadas à saúde mental dos consumidores com transtornos relacionados ao jogo;
- b) inclusão do tema nos protocolos de atenção psicossocial.

- Diálogo com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e o Banco Central do Brasil, com vistas

a:

- a) promoção de estudos e levantamentos estatísticos sobre o impacto financeiro das apostas nos orçamentos familiares;
- b) criação de estratégias de educação financeira comportamental, de distinção prática entre apostas de quota fixa e investimentos, e prevenção ao superendividamento;
- c) identificação de fluxos de pagamento associados a operadoras ilegais.

VIII - Encaminhamento ao PROCON-RJ - expedição de Ofícios de Recomendação

Com fundamento no artigo 17 da Portaria PROCON/RJ nº 130, de 24 de junho de 2020, e considerando o disposto no artigo 4º, incisos I e XV, da Lei Estadual nº 5.738/2010, indica-se a expedição de ofícios de Recomendação às empresas operadoras autorizadas pelo Ministério da Fazenda (em âmbito nacional) e pela LOTERJ (em âmbito estadual) para a exploração da modalidade lotérica de apostas de quota fixa, às empresas de tecnologia, especialmente às responsáveis por redes sociais, confederações e federações esportivas, Redes de TV e Rádio, empresas de publicidade e propaganda, plataformas de pagamento e influenciadores digitais com o objetivo de orientar e assegurar o estrito cumprimento das normas consumeristas aplicáveis à prestação desses serviços.

Tais ofícios deverão conter, de forma expressa:

a) A orientação para que os operadores autorizados cumpram integralmente as disposições do Código de Defesa do Consumidor e da legislação regulamentar específica que disciplina a atividade (notadamente as Leis nº 13.756/2018 e nº 14.790/2023 e Portarias da Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda);

b) A solicitação de comprovação documental, no prazo de até 10 (dez) dias, de que a empresa destinatária adotou medidas efetivas, especialmente voltadas:

- à transparência informacional;
- à proteção de públicos hipervulneráveis;
- à prevenção ao superendividamento;
- à implementação de políticas de jogo responsável;
- à disponibilização de canais acessíveis de atendimento ao consumidor e autoexclusão voluntária;
- à veiculação de publicidade compatível com os princípios da boa-fé, veracidade e proteção da saúde financeira e psíquica dos consumidores.

c) A indicação expressa de que o ofício cumpre a função orientadora visando a prevenção de infrações consumeristas; e de que a ausência de resposta no prazo estabelecido poderá ensejar a instauração de processo administrativo sancionatório, nos termos do CDC e da Lei Estadual nº 6.007/2011.

As recomendações e os encaminhamentos buscam fortalecer o arcabouço institucional de proteção dos consumidores frente às complexas e dinâmicas práticas comerciais do mercado de apostas, garantindo segurança jurídica, respeito aos direitos fundamentais e redução dos impactos econômicos e

sociais decorrentes do consumo desinformado ou abusivo desses serviços. Sem prejuízo de outras medidas adotadas, os encaminhamentos acima podem ser contemplados pelos demais Sistemas Estaduais de Defesa do Consumidor para reportarem ações conjuntas à Secretaria Nacional do Consumidor.

III . CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da crescente inserção das apostas de quota fixa no cotidiano digital brasileiro — impulsionadas por intensas estratégias de marketing, pela capilaridade das plataformas digitais e pelo engajamento de influenciadores, e considerando seu elevado potencial de risco à saúde financeira, psíquica e social dos consumidores, especialmente dos grupos em situação de hipervulnerabilidade, esta Nota Técnica reitera a urgência de uma atuação coordenada, proativa e sistemática por parte das entidades que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

A Lei nº 14.790/2023, bem como as Portarias regulamentares da Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda e do Ministério do Esporte, representam marcos normativos importantes ao reconhecer a prestação de apostas de quota fixa como serviço público, submetido aos princípios da legalidade e da proteção do consumidor. Esses atos normativos reforçam deveres legais fundamentais, como a obrigação de fornecer informações claras e adequadas, a promoção do jogo responsável, a vedação de publicidade enganosa ou abusiva, e o estabelecimento de responsabilidades objetivas e solidárias para todos os agentes da cadeia de fornecimento — incluindo os operadores e influenciadores digitais.

Contudo, observa-se que subsistem lacunas regulatórias relevantes, além da persistência de práticas mercadológicas potencialmente abusivas e predatórias, as quais desafiam os princípios estruturantes da Política Nacional das Relações de Consumo, em especial os da boa-fé objetiva, vulnerabilidade do consumidor, prevenção de danos e equilíbrio nas relações contratuais. Tais práticas incluem o estímulo à convulsividade, a ocultação de riscos nas comunicações comerciais, a segmentação dirigida a jovens e públicos financeiramente vulneráveis, bem como o uso de estratégias digitais para prolongar a exposição ao risco.

É importante que as entidades integrantes do SNDC atuem com especial diligência na fiscalização de ofertas irregulares, na identificação de publicidade subliminar ou manipulativa, e na responsabilização dos fornecedores e intermediários. Além disso, a resposta institucional a esse fenômeno deve contemplar a atuação articulada com as agências reguladoras setoriais e com os Ministérios competentes, de forma a assegurar a coerência das políticas públicas e a máxima efetividade na tutela dos consumidores.

Destaca-se, ainda, a necessidade de fortalecimento do papel educativo e preventivo das entidades de defesa do consumidor, mediante o desenvolvimento de campanhas informativas amplas, a inclusão do tema em programas de educação financeira comportamental e cidadania digital, e a articulação com o sistema educacional, visando à construção de uma cultura crítica sobre o consumo de jogos de aposta e seus efeitos.

A presente Nota Técnica poderá ser atualizada conforme a evolução da regulação e das dinâmicas mercadológicas que envolvem o setor. Recomenda-se sua publicação no Diário Oficial da União e no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, e seu imediato encaminhamento aos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), à Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda, às agências reguladoras competentes e demais órgãos públicos com atribuições relacionadas. Ressalta-se, ainda, a importância de ampla divulgação de seu conteúdo como instrumento orientador das ações técnicas, administrativas, fiscalizatórias e educativas voltadas ao monitoramento e à conformidade do mercado de apostas de quota fixa no Brasil.

IV . REFERÊNCIAS

ALVES, Bruna Karine Sacramento. Tigrinhos e Bets: inimigos selvagens à solta na sociedade brasileira. Departamento de Ciências Humanas e Tecnologias (DCHT), Universidade do Estado da Bahia, Campus XIX, Camaçari, BA, 2024. Disponível em: <https://saberaberto.uneb.br/items/29d0f655-a6b9-4838-8bf6-6641ff5eb621> . Acesso em 11 abr 2025.

BARROS, Lara Gomes Pereira; LIMA, Letícia Lobo; DE LIMA SILVA, Milla Antunes. A Responsabilidade Civil dos Influenciadores Digitais na Promoção de Casas de Apostas e a Proteção Legal de Menores de Idade. In: Congresso Internacional de Direito Aplicado. 2024. p. 69-79. Disponível em: <https://insigneacademica.com.br/ojs/index.php/anaisdocida/article/view/64/110> . Acesso em 10 abr 2025.

CONAR. Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária. Disponível em: <http://www.conar.org.br/pdf/Codigo-CONAR-2024.pdf> . Acesso em 10 abr 2025.

DA SILVA, Eduardo Cardoso; DA SILVA REZENDE, Paulo Izídio. A regulamentação das apostas esportivas no Brasil: a Lei nº. 14.790 de 29 de dezembro de 2023. Revista ibero-americana de humanidades, ciências e educação, v. 10, n. 10, p. 5552-5565, 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/16433> . Acesso em 10 abr 2025.

FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. Tutela de efetividade no Direito do Consumidor Brasileiro: a tríade prevenção-proteção-tratamento revelada nas relações de crédito e consumo digital. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

LABRIE, Richard; SHAFFER, Howard. Identifying behavioral markers of disordered internet sports gambling. addiction research & theory., 56–65., 2010. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3109/16066359.2010.512106> . Acesso em: 10 abr 2025.

LOQUES. Luiz César Martins. Direito da Regulação das apostas no Brasil. Comentários à Lei nº 14.790/2023. São Paulo: Editora JusPodvm, 2025.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 9ª Ed. São Paulo: Editora Forense, 2024.

SILVA, Francisco; ÁVILA, Rafael. Atraso na regulamentação ajuda a transformar mercado de apostas online em questão de saúde pública no Brasil. Ludopedio.org. 27 de outubro de 2024. Disponível em: <https://ludopedio.org.br/arquivabancada/atraso-na-regulamentacao-ajuda-a-transformar-mercado-de-apostas-online-emquestao-de-saude-publica-no-brasil/> . Acesso em 10 abr 2025.

SOUZA, Adlla Yasmim Dantas de. É apenas entretenimento? Análise da responsabilidade civil dos influenciadores digitais frente à publicidade de jogos de azar online. Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/59758> . Acesso em: 10 abr 2025.

SOUZA, Ronaldo. A Psicologia Financeira em Jogos de Apostas: Desmistificando o Conceito de Investimento e Alertando sobre os Riscos. CVM, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/investidor/pt-br/penso-logo-investo/a-psicologia-financeira-em-jogos-de-apostas-desmistificando-o-conceito-de-investimento-e-alertando-sobre-os-riscos>. Acesso em 12 abr 2025.

STRINGARI PASQUAL, Cristina; MANFROI, Geórgia. Jogos de azar e de apostas de quota fixa on-line: reflexões sobre a proteção do consumidor apostador. Revista Digital Constituição e Garantia de Direitos, v. 17, n. 1, p. 176–193, 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/constituicaoegarantiadedireitos/article/view/37770>. Acesso em: 11 abr 2025.

WADA, Ricardo Morishita. Os jogos de azar e apostas eletrônicas e os desafios para defesa do consumidor no Brasil. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, Ribeirão Preto-SP, v. 1, n. 1, II série, p. 463-480, set./dez.2024. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/revista-luso-brasileira/article/view/3596/2484>. Acesso em: 10 abr 2025.

FLÁVIA LIRA DA SILVA

COORDENADORA DE ESTUDOS E PESQUISAS DO PROCON-RJ

GUTEMBERG DE PAULA FONSECA

SECRETÁRIO DE ESTADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SEDCON - RJ

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC/SENACON/MJSP

WADIH NEMER DAMOUS FILHO

SECRETÁRIO NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON/MJSP

[1] FOCUS GAMING NEWS BRASIL. 30/04/25. Disponível em: <https://focusgn.com/brasil/o-mercado-de-apostas-online-no-brasil-desafios-no-horizonte-para-uma-industria-em-ascensao>. Acesso em 05 mai 2025.

MEIO E MENSAGEM. 14/11/2024. Disponível em: <https://www.meioemensagem.com.br/videos/explosao-das-bets-crescimento-impactos-eregulamentacao#:~:text=O%20Brasil%20se%20tornou%20um,%2C%20alcan%C3%A7ou%20734%2C6%25>. Acesso em 10 abr 2025.

AGÊNCIA BRASIL. 08/04/2025. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2025-04/apostadores-destinam-ate-r-30-bi-por-mes-bets-informa-bc>. Acesso em 10 abr 2025.

ESTADÃO. 08/04/2025. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/economia/bc-galipolo-risco-de-credito-significativamente-maior-apostadores-bets/?srsltid=AfmBOorZ7elxHtKzSCwXhA2LB-PPyenBGwAS2UdEiKJl9u7GrASItRs>. Acesso em 10 abr 2025.

INFO MONEY. 01/04/2025. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/business/marco-regulatorio-das-bets-traz-seguranca-mas-saude-dos-apostadores-e-preocupacao/>. Acesso em 10 abr 2025.

INVESTIMENTO E NOTÍCIAS. 08/04/2025. Disponível em: <https://www.investimentosenoticias.com.br/noticias/mercado/impacto-do-crescimento-do-mercado-de-apostas-preocupa-banco-central-afirma-presidente-gabriel-galipolo-na-cpi-das-bets/>. Acesso em 10 abr 2025.

[2] MINISTÉRIO DA FAZENDA. Disponível em: <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas/lista-de-empresas/confira-a-lista-de-empresas-autorizadas-a-ofertar-apostas-de-quota-fixa-em-2025>. Acesso em 05 mai 2025. Observação: Há empresas que obtiveram outorga para mais de uma marca.

[3] REVISTA VEJA. Disponível em <https://veja.abril.com.br/brasil/crescimento-vertiginoso-das-bets-preocupa-a-iniciativa-privada-e-o-poder-publico/>. Acesso em 10 abr 2025.

[4] BANCO CENTRAL DO BRASIL. Análise técnica sobre o mercado de apostas online no Brasil e o perfil dos apostadores. Estudo Especial nº 119/2024. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE119_Analise_tecnica_sobre_o_mercado_de_apostas_online_no_Brasil_e_o_perfil_dos_apostas. Acesso em 11 abr 2025.

[5] MINISTÉRIO DA FAZENDA. Disponível em: <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas/legislacao/apostas>. Acesso em 11 abr 2025. Até o fechamento desta Nota Técnica foram editados 41 normativos (em menos de 2 anos) que regulamentam o mercado de apostas de quota fixa. Importante ponto da Agenda Regulatória da Secretaria de Prêmios e Apostas é a constituição de um Sistema Nacional de Apostas (Sinapo) em 2025 para a cooperação entre os entes federativos, a partir da articulação entre os governos federal e estaduais para a construção de um modelo nacional. Disponível em: https://www.gov.br/fazenda/pt-br/centralde-conteudo/publicacoes/apresentacoes/2025/fevereiro/ppt-spa-06_02_25-agenda-regulatoria-2025-15h-pptx.pdf e <https://www.gov.br/fazenda/ptbr/assuntos/noticias/2025/abril/ministerio-da-fazenda-se-reune-com-estados-para-discutir-a-criacao-do-sistema-nacional-de-apostas>. Acesso em 11 abr 2025.

[6] G1. Bets ilegais: governo obriga bancos a denunciar contas suspeitas após bloquear 11 mil sites. 10/04/2025. Disponível em <https://g1.globo.com/economia/noticia/2025/04/10/bets-ilegais-bancos-contas-suspeitas.ghtml>. Acesso em 11 abr 2025.

[7] Segundo a Organização Mundial da Saúde a ludopatia é doença caracterizada pela compulsão de uma pessoa por jogos de azar, e pelos pensamentos repetitivos sobre apostas. O CID-11 da OMS para a ludopatia é Transtorno de Jogo (6C50). No Brasil tem CID: 10-Z72.6 (mania de jogo e apostas) e 10-F63.0 (jogo patológico). Conferir o Projeto de Lei que cria o Programa Nacional de Combate à Ludopatia (PNCL) em https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2479508&filename=PL%203712/2024. Acesso em 11 abr.2025.

[8] CONAR. Disponível em: <http://www.conar.org.br/pdf/conar-regras-apostas-folder-web.pdf>. Acesso em 10 abr 2025.

[9] Disponível em: https://www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas/acordos-para-integridade-de-apostas/ACT_ASSINADO_assinado.pdf. Acesso em 10 abr 2025.

[10] Os estudos das Ciências Comportamentais demonstram que quanto mais abstrato e desmaterializado for o meio de pagamento utilizado em uma transação, menor será a percepção de perda por parte do consumidor. Esse fenômeno, conhecido como "dor do pagamento atenuada", reduz os mecanismos de autocontrole, favorecendo decisões impulsivas e minimamente refletidas sobre os custos e benefícios envolvidos na ação. Tal efeito psicológico já foi empiricamente observado em experimentos com aplicativos de apostas, conforme os estudos de LaBrie e Shaffer (2010), os quais evidenciaram que a forma como o dinheiro é representado — ou ocultado — influencia significativamente o comportamento do apostador. Isso significa que a decisão de apostar frequentemente não decorre de uma análise racional de custo/benefício, mas de impulsos que apelam para as fragilidades humanas. Adicionalmente, a arquitetura digital das plataformas de apostas é propositalmente projetada com base em princípios da design behavioral economics, para maximizar o tempo de permanência e o nível de engajamento do usuário. As interfaces utilizam elementos visuais vibrantes, efeitos sonoros associados à sensação de ganho (como toques de "vitória"), notificações em tempo real e reforços intermitentes que operam como gatilhos de recompensa, todos inspirados na lógica dos mecanismos de reforço variável utilizados em jogos de azar tradicionais. Esses estímulos, frequentemente ancorados em heurísticas cognitivas e vieses comportamentais, contribuem para a formação de um ambiente propício ao comportamento compulsivo e à perda progressiva de controle sobre a tomada de decisões. Tal cenário se revela especialmente crítico para consumidores em condição de hipervulnerabilidade, como aqueles com baixa literacia financeira, jovens, idosos ou pessoas emocionalmente fragilizadas, que apresentam maior dificuldade em reconhecer os riscos envolvidos e em implementar estratégias de autocontenção. O conjunto desses elementos transforma as plataformas de apostas de quota fixa em ambientes de alto risco do ponto de vista da proteção do consumidor, exigindo vigilância regulatória reforçada e políticas públicas voltadas à prevenção de danos comportamentais e financeiros.

[11] DESPACHO Nº 2344/2024/GAB-DPDC/DPDC/SENACON. NOTA TÉCNICA Nº 6/2024/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI nº 29789579).

[12] CONAR. Disponível em: <http://www.conar.org.br/pdf/Codigo-CONAR-2024.pdf>. Acesso em 10 abr 2025.

Dessa forma, encaminho para análise e considerações superiores.

ANEXO I
QUADROS CONSOLIDADOS COM AS OBRIGAÇÕES DOS OPERADORES DE APOSTAS DE QUOTA FIXA

1. Autorização, constituição e requisitos

Tema	Obrigação
Autorização para operar	Obter autorização prévia, pessoal e intransferível do Ministério da Fazenda, válida por até 5 anos. Sujeita à revisão em caso de alteração societária ou de controle.
Constituição no Brasil	Ser pessoa jurídica com sede e administração no país, regularmente registrada no Brasil.
Capital social e estrutura	Demonstrar capital social mínimo exigido, experiência no setor e estrutura organizacional qualificada. Nomear diretor responsável pelo relacionamento regulatório.
Participação societária nacional	Ter, no mínimo, 20% de participação pertencente a sócio brasileiro.

2. Transparência e informações obrigatórias ao apostador

Tema	Obrigação
Domínio oficial exclusivo	Utilizar exclusivamente o domínio “ .bet.br ” para operar no Brasil.
Informações obrigatórias no site/aplicativo	Exibir, de forma clara e destacada: razão social, CNPJ, número de autorização ministerial, endereço da sede, e canais de contato (nome, e-mail, telefone).
Informações operacionais e saldos	Disponibilizar, em local visível: saldo da conta do apostador, limites de apostas, regras de bônus e promoções, regras de apostas e eventos, quotas operacionais e saldos fixas atualizadas, local e forma de recebimento de prêmios (exclusivamente em conta bancária do apostador).
Acesso às regras e operação	Disponibilizar: regras de apostas, tipos de mercado, eventos, políticas de cancelamento e suspensão, telas de apostas, exibição de resultados, e operação probabilidades atualizadas.
Termos e condições	Elaborar Termos e Condições claros e concisos, contendo informações operacionais, direitos do consumidor e proteção ao apostador.

3. Tratamento de dados pessoais

Tema	Obrigação
Consentimento e transparência	Obter anuência expressa do apostador para tratamento de dados pessoais, informando políticas de premiação.
Conformidade com a LGPD	Adotar práticas compatíveis com a Lei Geral de Proteção de Dados, observando os princípios da necessidade, segurança, finalidade, minimização e transparência.
Segurança da informação	Garantir certificação dos sistemas, com padrões que evitem manipulações, fraudes e vazamentos de dados.

4. Atendimento ao consumidor

Tema	Obrigação
Serviço de Atendimento ao Cliente	Atendimento gratuito, eletrônico e telef�nico, disponível 24h/7 dias, em português, com canais de fácil acesso e operação sediada no (SAC) Brasil.
Ouvidoria e responsabilidade	Indicar ouvidoria e diretor responsável pelo atendimento ao consumidor. Implementar políticas e controles internos no SAC.
Integração com plataformas públicas	Estar registrado e ativo na plataforma consumidor.gov.br para resolução de conflitos.

5. Jogo responsável

Tema	Obrigação
Informações preventivas	Informar sobre: riscos de dependência, transtornos relacionados ao jogo, perda de valores e o Retorno Teórico ao Jogador (RTP).
Ferramentas de proteção ao jogador	Oferecer funcionalidades como autoexclusão, limitação de depósitos e ferramentas analíticas de monitoramento de comportamento de jogador risco.
Campanhas educativas	Realizar ações educativas com comunicação clara, recursos visuais e exibição de informações sobre jogo responsável também em ambientes físicos.

6. Publicidade e comunicação

Tema	Obrigação
Publicidade responsável	Direcionar conteúdo apenas ao público maior de 18 anos, com linguagem clara e sem indução ao jogo como solução financeira ou símbolo de sucesso.
Vedação a abusos e ilicitudes	Proibido uso de imagens que ofendam valores culturais, religiosos ou que criem falsas expectativas de ganho.
Classificação indicativa e restrições	Todas as publicidades devem exibir classificação etária. Vedada a veiculação em ambientes educacionais ou com apelo de local infantojuvenil.

7. Fiscalização, tecnologia e integridade

Tema	Obrigação
Sistemas auditáveis	Implementar sistemas auditáveis com acesso irrestrito e em tempo real para fiscalização do Ministério da Fazenda.
Certificação tecnológica	Utilizar softwares certificados que garantam segurança, rastreabilidade e transparência operacional.
Cooperação esportiva	Cooperar com entidades esportivas nacionais e internacionais para prevenção de manipulação de resultados.

8. Prevenção a ilícitos

Tema	Obrigação
Compliance financeiro e segurança cadastral	Realizar operações por meio de instituições autorizadas pelo Banco Central. Verificar a identidade do usuário.
Publicidade irregular	Provedores e plataformas devem bloquear e remover conteúdos ilegais mediante notificação.

9. Pagamentos, prêmios e garantias Financeiras

Tema	Obrigação
Formas de pagamento	Aportes e retiradas de recursos financeiros pelos apostadores devem ser realizados exclusivamente por meio de transferência eletrônica entre a conta de titularidade do pagamento apostador e a conta do agente operador (mantida em instituição autorizada pelo Banco Central)
Segregação patrimonial	Mantiver os recursos dos apostadores separados do patrimônio da operadora.
Transparência fiscal	Fornecer ao regulador as informações necessárias para fins de apuração do Imposto sobre a Renda das Pessoas Físicas (IRPF).

10. Restrições e vedações legais

Tema	Obrigação
Público impedido	Proibição de participação de menores de 18 anos, operadores, familiares, agentes públicos, atletas, árbitros e pessoas diagnosticadas com ludopatia.
Nulidade de apostas ilegais	Apostas realizadas por pessoas impedidas são nulas de pleno direito.
Vínculos esportivos	Vedada a utilização de imagens de eventos esportivos para promoção, bem como participação societária de operadores em SAFs ou entidades esportivas.

ANEXO 2

CHECKLIST PARA MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO DE APOSTAS DE QUOTA FIXA PELOS PROCONS

1. AUTORIZAÇÃO E REGULARIDADE JURÍDICA DO OPERADOR DE APOSTAS

ITENS A VERIFICAR	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES	MEDIDAS INDICADAS	FUNDAMENTAÇÃO
Possui autorização válida do ministério da fazenda ou de loteria estadual para operar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A exploração de apostas de quota fixa é exclusiva de pessoas jurídicas que receberem prévia autorização do Ministério da Fazenda. Recomenda-se a consulta à lista atualizada de operadores autorizados publicada pela SPA/MF (Disponível no site https://www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas/lista-de-empresas/confira-a-lista-de-empresas-autorizadas-a-ofertar-apostas-de-quota-fixa-em-2025).	Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério de dupla visita orientadora. Caso seja identificado um operador sem autorização atuando em território nacional, a conduta deve ser documentada e encaminhada também à SPA/MF para as providências regulatórias cabíveis.	Lei no 14.790/2023, art. 4º; CDC art. 7º
A operadora é pessoa Jurídica brasileira com sede e administração no Brasil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Somente são elegíveis à autorização para exploração de apostas de quota fixa as pessoas jurídicas constituídas segundo a legislação brasileira, com sede e administração no território nacional. Uma subsidiária de sociedade estrangeira pode ser autorizada, desde que constituída segundo a legislação brasileira, com sede e administração no território nacional	Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério de dupla visita orientadora. Documentar a ausência ou incorreção das informações e encaminhar também	Lei no 14.790/2023, art. 7º; CDC art. 7º

				a SPA/MF para as providências regulatórias cabíveis.	
Opera com CNPJ regular e com os dados obrigatórios disponíveis ao consumidor (CNPJ, nome, sede, contato)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O agente operador deve ter o número de seu CNPJ informado nas cláusulas de advertência exigidas.	<p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério de dupla visita orientadora.</p> <p>Documentar a ausência ou incorreção das informações e encaminhar também a SPA/MF para as providências regulatórias cabíveis.</p>	Lei no 14.790/2023, arts. 7º; 15º; CDC, arts. 7º e 31
Está cadastrada no site consumidor.gov.br para resolução extrajudicial de conflitos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Empresas de apostas on-line devem se cadastrar no Consumidor.gov.br	<p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério de dupla visita orientadora.</p> <p>Verificar se as empresas de apostas autorizadas estão cadastradas na plataforma Consumidor.gov.br.</p>	CDC, art. 7º

2. PUBLICIDADE, INFORMAÇÃO E MARKETING

ITENS A VERIFICAR	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES	MEDIDAS INDICADAS	FUNDAMENTAÇÃO
As peças publicitárias contêm aviso de restrição etária ("18+")?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A proibição de participação de menores de 18 anos deve ser veiculada de forma destacada nos canais de comercialização e peças de publicidade. Toda ação de comunicação, publicidade e marketing por parte dos agentes operadores deve exibir cláusula de restrição etária, com símbolo "18+" ou aviso "proibido para menores de 18 anos.	<p>Verificar a existência ostensiva do aviso.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério de dupla visita orientadora.</p>	Portaria SPA/MF no 1.231/2024, art. 13; CDC, arts. 7º e 37, §1º
Há publicidade direcionada a menores de idade ou veiculada em ambientes escolares/universitários?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	É vedada a publicidade ou propaganda comercial direcionada ao público infanto-juvenil. É vedada a veiculação de publicidade em locais destinados a todos os níveis de ensino e outros destinados à frequência de pessoas menores de dezoito anos.	<p>O agente fiscal deve analisar o conteúdo e o contexto de veiculação da publicidade. Documentar casos em que a publicidade claramente se dirige a menores, utiliza elementos a eles apelativos, é veiculada em locais proibidos (escolas, universidades, eventos juvenis, etc.) ou associa apostas a atividades infanto-juvenis.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	Portaria SPA/MF no 1.231/2024, art. 12; CDC, arts. 7º, 37, §1º, 39, IV
A publicidade associa apostas a riqueza, sucesso, solução de dívidas ou ascensão social?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A associação da aposta à solução de dívidas, ascensão social e riqueza podem induzir o consumidor a erro e contrariar os princípios de jogo responsável e da prevenção do endividamento.	<p>O agente fiscal deve analisar o conteúdo da publicidade para identificar mensagens que sugiram ganhos fáceis, garantidos ou que apresentem as apostas como solução para problemas financeiros ou meio de ascensão social.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	Portaria SPA/MF no 1.231/2024, arts. 3º, 12; CDC, arts. 7º, 37, §1º
As campanhas incluem alertas sobre riscos à saúde mental e financeira?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O agente operador deve promover ações informativas de conscientização sobre a prevenção do transtorno do jogo patológico	<p>O agente fiscal deve verificar se as campanhas de comunicação e publicidade do operador incluem alertas claros e visíveis sobre os riscos do jogo, incluindo potenciais impactos na saúde mental (jogo patológico) e finanças. Documentar a ausência ou a falta de destaque desses alertas e notificar a SPA/MF para as providências regulatórias cabíveis.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de</p>	Portaria SPA/MF no 1.231/2024 art. 10; CDC, arts. 6º, I; 7º

				Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	
A publicidade é claramente identificada como conteúdo patrocinado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Toda ação de comunicação, de publicidade e propaganda e de marketing sobre apostas de quota fixa, veiculada em qualquer tipo de mídia, onerosa ou gratuita, deverá ser passível de identificação como tal pelo apostador, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Isso se aplica a ações promocionais, de patrocínio, de merchandising e de publicidade testemunhal.	O agente fiscal deve verificar se o conteúdo publicitário e as ações de marketing e patrocínio são claramente identificados como tal para o consumidor. Documentar a ausência de identificação da natureza comercial do conteúdo e também encaminhar à SPA/MF. Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	Portaria SPA/MF no 1.231/2024 art.15; CDC, art. 36, 7o
Há indícios de publicidade disfarçada por influenciadores sem declaração de conteúdo pago?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Toda ação de comunicação sobre apostas de quota fixa, veiculada em qualquer tipo de mídia (como a realizada por influenciadores) deve ter seu caráter publicitário prontamente reconhecível pelo apostador.	Analisar o conteúdo de influenciadores que promovem apostas. Identificar publicações ou vídeos que promovam operadores de apostas sem a devida identificação clara de seu caráter publicitário ou patrocinado. Documentar as práticas identificadas. Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	Portaria SPA/MF no 1.231/2024 art.15; CDC, art. 36, 7o
A publicidade é veiculada exclusivamente por canais autorizados (sem uso de plataformas irregulares)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A publicidade e propaganda comercial de sítios eletrônicos e de pessoas jurídicas ou naturais que explorem a loteria de apostas de quota fixa sem a outorga (autorização) prevista em lei é vedada no território nacional.	Identificar e documentar qualquer publicidade ou promoção de plataformas de apostas que não constem na lista de operadores autorizados. Coletar evidências da veiculação (endereço do site, perfil em rede social, etc.). Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	Portaria SPA/MF no 1.231/2024, art. 11; CDC, art. 6o, III, 7o
Foram identificadas ações de marketing voltadas a crianças e adolescentes (personagens, influenciadores infanto-juvenis)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	É vedada a publicidade ou propaganda comercial que sejam dirigidas a crianças ou adolescentes ou tenham esse público como alvo; veiculadas em meios onde menores constituam a principal audiência; utilizem imagens de crianças/adolescentes ou elementos apelativos para eles; associem apostas a atividades culturais de crianças/adolescentes.	Analisar o conteúdo da publicidade e marketing (imagens, linguagem, referências, personalidades utilizadas). Identificar campanhas, materiais ou patrocínios que, por seu conteúdo ou canal de veiculação, sugiram direcionamento ao público infanto-juvenil. Documentar exaustivamente os elementos identificados. Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	Lei no 14.790/2023, arts. 16, 17; Portaria SPA/MF no 1.231/2024, art. 12 ECA; CDC, arts.6o, IV, 7o, 39, IV
Foram identificadas publicidades em mobiliário urbano ou em locais de grande movimentação?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A exibição de publicidade em locais de grande movimentação, como mobiliário urbano, outdoors, televisão, rádio, redes sociais e sites esportivos, é uma prática comum utilizada para aumentar a visibilidade e atrair clientes. No entanto, essa ampla exposição levanta preocupações significativas, especialmente em relação a públicos hipervulneráveis.	Realizar registro fotográfico/videográfico detalhado da publicidade, incluindo o contexto do local (mobiliário urbano, tipo de local de circulação, proximidade com escolas, etc.) e, especialmente, identificar as não conformidades identificadas (ausência/ilegitimidade das advertências, conteúdo proibido). Instauração de procedimento administrativo adequado para apurar os fatos.	Portaria SPA/MF no 1.231/2024, art. 12; CDC, arts. 7o, 39, V

3. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E PRÁTICAS ABUSIVAS

ITENS A VERIFICAR	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES	MEDIDAS INDICADAS	FUNDAMENTAÇÃO
Existem canais claros e eficazes de atendimento ao consumidor (SAC, ouvidoria)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	É direito básico dos apostadores ter acesso fácil ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que deve ser disponibilizado pelo agente operador.	Verificar a existência de canais de SAC e ouvidoria identificados nos canais virtuais (site/aplicativo). Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	Lei no 14.790/2023, arts 7, 8, 15, 28 CDC, arts. 6o, III e X; 7o
A plataforma dificulta o encerramento de contas ou bloqueia prêmios indevidamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	É direito básico do apostador encerrar sua conta no sistema de apostas de forma simplificada.	Verificar nos Termos e Condições e na plataforma se o processo de encerramento de conta é simples. Verificar se há regras ou práticas que restrinjam indevidamente a retirada de saldo disponível pelo apostador.	CDC, arts. 6o e 39, V

				<p>Questionar o operador sobre casos de bloqueio de prêmios.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	
O consumidor é informado previamente sobre as regras do jogo e riscos envolvidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	São direitos básicos dos apostadores a informação e orientação adequadas e claras acerca das regras e formas de utilização de sistemas e canais eletrônicos das apostas, bem como sobre as condições e requisitos para acerto de prognóstico e aferição do prêmio. As informações devem ser claras e precisas.	<p>Navegar na plataforma de apostas e verificar se as regras dos jogos e apostas, condições de prêmio e funcionamento da plataforma são apresentados de forma clara, completa e de fácil acesso.</p> <p>Verificar se as informações sobre os riscos de perda de valores e transtornos de jogo patológico são visíveis, claras e presentes no momento do cadastro, acesso e na seção de jogo responsável.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	Lei no 14.790/2023, art. 27; CDC, art. 6o, III, 7o, 31
São oferecidos bônus com condições pouco claras ou que induzem a novos aportes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	É vedado ao agente operador conceder, sob qualquer forma, adiantamento, antecipação, bonificação ou vantagem prévia, ainda que a mero título de promoção, divulgação ou propaganda, para a realização de aposta.	<p>Analisar as promoções, bônus e ofertas veiculados nos canais de comunicação e na plataforma.</p> <p>Verificar os Termos e Condições para identificar as regras de bônus e recompensas, assegurando que são claras e não contêm condições abusivas.</p> <p>Verificar se há ofertas de bônus ou vantagens como condição para o cadastro ou a primeira aposta.</p> <p>Verificar se a concessão de bônus ou recompensas está condicionada a novos depósitos por parte do apostado</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	Portaria SPA/MF no 1.231/2024 art. 42; CDC, art. 7o, 39, IV e V

4. ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

ITENS A VERIFICAR	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES	MEDIDAS INDICADAS	FUNDAMENTAÇÃO
Há SAC 24h/7 dias, gratuito, eletrônico e telefônico, em português?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O agente operador deve disponibilizar serviço de atendimento a apostadores, sediado no Brasil, com atendimento em língua portuguesa, operacionalizado por canal eletrônico e telefônico gratuitos, em regime de funcionamento de vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.	<p>Verificar a existência, gratuidade, disponibilidade 24/7 e funcionamento dos canais eletrônico e telefônico do SAC, em português.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	Portaria SPA/MF no 827/2024 art 12; CDC, arts. 6o, III e X, 7o
Os canais de contato e ouvidoria são visíveis ao apostador e efetivamente funcionam?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Os canais eletrônicos e estabelecimentos físicos do agente operador devem exibir, em local de fácil visualização, o número de telefone e o endereço de correio eletrônico de contato do serviço de atendimento ao consumidor e da ouvidoria. O SAC deve ser apto a atender às reclamações, dúvidas e demais problemas.	<p>Verificar a visibilidade das informações de contato e testar a funcionalidade dos canais.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	Portaria SPA/MF no 1.231/2024, arts. 4o, 46; CDC, art. 6o, III, 7o
O SAC é apto a atender às reclamações, dúvidas e problemas relacionados às apostas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O serviço de atendimento a apostadores deve ser apto a atender às reclamações, dúvidas e demais problemas relacionados às apostas. O atendimento deve ser prestado por pessoas fluentes em língua portuguesa.	<p>Verificar se o SAC atende diferentes tipos de dúvidas e reclamações comuns entre apostadores para avaliar a capacidade da equipe em fornecer respostas adequadas e solucionar problemas.</p> <p>Constatar se o atendimento é prestado por pessoas fluentes em Português.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	Portaria SPA/MF no 827/2024 art. 12; CDC, art. 6o, 7o e 39, V
Os canais de atendimento e ouvidoria são acessíveis pela internet e orientam consumidores com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Os canais de atendimento e de ouvidoria devem ser acessíveis pela internet. Devem orientar apostadores com risco de dependência e transtornos do jogo patológico e seus familiares quanto à obtenção de ajuda e	<p>Acessar os canais de atendimento e ouvidoria via internet para verificar sua acessibilidade.</p> <p>Verificar se o atendimento realiza orientação sobre problemas de jogo/dependência, e se a equipe está</p>	Portaria SPA/MF no 1.231/2024, art. 3o; CDC, art. 6o, I e X, 7o

risco de dependência e seus familiares?			tratamento. Os funcionários do operador devem ser instruídos e capacitados para compreender os problemas associados à dependência e transtornos do jogo patológico e saber orientar os apostadores.	capacitada a fornecer informações sobre ajuda e tratamento. Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	
---	--	--	---	---	--

5. POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

ITENS A VERIFICAR	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES	MEDIDAS INDICADAS	FUNDAMENTAÇÃO
Plataforma adota política de jogo responsável com ferramentas como autoexclusão, limites de tempo e valores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No sistema de apostas, o operador deve sugerir, independentemente de solicitação, a adoção de limites prudenciais associados a alertas ou bloqueios e a adoção de mecanismo de autoexclusão a todos apostadores e usuários da plataforma. A política de jogo responsável deve prever regras e canais de uso dos mecanismos de prevenção.	Verificar se a operadora possui uma política de jogo responsável documentada. Constatar se no sistema de apostas há ferramentas que permitam ao apostador definir limites de tempo e valores de aposta/perda. Verificar a existência de mecanismo de autoexclusão e se as instruções para o acessar são claras. Analisar a política de jogo responsável e o próprio sistema para verificar se a operadora sugere a adoção desses limites e da autoexclusão. Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	Portaria SPA/MF no 1.231/2024 art. 4o; CDC, art. 6o, I e III, 7o
O acesso é impedido a menores, ludopatas ou pessoas proibidas por lei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	É responsabilidade do agente operador a implementação de mecanismos que obstem o cadastramento dos impedidos de apostar. Verificar os procedimentos de cadastro e validação de dados dos apostadores.	Requisitar informações sobre os mecanismos e controles internos utilizados para impedir o cadastro e a participação de pessoas proibidas, incluindo menores, ludopatas, e os demais listados em lei/portarias. Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	Lei no 14.790/2023, art. 26; Portaria SPA/MF no 1.231/2024 art. 8o; CDC, art. 7o
A plataforma possui ferramentas de verificação ou documental para identificação segura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para a realização de apostas é obrigatória a identificação prévia do apostador, cujo cadastro deve conter nome completo, data de nascimento, número de documento de identificação (RG/passaporte) e CPF. Os agentes operadores devem adotar procedimentos para qualificar os apostadores por meio de coleta, verificação e validação de informações.	Verificar se o processo de cadastro inclui etapas de verificação de identidade e idade robustas. Requisitar e analisar os procedimentos de identificação e qualificação dos apostadores no momento do cadastro e durante o relacionamento. Verificar se a operadora realiza a verificação e validação das informações cadastrais (nome, CPF, data de nascimento, etc.) e como essa validação é feita (por exemplo, exigindo documentos). Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	Portaria SPA/MF no 1330/2023, art. 16; PORTARIA SPA/MF No 1143/2024, arts. 15 e 16; CDC, art. 7o

6. TRANSPARÊNCIA, DADOS E SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES

ITENS A VERIFICAR	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES	MEDIDAS INDICADAS	FUNDAMENTAÇÃO
Os termos e condições são claros, acessíveis e de fácil leitura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O agente operador de apostas deve elaborar e manter Termos e Condições para utilização do sítio eletrônico ou aplicativo, que devem atender às disposições legais e regulamentares vigentes e ser redigidos de forma clara e concisa. Devem conter informações sobre abertura e verificação da conta, transações de pagamento, suspensão/limitação/encerramento de conta pelo agente operador ou apostador, deveres do apostador, jogo responsável, política de privacidade, tipos e formas de apostas, retirada antecipada, cancelamento ou interrupção de eventos, mau funcionamento/erros/interrupções da plataforma, suspensão de mercados/anulação de transações, tratamento de contas inativas, promoções/ofertas e atendimento ao apostador/ouvidoria.	Acessar o site ou aplicativo e verificar a disponibilidade e acessibilidade dos Termos e Condições e da Política de Privacidade. Analisar o conteúdo desses documentos para verificar se são claros, concisos e se abrangem todos os tópicos obrigatórios. Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.	Portaria SPA/MF no 1330/2023, art.10; Portaria SPA/MF no 1.231/2024 art.46; CDC, arts. 6o, III, 7o
A operadora protege os dados pessoais conforme a LGPD?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O agente operador deve adotar mecanismos de segurança e integridade. Os sistemas devem proteger dados do apostador e das apostas contra alteração, adulteração ou acesso não autorizado. A transferência de dados para terceiros requer consentimento prévio e expresso do apostador.	Verificar se o operador de apostas possui uma política de privacidade que detalha como os dados pessoais são coletados, utilizados, armazenados e protegidos, em conformidade com a LGPD. Verificar se há a exigência de aceite da política de privacidade no momento do cadastro e se o apostador pode manifestar	Lei 14790/2023, art. 27; Portaria SPA/MF no 827/2024 art. 8o; Portaria SPA/MF no 1.231/2024 arts.39, 40; LGPD; CDC, arts. 7o, 20 §2o

				<p>sua vontade quanto ao tratamento de dados.</p> <p>Requisitar informações sobre os mecanismos de segurança adotados para proteger os dados dos apostadores.</p> <p>Verificar se o operador designou um responsável pela área de tratamento e segurança de dados pessoais.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p> <p>Comunicação e encaminhamento dos documentos à ANPD para adoção das medidas regulatórias cabíveis.</p>	
--	--	--	--	--	--

7. PAGAMENTOS AO CONSUMIDOR

ITENS A VERIFICAR	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES	MEDIDAS INDICADAS	FUNDAMENTAÇÃO
Os prêmios são pagos exclusivamente via conta bancária ou carteira digital do apostador titular?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>O pagamento dos prêmios deve ser efetuado exclusivamente por meio de transferências, créditos ou remessas de valores em favor de contas bancárias ou de pagamento de titularidade dos respectivos apostadores, mantidas em instituições com sede e administração no País e autorizadas pelo Banco Central do Brasil.</p> <p>Mediante opção do apostador, os prêmios podem permanecer em carteira virtual (conta gráfica) para utilização em novas apostas, perante o mesmo agente operador. No entanto, o pagamento final, se solicitado a retirada, deve ir para a conta cadastrada do titular</p>	<p>Verificar os Termos e Condições da plataforma para confirmar se o pagamento de prêmios está previsto para ocorrer exclusivamente em contas bancárias ou de pagamento de titularidade do apostador.</p> <p>Acessar a seção de pagamentos/saques da plataforma para observar as opções disponíveis para retirada de prêmios.</p> <p>Analisar reclamações de consumidores relacionadas ao não recebimento de prêmios ou ao pagamento em contas de terceiros ou utilizando métodos não permitidos.</p> <p>Solicitar ao agente operador que demonstre o procedimento de pagamento de prêmios e apresente registros que comprovem que os pagamentos são realizados para contas de titularidade dos apostadores.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	<p>Lei no 14.790/2023, arts. 30, 35</p> <p>Portaria SPA/MF No 615/2024, art. 3o</p> <p>CDC art. 7o</p>
Permite apostas sem a prévia liquidação da transferência de valores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>É vedado ao agente operador permitir a realização de apostas sem prévia liquidação da transferência eletrônica de aporte financeiro. O sistema de apostas deve garantir que os valores aportados na conta gráfica pelo apostador somente estejam disponíveis para realização das apostas após a confirmação da liquidação da operação pela instituição mantenedora da conta.</p>	<p>Analisar reclamações de consumidores sobre apostas realizadas com fundos não liquidados ou problemas decorrentes dessa situação.</p> <p>Solicitar ao agente operador informações sobre os procedimentos internos para liberação de fundos para apostas após um aporte.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	<p>Portaria SPA/MF no 722/2024, art. 21, 22;</p> <p>CDC, art. 7o</p>
Há restrições indevidas à retirada do saldo financeiro disponível do apostador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>É vedado ao agente operador restringir a retirada do saldo financeiro disponível dos apostadores.</p>	<p>Verificar os Termos e Condições para identificar quaisquer condições ou restrições à retirada do saldo financeiro disponível, como valores mínimos excessivos, limites de saque que não sejam justificáveis, ou exigência de apostar o valor depositado múltiplas vezes sem base legal/regulatória clara.</p> <p>Analisar reclamações de consumidores sobre dificuldades, atrasos ou negação de pedidos de saque.</p> <p>Instauração de procedimento administrativo adequado e/ou lavratura de documento fiscal (Auto de Infração ou Auto de Constatação) em observância ao critério da dupla visita orientadora.</p>	<p>Portaria SPA/MF no 1.231/2024, art. 43;</p> <p>Portaria SPA/MF No 615, art. 6o;</p> <p>CDC, art. 39, V</p>





Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Usuário Externo**, em 02/06/2025, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Flavia Lira da Silva, Chefe de Departamento**, em 02/06/2025, às 16:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gutemberg de Paula Fonseca, Secretário**, em 02/06/2025, às 20:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **100205250** e o código CRC **5E6B128F**.