



Visão do Direito



Arthur Mendes Lobo

Advogado, doutor em direito processual civil, pesquisador de pós-doutorado em direito civil e sócio fundador de Wambier, Yamasaki, Bevervanço & Lobo Advogados

Ludopatia e responsabilidade civil das casas de apostas: uma análise à luz da experiência europeia

A recente sentença proferida pela 1ª Vara Cível de Tubarão/SC (Processo n. 5005803-28.2025.8.24.0075) inaugura uma nova fase na responsabilização das plataformas de apostas on-line no Brasil. Ao condenar a operadora Responsa Gamming Brasil à restituição integral dos valores apostados por consumidora ludopata, acrescida de danos morais, o Judiciário brasileiro alinha-se a uma tendência consolidada na Europa: a de impor deveres efetivos de proteção ao apostador vulnerável.

O caso merece análise detida. A autora perdeu R\$ 217.835,55 em oito meses, contraindo empréstimos e endividando-se de forma expressiva. A ré, regularmente citada, tornou-se revel. Mas o fundamento da decisão transcende os efeitos processuais da revelia: o magistrado reconheceu falha na prestação do serviço por descumprimento das obrigações de jogo responsável previstas na Lei 14.790/2023 e na Portaria SPA/MF n. 1.231/2024.

Essa normativa impõe às operadoras o dever de implementar mecanismos de autolimitação e autoexclusão, monitorar perfis de risco, emitir alertas sobre dependência e informar claramente sobre probabilidades de perda. A omissão desses deveres, segundo o julgador, configura serviço defeituoso nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A decisão brasileira encontra paralelo expressivo na experiência europeia. O Tribunal de Justiça da União Europeia, desde o caso Schindler (C-275/92, 1994), reconhece a peculiar nature das atividades de jogo, admitindo restrições justificadas pela proteção do consumidor e prevenção de fraudes. No caso Gambelli (C-243/01, 2003), a corte europeia estabeleceu que medidas restritivas devem ser aplicadas de forma consistente e sistemática para combater a dependência em jogos.

Em julho de 2025, a Suprema Corte da Suécia proferiu decisão emblemática no caso BML Group Ltd (Betsson) v. P.L. (T 607-24), condenando a operadora à restituição de aproximadamente € 527.395 a um apostador diagnosticado com transtorno do jogo. O tribunal sueco entendeu que a execução dos contratos de apostas, nas circunstâncias do caso, violaria os princípios da boa-fé e da honra (*goodfaith and honour*), declarando-os nulos com fundamento no § 33 da Lei Sueca de Contratos.

"A ludopatia é reconhecida pela OMS como transtorno mental. Trata-se de patologia que compromete a capacidade de autodeterminação do indivíduo. Exigir do ludopata que se proteja equivale a exigir do afogado que nade até a margem"

O elemento decisivo no caso sueco foi a constatação de que a operadora detinha dados comportamentais detalhados que evidenciavam clara perda de controle pelo apostador, especialmente após sua elevação ao status de cliente VIP em 2012.

A partir desse momento, a plataforma intensificou o marketing personalizado, ofereceu bônus e designou funcionários dedicados a manter o engajamento do cliente, tudo isso em modalidade de jogo com alto potencial de dependência. A Suprema Corte concluiu que tais práticas configuravam exploração de vulnerabilidade conhecida.

Na Áustria, o Supremo Tribunal (Oberster Gerichtshof) firmou, desde 2021, o entendimento de que contratos celebrados com operadores não licenciados são nulos, gerando direito à restituição das perdas. A fundamentação reside na violação do monopólio estatal de jogos de azar e na consequente ilicitude do objeto contratual. Milhares de ações foram ajuizadas com base nesse precedente.

Na Alemanha, o Tribunal Federal de Justiça (Bundesgerichtshof) analisa, desde maio de 2024, demandas de restituição fundadas na invalidade de contratos com operadores que descumpriram requisitos do Staatsvertrag zum Glücksspielwesen (Tratado Interestadual sobre Jogos de Azar), particularmente limites mensais de apostas e segregação entre modalidades de jogo.

"Sob a perspectiva da teoria do risco-proveito, a conclusão é irretorquível: quem auferir lucro de atividade potencialmente danosa deve suportar os custos da prevenção e, em caso de omissão, responder pelos danos causados"

No Reino Unido, a Gambling Commission tem aplicado multas expressivas a operadores por falhas nas obrigações de responsabilidade social. A William Hill foi penalizada em £19,2 milhões; a Gamesys, em £6 milhões; a In Touch Games, em £6,1 milhões.

Todas por não identificarem comportamentos de risco ou não intervirem adequadamente junto de clientes vulneráveis. Embora as multas revertam ao regulador, há movimento crescente pela criação de ombudsman específico para compensação direta aos consumidores lesados.

A recomendação da Comissão Europeia 2014/478/UE já estabelecia princípios de proteção ao consumidor em jogos online, incluindo mecanismos de time out e autoexclusão, limites de depósito e comunicação sobre riscos de dependência. Esses mesmos elementos foram incorporados pela legislação brasileira em 2023.

A sentença de Tubarão adota, portanto, linha de fundamentação compatível com o direito europeu mais avançado. Reconhece que a atividade de apostas, embora lícita, envolve risco inerente que impõe ao fornecedor deveres qualificados de prevenção.

A ausência de mecanismos de proteção não constitui mero inadimplemento contratual, mas defeito do serviço que compromete a segurança legitimamente esperada pelo consumidor.

Sob a perspectiva da teoria do risco-proveito, a conclusão é irretorquível: quem auferir lucro de atividade potencialmente danosa deve suportar os custos da prevenção e, em caso de omissão, responder pelos danos causados.

As operadoras dispõem de tecnologia para identificar padrões de comportamento compulsivo através de analytics comportamentais, inteligência artificial e monitoramento em tempo real. A utilização dessas ferramentas exclusivamente para maximizar o engajamento do usuário, sem empregá-las para sua proteção, configura exercício abusivo da atividade econômica.

A experiência europeia demonstra que a responsabilização civil das operadoras não inviabiliza o setor, mas adisciplina. Na Suécia, o precedente Betsson já produz efeitos: advogados antecipam multiplicação de demandas similares, e a própria operadora reconheceu necessidade de reforçar seus processos de jogo responsável.

No Brasil, a decisão de Tubarão poderá inaugurar litígios em escala, especialmente se confirmada em segunda instância. As operadoras que negligenciarem os deveres de jogo responsável expostos na Lei n. 14.790/2023 enfrentarão não apenas sanções administrativas, mas a perspectiva de restituição integral dos valores apostados por consumidores que desenvolvam transtorno do jogo.

A ludopatia é reconhecida pela OMS como transtorno mental (CID-11, código 6C50). Trata-se de patologia que compromete a capacidade de autodeterminação do indivíduo. Exigir do ludopata que se proteja equivale a exigir do afogado que nade até a margem. O dever de vigilância recai, portanto, sobre quem tem condições técnicas e econômicas de exercê-lo: o fornecedor do serviço.

O precedente de Tubarão não representa ruptura, mas evolução coerente do sistema brasileiro de responsabilidade civil. Insere-se na tradição de proteção ao consumidor vulnerável e alinha o Brasil à vanguarda regulatória europeia em matéria de jogos de azar. Às operadoras, cabe compreender que o lucro sustentável depende da implementação efetiva de políticas de jogo responsável.

Ao Judiciário, caberá consolidar essa orientação, corrigindo as distorções de um mercado que, até o momento, privatizou os lucros e socializou os prejuízos da dependência em jogos.