

# Consumidor Direito + Grita

Populares no Brasil, as apostas esportivas foram regulamentadas pela Lei 14.790/2023. Embora a nova legislação traga mais segurança e transparência, os perigos envolvidos nessa atividade não devem ser subestimados

## Entre a diversão, o risco e o vício

» FERNANDA CAVALCANTE\*

Os jogos de apostas esportivas têm se tornado mais uma opção de emoção e engajamento para os fãs de esportes, prometendo a possibilidade de ganhos financeiros rápidos. Por trás da promessa de lucro, esconde-se um complexo cenário de riscos que os consumidores devem conhecer. Enquanto alguns apostadores celebram suas vitórias, outros enfrentam problemas financeiros, dependência e fraudes.

O advogado Matheus Corado, especialista em direito civil, explica que o setor de apostas esportivas no Brasil estava desregulamentado até a promulgação da Lei 14.790/2023. "Anteriormente, a legislação era conservadora, considerando as apostas como contravenções penais, com penas de prisão ou multa, conforme o artigo 50 da Lei de Contravenções Penais. Isso levou os sites de apostas a operarem de forma quase ilegal até a nova lei, que legalizou as apostas esportivas on-line", informa.

Em 2021, Lucas Dias, 22 anos, iniciou suas apostas, motivado pela paixão por futebol e pelo estudo detalhado de equipes e estatísticas. No entanto, sua experiência reflete os riscos significativos envolvidos nesse tipo de atividade. "Eu diria que oscila bastante", afirma o torcedor do Flamengo. "Já tive meses que ganhei muito dinheiro, mas também meses que fiquei sem nada. Calculando tudo, eu diria que perdi mais", continua. Sua recomendação é clara: "Não joguem, pois é 1 milhão de vezes mais fácil perder do que ganhar, e o jogo vicia muito". Ele conclui que os riscos financeiros e o potencial de vício são fatores que não devem ser subestimados.

O advogado Matheus também recorda que, apesar da regulamentação, a nova lei apresenta ambiguidades, especialmente ao diferenciar apostas esportivas de jogos de azar, que dependem da sorte. Além disso, a lei não especifica como o setor será explorado, deixando essa questão para uma futura

legislação, o que gera insegurança jurídica e preocupações sobre a destinação dos recursos arrecadados pelas plataformas.

### Patologia

A nova legislação também estabelece regras de tributação e

proteção ao consumidor, visando mitigar problemas como, a ludopatia (jogo patológico) e garantir uma operação mais segura e transparente no setor de apostas.

Segundo o psicólogo cognitivo comportamental Arthur Gomes, o vício se caracteriza pela perda de controle sobre o hábito de apostar,

levando a pessoa a gastar mais do que pode e a se sentir obcecada pela sensação de "ganhar" ou "recuperar" perdas anteriores.

"Os sinais de que alguém está entrando nesse ciclo vicioso podem ser facilmente identificados. A pessoa começa a gastar mais tempo e dinheiro do que deveria, sente-se



### Orientações

Como o dever de informação previsto no CDC é aplicável às apostas esportivas:

- » Regras do jogo: as plataformas devem fornecer informações claras sobre as regras, incluindo como as apostas são calculadas e processadas.
- » Políticas de Pagamento: devem detalhar as políticas de pagamento de prêmios e retirada de fundos.
- » Termos e Condições: é necessário apresentar os termos e condições gerais, como políticas de uso e limites de apostas.
- » Jogo responsável: as plataformas devem informar sobre jogo responsável, incluindo mecanismos que permitam ao consumidor limitar suas apostas ou buscar ajuda em caso de comportamento compulsivo.
- » Exibição das informações: todas as informações devem ser exibidas de forma clara e visível, garantindo que o consumidor esteja plenamente ciente dos riscos e condições de sua participação nas apostas

destinado a necessidades básicas", aponta a psicóloga Emily Verde, especialista em psicologia cognitivo-comportamental.

### Armadilhas

Diorge Santana, 25, relatou dificuldades em recuperar um depósito feito em um site de apostas. "Fiz um depósito no site no valor de R\$ 5 mil, mas percebi que era mais do que queria e tentei retirar o dinheiro. No entanto, o site tem me impedido de fazer a retirada do valor, que é meu por direito, alegando que preciso fazer uma aposta do mesmo valor para conseguir sacar", explicou. Após a negativa, ele decidiu fazer uma aposta, acreditando que isso ajudaria a reaver seu dinheiro rapidamente. "Fiz uma aposta e, em seguida, tentei retirar o dinheiro, mas continuo impossibilitado de sacar", lamentou. O consumidor também criticou o atendimento ao cliente.

Esses são alguns dos problemas que se caracterizam como práticas abusivas, segundo o advogado especialista em direito do consumidor, Caio De Luccas. Ele destaca que ofertas promocionais confusas são uma das principais armadilhas. "Bônus de boas-vindas que só são liberados após o depósito de um valor específico induzem o consumidor ao erro", explica. Falta de transparência em plataformas financeiras também. "Algumas empresas dificultam ou atrasam a liberação dos ganhos, ocultando informações sobre taxas e prazos", pontua.

inquieta ou irritada quando não está apostando, mente sobre o quanto está gastando e tenta recuperar as perdas de forma impulsiva. Muitas vezes, chegam ao ponto de pedir dinheiro emprestado para continuar apostando", ressalta.

É diferente de uma aposta recreativa. "A pessoa sabe quando parar e entende que é uma atividade para se divertir. No vício, entes queridos sofrem, especialmente com o estresse e a ansiedade causados pela incerteza financeira e emocional. É muito comum que o jogador acumule dívidas e até perca bens. Isso afeta a qualidade de vida de toda a família, especialmente quando o viciado compromete o dinheiro que seria

Outro ponto abordado pelo advogado é a exploração de públicos vulneráveis. "A publicidade direcionada a menores de idade e a grupos vulneráveis, como idosos e pessoas com problemas de dependência, é uma prática preocupante", afirma. Por fim, ele menciona a omissão de dados essenciais das empresas, como razão social e meios de contato. "Essa falta de informação dificulta a responsabilização em caso de problemas, o que é inaceitável", conclui.

\*Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti

### » CINEMARK

## PROMOÇÃO NÃO APLICADA

Samuel Victor, um consumidor insatisfeito, expressou sua frustração com uma promoção do Cinemark válida de 12 de setembro a 18 de setembro no valor de R\$ 12 o ingresso, mas que não estava sendo aplicada corretamente em seu aplicativo. "O Cinemark está oferecendo uma promoção, mas quando vou no app, não está cobrando o valor informado", afirmou. Ele destacou que, segundo a empresa, a promoção não seria válida para todas as formas de pagamento, entendendo portanto qual seria a objeção", conclui.

### Resposta da empresa

O valor de R\$ 12 é aplicado para todos os filmes em sessões em 2D e 3D. As Salas Prime, Poltrona D-BOX e XD não estão inclusas. Filmes de conteúdos especiais também não estão contemplados, como USHER e RIIZE-KPOP. Se a compra do cliente se encaixa em algumas dessas objeções, de fato não será nesse valor.



### Comentário do consumidor

Pela forma que está sendo anunciada, pensei que valesse para todos os filmes. Não me atentei a regras e regulamento.

### » DROGARIA PACHECO

## ESTORNO DE UMA COMPRA DE FRALDAS

Daniela Ribeiro está aguardando o estorno de uma compra de fraldas para sua filha, cancelada por um erro do e-commerce da Drogeria Pacheco, onde realizou o pagamento via Pix. O pedido, que deveria ter sido entregue, foi cancelado pela plataforma devido a um problema em seu sistema, deixando a cliente sem o produto essencial para sua bebê e sem o reembolso do valor pago. "Existe a dificuldade de ter que arcar com uma nova compra do produto em outro estabelecimento, já que dependo desse valor para adquirir um item para as necessidades básicas dela", desabafa.

### Resposta da empresa

A companhia informa que a empresa parceira responsável pela venda do produto foi acionada e está em contato com a cliente para resolução do caso.

### Comentário da consumidora

Consegui o estorno, obrigada pela ajuda.

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852