

Contestação completa dos fatos.

1. Inexistência de vínculo com publicação externa

Esclarecemos que a publicação referida não foi realizada por canais oficiais de comunicação, tampouco autorizada por nossos representantes ou afiliados certificados, conforme estabelece a Lei nº 14.790/2023, art. 17, inciso I.

Nesse sentido, a empresa não pode ser responsabilizada por conteúdo divulgado de forma indevida por terceiros, especialmente quando não há qualquer vínculo contratual ou publicitário com a fonte da informação.

2. Inconsistência cronológica dos eventos

Apuramos, com base em nossos registros:

O primeiro depósito foi realizado às 14:18h do dia 26/03 e o último depósito realizado às 17:59.

O primeiro contato com o suporte ocorreu às 18:16h do mesmo dia, ocasião em que foi relatada situação de desconforto emocional e ludopatia;

A conta foi imediatamente suspensa como medida preventiva;

O laudo médico apresentado, entretanto, foi emitido apenas às 20:03h do mesmo dia, ou seja, após a realização das apostas e da suspensão da conta.

Portanto, o diagnóstico formal foi posterior à realização das operações, o que demonstra que, no momento da atividade de aposta, não havia restrição médica conhecida ou comunicada que pudesse impedir o uso da plataforma.

3. Responsabilidade individual e cumprimento regulatório

A Casa atua em conformidade com os preceitos legais estabelecidos pela Lei nº 14.790/2023 e pelas Portarias da Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA/MF), incluindo aquelas voltadas à promoção do jogo responsável (Portaria SPA/MF nº 1.231/2024, art. 3º e seguintes).

Ressaltamos que oferecemos, previamente ao cadastro, recursos de autoexclusão, limites de uso e alertas de comportamento, conforme exigido pelas normas de proteção aos apostadores.

O sistema é construído com mecanismos claros de prevenção ao transtorno do jogo patológico, sendo responsabilidade do usuário realizar a autodeclaração formal e documentada no momento oportuno para que os direitos à restrição possam ser plenamente assegurados.

Conclusão

Em virtude do exposto, não é possível atender à solicitação de reembolso, uma vez que: A publicidade alegada é estranha à nossa estrutura de comunicação;

Os valores foram apostados de forma consciente e voluntária antes da apresentação de qualquer documentação médica;

A legislação e os regulamentos aplicáveis não autorizam a restituição de quantias já utilizadas em apostas concluídas, nos termos do artigo 20 da Lei nº 14.790/2023, que inclusive determina a nulidade de apostas apenas nos casos de fraude ou manipulação comprovada.

Nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais e reforçamos nosso compromisso com o jogo responsável, a proteção dos usuários e o cumprimento rigoroso das normas legais e regulatórias.

Atenciosamente,