



Ao Excelentíssimo  
**Senador Carlos Portinho**

**Assunto:** Sugestão de criação de Centrais de Unidade de Apoio ao Apostador e Reclamação de Anúncio de Jogo sob a Supervisão da SPA

Excelentíssimo Senhor Senador:

Ao cumprimentá-lo cordialmente, a Associação Brasileira de Apostas Esportivas (ABAESP) agradece a oportunidade de contribuir para o aprimoramento das práticas regulatórias no setor de apostas esportivas no Brasil.

Em conformidade com o Anexo X do Conar e a Portaria SPA/MF nº 1.231/2024, bem como com as melhores práticas internacionais estabelecidas pelo Malta Gaming Authority ([MGA](#)) e pelo UK Gambling Commission ([UKGC](#)), propomos a criação de duas unidades essenciais: a Unidade de Apoio ao Apostador (UAA) e a Reclamação de Anúncio de Jogo (RAJ). Ambas as unidades devem operar sob a supervisão da Secretaria de Prêmios e Apostas ([SPA](#)), assegurando a eficácia na regulamentação e conformidade das atividades.

Mister ressaltar que não deve-se confundir estes canais institucionais de apoio, com a obrigatoriedade dos operadores de apostas em fornecer aos seus clientes um canal de atendimento próprio. Da mesma forma, a recomendação expressa é que o jogador procure ativamente resolver o seu litígio diretamente com o apoio do canal de ouvidoria do operador antes de apresentar a sua queixa à Secretaria de Prêmios e Apostas, cuja atuação deve ocorrer de maneira secundária e acessória.



## 1. Unidade de Apoio ao Apostador (UAA)

A Unidade de Apoio ao Apostador será um canal institucional dedicado ao suporte ao consumidor, com as seguintes funções e características:

**Recepção e Processamento de Queixas:** A UAA permitirá que apostadores apresentem queixas sobre os operadores licenciados pela SPA, abordando questões como cancelamentos de apostas, problemas com depósitos e saques, e encerramento de contas.

**Mediação e Resolução de Conflitos:** A UAA atuará como mediadora na resolução de disputas entre apostadores e operadores, seguindo as práticas recomendadas pela SPA para garantir um processo justo e transparente.

**Confidencialidade e Proteção de Dados:** Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), todas as informações serão tratadas com a máxima confidencialidade. A SPA terá o direito de solicitar a identificação do reclamante e rejeitar queixas com detalhes fictícios ou linguagem abusiva.

**Modelo de Formulário:** Inspirado no modelo utilizado pelo MGA, o [formulário](#) da UAA incluirá campos detalhados sobre a queixa, o operador envolvido e a natureza do problema. Este modelo permitirá uma coleta e análise sistemática das queixas:

**MGA** Who We Are Our Work Player Hub Licensee Hub Licensee Portal

### Personal Information

Title \*  
Title

Name \*  
First Name Last Name

Email \*  
john@example.com

Country \*  
Malta

Phone \*  
Phone Number

### Incident Information

The gaming operator on whom you wish to lodge a complaint \*  
Name

Your username/alias on your login account \*  
Username / Alias

The game which you were playing \*  
Name

Disputed Amount \*  
€0.00

Date of Incident \*  
dd/mm/yyyy

Time of Incident \*  
HH : MM

A short description of your claims \*

File Upload  
Escoger arquivo Nenhum arquivo escolhido  
Max. file size: 30 MB



### Questões Abordadas:

- Verificação de apostas e pagamentos.
- Gestão de depósitos e saques.
- Termos e condições de apostas.
- Ofertas de bônus e promoções.
- Verificação de identidade e encerramento de contas.
- Problemas técnicos e com o serviço de apoio ao cliente.

## 2. Reclamação de Anúncio de Jogo (RAJ)

A central de Reclamação de Anúncio de Jogo terá a função de assegurar a conformidade com as normas de publicidade estabelecidas pelo Anexo X do Conar e pela Portaria SPA/MF nº 1.231/2024. Esta unidade terá as seguintes funções e características:

**Recepção e Investigação de Reclamações:** A RAJ aceitará e investigará denúncias sobre publicidade abusiva ou não socialmente responsável. A unidade assegurará que a publicidade esteja alinhada com as diretrizes da SPA e do Conar.

**Avaliação e Fiscalização:** A RAJ avaliará a conformidade das campanhas publicitárias e aplicará medidas corretivas quando necessário. Além disso, poderá contar com uma colaboração adicional do Conar para garantir que a publicidade esteja em conformidade com as normas nacionais.

**Educação e Orientação:** A RAJ fornecerá diretrizes e orientações para as empresas de apostas sobre práticas publicitárias aceitáveis e promoverá a conscientização sobre as normas regulatórias.

**Modelo de Formulário:** Baseado no modelo da Advertising Standards Authority ([ASA](#)), o formulário de reclamação da RAJ incluirá campos detalhados sobre o conteúdo da publicidade, as evidências apresentadas e as partes envolvidas, permitindo uma análise detalhada e objetiva.

A ASA é o órgão regulador independente do Reino Unido responsável por assegurar que a publicidade seja honesta e não enganosa. Ela opera sob o Código de Publicidade do Reino Unido e é fundamental para manter a integridade e a transparência na publicidade, inclusive na publicidade de jogos e apostas.

Já o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária ([CONAR](#)) é o órgão regulador da publicidade no Brasil, com uma função semelhante à da ASA. Assim como a ASA, o Conar estabelece normas para garantir que a publicidade seja honesta, responsável e não engane o consumidor. A atuação do Conar é crucial para assegurar que a publicidade, incluindo a de produtos e serviços de jogos, esteja em conformidade com as regulamentações nacionais.

Dentro desse contexto, o [formulário](#) de reclamação da Advertising Standards Authority se dá:



# Make a complaint

Quickly and easily submit your ad complaint with us online.

You're here: [Home](#) > [Make a complaint](#)

Step 1 of 3:

## About your complaint

- Are you complaining as a member of the public?
- Are you complaining as a business/company/sole trader about the advertising of a competitor?
- Are you complaining on behalf of an organisation or body with a direct interest in the subject of your complaint?

Type of Advertisement: \*

Online 

Please now select one of the following: \*

On social media 

What type of ad was it? \*

Paid for advert, e.g. promoted post, video or audio 



Describe your complaint ⓘ \*

5000 character limit

Do you have a copy of the advertisement? ⓘ

Click or drag here to upload file(s)

Do you have any other supporting documentation?

Optional - click or drag here to upload file(s)

BACK

CONTINUE



## Conclusão

A criação dessas duas centrais permitirá à SPA desempenhar um papel mais abrangente e eficaz na regulação do setor de apostas esportivas, promovendo um ambiente de jogo justo e responsável. A UAA oferecerá suporte direto aos apostadores, enquanto a RAJ assegurará que a publicidade esteja em conformidade com as normas vigentes e promovendo boas práticas.

O presente documento não possui nenhuma intenção de esgotar o assunto, e tampouco de pormenorizar as necessidades e vicissitudes do tema. O intuito é o de, através de boas práticas internacionais, apresentar soluções que também poderiam ser implementadas no mercado regulado brasileiro.

Agradecemos a atenção dedicada a esta proposta por essa casa legislativa.

Atenciosamente,

Associação Brasileira de Apostas Esportivas - ABAESP

Brasil, 12 de Setembro de 2024.

---

## Referências:

- [ASA - Advertising Standards Authority](#)
- [MGA - Malta Gaming Authority](#)
- [UKGC - United Kingdom Gambling Commission](#)
- [ASA - Como Reclamar](#)