

**idec** 

**instituto de defesa  
de consumidores**

**seus**

**direitos**

**nossa luta**

# Os impactos sociais, econômicos e de saúde pública decorrentes da crescente expansão das apostas esportivas on-line (“BETS”) no Brasil

Senado Federal - Audiência Pública: Impactos das apostas online (bets) no  
Brasília – DF – 07/07/2026  
Participação - Online

Ione Amorim

Consultora em Serviços Financeiros e Endividamento para o Idec

# Introdução

## A Linha do Tempo e o Vazio Normativo

**2018 (Lei nº 13.756/18):** Legalização das apostas esportivas no Brasil.

**2018–2023 (O Hiato):** 5 anos de atuação comercial sem critérios, fiscalização ou limites.

**2024 (Lei nº 14.790/23):** Início da regulamentação tardia.

**Cenário Atual:** Regras ainda brandas, superficiais e de baixa efetividade prática.

# Consequências dos 5 anos sem regulamentação

## O Impacto Social e a Tragédia Humana

- **Avanço Desenfreado:** Publicidade agressiva e ausência de alertas de risco à saúde mental e financeira.
- **Ruptura Social:** Destruição de relações familiares, abandono e isolamento social.
- **Impacto Econômico:** Maior dependência de crédito e superendividamento crescente.
- **Desfecho Crítico:** Casos extremos de suicídio e colapso da saúde pública.
- **A Falsa Narrativa:** A normalização do vício sob o rótulo de "entretenimento".

# Levantamento de reclamações contra as “Bets”

As empresas iniciaram suas operações no país entre 2019 e 2023. **A maioria delas estrangeiras**, com operação através de sites e plataformas online, sem abrir sede no país. (Em out/2024, 2 mil plataformas foram suspensas)

Na ausência de organismos oficiais de monitoramento e fiscalização, **as empresas de jogos de apostas impuseram, aos consumidores apostadores, práticas abusivas.**

O Idec realizou um levantamento com base nos dados disponíveis na Plataforma “Reclame Aqui”

Foram analisados as reclamações registradas contra **30 plataformas de jogos online** por um período de 6 meses (abril a setembro 2024).

Foram selecionadas **20 reclamações de cada plataforma** que totalizou **600 reclamações avaliadas**

## Reclamações 6 meses

Posição	Plataforma ConsumidorGovBr (abr a set-2024)		Reclame Aqui últimos 6 meses
	Segmento de Mercado	Total de reclamações	Reclamações de 30 empresas Bets
1	Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	98103	43552
2	Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	56072	
3	Transporte Aéreo	27977	
4	Comércio Eletrônico	22200	
5	Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet	17957	
6	Energia Elétrica	16030	
7	Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	14491	
8	Programas de Fidelidade	13721	
9	Viagens, Turismo e Hospedagem	13587	
10	Empresas de Pagamento Eletrônico	11479	
	Todos os demais 34 segmentos de mercado	71757	
	Total	363374	

# Empresas de apostas selecionadas para avaliação

N°	Empresa	Categoria	Situação após out/2024	Volume de reclamações		
				Últimos 6 meses(2024)	2023	2022
1	Betano	Melhores + procuradas		6102	9557	8639
2	Esporte da sorte	Melhores + procuradas		4522	7943	1663
3	Bet da Virada	Piores	Não autorizada	4083	118	0
4	Vai de Bet	Melhores + procuradas		3135	1903	9
5	Blaze	Melhores + procuradas		3132	8317	18980
6	Aposta Online	Piores	Não autorizada	2388	728	119
7	7 Games.Bet	Piores		1935	1458	0
8	EstrelaBet	Melhores		1925	5261	4929
9	Bet7K	Melhores + procuradas		1885	1851	298
10	Sportingbet	Melhores + procuradas		1700	3044	3705
11	HeadsBet	Piores	Nao autorizada	1697	138	0
12	Bet365	Piores		1558	4457	9062
13	Playpix	Melhores + procuradas		1182	4038	745
14	Rei do Pitaco	Melhores		1014	279	582
15	Aposta Ganha	Melhores + procuradas		991	1498	449
16	Pixbet	Melhores + procuradas		940	2410	9325
17	Betnacional	Melhores		787	1318	1047
18	1Win	Melhores + procuradas	Não autorizada	787	3675	1311
19	BETSUL	Melhores		624	1634	388
20	Betpix365	Melhores	Não autorizada	498	1198	311
21	Snakebet	Piores	Nao autorizada	435	0	0
22	Obabet	Melhores	Não autorizada	417	138	0
23	Bet.app	Piores		330	0	0
24	RealsBet	Melhores		298	2320	41
25	Sorte na Bet	Melhores		275	10	0
26	333Bet	Piores	Não autorizada	246	77	0
27	Arbety	Piores	Não autorizada	237	1795	
28	7Slots	Mais procurados	Não autorizada	193	1624	0
29	F12bet	Melhores		123	624	89
30	b2xbet	Melhores		113	246	2
	Total de reclamações nos últimos 6 meses			43552	67659	61694

Ranking de reclamações - critério:  
(atribuição de nota de reputação)

- Melhores
- Melhores e mais procuradas
- Mais procuradas
- Piores

# Temas analisados nas 600 reclamações

01.Publicidade e Propaganda Enganosa e Abusiva

02.Bloqueio de contas sem justificativa e com saldo

03.Indicações, influenciadores, facilitadores

**04.Reclamações com indicação de vício / dependência**

05.Divergência de resultados de atividade esportiva ou resultado de aposta

06.Política de bônus, cashout, premiações e promoções pontuais

07.Encerramento de conta e exclusão de dados por solicitação do apostador

08.Comissões e intermediação na plataforma e programas de afiliação e indicação de apostadores

09.Validação de cadastro e exigência de documentos para validação do cadastro ou saque

10.Retenção de depósitos (valores creditados para apostas e não liberado para o jogo)

11.Retenção de prêmios (valores de apostas ganhas e não liberado, suspenso ou estornado)

12.Violação de regra (apostas canceladas sem justificativa)

13.Instabilidade do sistema (travamento do sistema durante os jogos / invasão de conta)

14.Exploração da vulnerabilidade (inconformismo com perdas / submissão e fidelidade)

15. Manipulação de contas unilateral

# Publicidade e Propaganda Enganosa e Abusiva

**KTO.com** - Kto, só perdas - Araraquara - SP - 26/09/2024

Boa tarde, tem 5 meses que jogo na plataforma kto **meu objetivo era ter uma segunda fonte de renda, porque segundo a plataforma vc consegue fazer renda na plataforma**, esse 5 meses foi só de perdas **vendi meu carro para tentar está tal fonte de renda**, e nada só perdi a kto limita os ganhos passei a manhã toda jogando e só perdas! Acho que vcs poderiam minimizar as perdas dos jogadores, estou decepcionada com a plataforma, no início achei que o problema vc a falha de sorte mas agora entendo que não! Não sei o que fazer!

# Reclamações com indicação de Vício/Dependência

**1XBET** - Saldo bloqueado o dinheiro e meu - Salvador - BA - 01/10/2024

Fiz aposta hj e ganhava e tirava e botava e isso se repetiu ao longo do dia mais a 1xbet rejeitou meu último saque valor 400 reais disse que ia bloquear a conta até aí ok. Mais eu **preciso do meu dinheiro pra pagar meu aluguel eles sabem que muita gente como eu tenta a sorte com dinheiros de compromisso e eu estou desesperada** preciso pagar ainda hj dia 01/10 meu aluguel então favor bota no meu pix e **nunca mais entro nessa plataforma**

**BET.APP** - Segunda vez que faço dessa plataforma enganosa emprestei dinheiro para tentar ganhar que minha água é luz está no corte - Avaré - SP - 10/10/2024

Ganhei \$1.500,00 e eles não pagam, não joguem. Mando os documentos e dizem estar faltando cpf na identidade e meu cpf está lá.

**Estou muito doente minha família me abandonou pelo amor de Deus pedem para eles devolver pelo menos 600 reais pra mim preciso pagar água luz comprar que comer e eu juro que nunca mais vou entrar nessa coisas me ajudem pelo amor de Deus tentar vontade de morrer**

# Bloqueio de Contas sem Justificativa

**Sportingbet** - Minha conta bloqueio e eles pegaram meu saldo e falaram que não vai devolver - Rio de Janeiro - RJ - 05/10/2024

*Ontem minha conta foi bloqueada e disse que era segurança temporário e pedi para fazer verificação da minha conta mandei tudo no e-mail! E hoje no chat o chata falou que **minha conta foi fechada devido uma decisão comercial e eu não haveria mais meu valor que somar mais de 4mil reais.***

De acordo com a [Portaria MF/SPA 1233/24](#), as casas de apostas podem bloquear contas por diversos motivos, como suspeitas de fraudes, atividades irregulares, uso de múltiplas contas ou até mesmo por violação dos termos de serviço. Entretanto, a falta de transparência, regras e justificativa sobre as razões dos bloqueios não são informadas.

# Conclusão

- As 600 reclamações analisadas não são apenas números, mas experiências humanas reais que exigem atenção das autoridades e das empresas sobre os males trazidos pelas apostas esportivas.
- Os problemas de consumo relatados demonstram um impacto econômico e social negativo para toda a sociedade, principalmente, porque agrava a vulnerabilidade dos consumidores desviando recursos destinados a garantia do seu mínimo existencial para jogos de azar.
- A regulamentação quando foi aprovada, priorizou o debate político e econômico, deixando de fora o debate com a área da saúde e com a sociedade civil.
- As Portarias até então elaboradas pelo MF/SPA não alcançam a dimensão dos impactos decorrentes de 5 anos sem regulamentação e pela vastidão de direitos dos consumidores que são violados pelas casas de aposta até hoje.
- É urgente que medidas para acelerar e aprimorar a regulamentação sejam adotadas imediatamente, enfatizando a necessidade e priorizar a saúde pública e a proteção social, com especial atenção à proteção dos consumidores.

# Mensagem final

**A aposta pode ser individual, mas o preço é coletivo:**

famílias inteiras (e também a sociedade) convivem, por anos, com as consequências da dependência, do adoecimento e do superendividamento.

São anos para a reconstruir o que se perde em poucos cliques.

# Obrigada!

Ione Amorim

Consultora em Serviços Financeiros e Endividamento para o Idec

[ioneamorim@gmail.com](mailto:ioneamorim@gmail.com) / [ione@idec.org.br](mailto:ione@idec.org.br)

(11)99152 6289

**idec** 

