

Consumidor Direito + Grita

Com o regulamento debaixo do braço

» LUIZ FRANCISCO*

A existência de casas de apostas gera uma série de debates que incluem a segurança do usuário. Diferentemente de outros setores de consumo, o mercado das bets apresenta um risco ao não adotar medidas rígidas de proteção ao consumidor, que está exposto a práticas abusivas. Além da Lei das Bets, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege os usuários — a parte mais fraca dessa relação de consumo — de situações que podem causar endividamentos ou descumprimento da oferta ao não pagar os valores da aposta.

Apesar de as plataformas terem a política de jogo responsável, os termos de responsabilidade ou de consentimento não afastam a culpa dos cassinos on-line após o cliente desenvolver um vício. De acordo com Raoni Reis, especialista em direito do consumidor, a leitura dos documentos necessários para ter uma conta nas casas de apostas não é feita pela maioria dos usuários, configurando falta de informação clara e adequada.

“Essas orientações estão escondidas no texto e, se olhar na última informação dos termos de uso, você entra no campo de que o jogo é responsável, mas não diz que jogar pode te causar o vício em jogos”, afirma o advogado. “Todas as plataformas teriam que aplicar um questionário de conhecimento do apostador, para entender o perfil e saber se ele tem alguma condição propícia ao vício, o que nenhuma casa de apostas faz.”

Legislação

Segundo a Lei 14.790/2023, conhecida como Lei das Bets, as pessoas que têm ludopatia — vício incontrolável em jogos de azar — são proibidas de se tornar usuários nas plataformas de apostas e são considerados consumidores hipervulneráveis. O contador Régis de Moraes é diagnosticado com essa doença e tem Transtorno do Espectro Autista (TEA). Ele entrou com ação judicial contra um site de apostas.

O consumidor recebeu publicidade insistente da empresa que o estimulou a apostar. Ciente da condição, Régis solicitou o bloqueio nas contas, informando o diagnóstico de dependência, mas foi ignorado pela casa de apostas. Segundo o contador, foi dificultado pelo chat da plataforma, o que agravou um comportamento compulsivo.

“O impacto foi devastador. A aposta on-line não destruiu apenas minha vida financeira; ela atingiu minha família, meu casamento, minha saúde mental, minhas relações de amizade e até minha vida profissional”, lamenta Régis. “Eu fui de uma situação financeira estável para um cenário de endividamento completo”, narra.

No processo, a empresa foi condenada a indenizar o consumidor por danos morais. No argumento do Judiciário, a casa de apostas dificultou o procedimento de bloqueio da conta, configurando falha na prestação de serviço. A plataforma também devolveu cerca de R\$ 180 mil ao contador por ter valores perdidos em jogos. Consta na Lei das Bets que um ludopata tem o direito a ressarcimento.

“Quando meu caso começou a avançar, eu não vi apenas como uma vitória individual, vi como uma possibilidade de abrir caminho para que outras pessoas fossem ouvidas”, conta ele. “Não se trata de alguém querendo transferir responsabilidade por escolhas ruins. Trata-se de reconhecer que existe uma doença, que existem consumidores vulneráveis e que essas plataformas precisam ter mecanismos reais de proteção, monitoramento, prevenção e bloqueio”, acrescenta.

Outra situação, em que o CDC foi aplicado, ocorreu com o empresário Fábio Muniz, que teve valores subtraídos após alteração unilateral na cotação de aposta finalizada. Segundo o relato, o consumidor apostou cerca de R\$ 1 mil em uma partida de beisebol, da qual acertou a aposta e, inicialmente, recebeu R\$ 2,4 mil. No entanto, a plataforma reduziu o valor sob a alegação de erro na cotação oferecida. “Eu ganhei a aposta e, nesse valor, não po-



deria ter essa desculpa”, afirma o usuário.

O caso foi à Justiça, com o pedido de indenização por danos. A empresa argumentou que a cotação apresentava um erro provável, conforme os termos e condições da plataforma, que rejeitou os argumentos e reconheceu violação ao CDC, o que caracterizou como descumprimento da oferta e infração do direito à informação. “Eu consegui que o site pagasse minha aposta de volta, mas negaram o pedido de indenização, porque eu não sofri o suficiente”, relata Fábio Muniz. “Pelo menos, eu recebi o dinheiro.”

Justiça

De acordo com o advogado especialista em direito do consumidor Max Kolbe, quando o usuário obtém um prêmio de forma legítima e a plataforma recusa o pagamento sob a justificativa de falha no sistema, é recomendável que realize a preservação imediata de todas as provas, como capturas de tela, extratos, comprovantes de apostas, e-mails e conversas com o suporte. “Também deve registrar reclamação formal na própria empresa, e, nos órgãos de defesa do consumidor, é possível ajuizar ação judicial para exigir o pagamento do valor devido ou um pedido de indenização por danos morais”, explica. O CDC também protege o consumidor

em casos envolvendo plataformas falsas, sites clonados ou empresas que desaparecem com os recursos. Ele afirma que pode haver responsabilização solidária da cadeia de fornecimento, como as próprias casas de apostas e bancos, mas as análises são feitas caso a caso. “Se ficar demonstrado que houve falha nos mecanismos de segurança, omissão nos procedimentos de identificação ou participação relevante na operação irregular, a responsabilidade solidária pode ser reconhecida judicialmente”, declara Max Kolbe.

A advogada especializada em direito do consumidor Tays Cavalcante explica que as empresas podem impor limites de saques ou cobrar taxas na retirada dos valores. No entanto, quando as restrições tornam difícil o acesso ao próprio dinheiro, pode caracterizar um forte indicativo de abusividade, podendo haver vantagem excessiva vedada pelo CDC.

Outra questão controversa, segundo Tays Cavalcante, é sobre as plataformas de apostas limitarem ou banirem usuários vencedores. “Embora empresas privadas possuam certa liberdade contratual, a limitação ou encerramento de contas deve observar critérios objetivos, transparentes e não discriminatórios”, destaca o advogado. “Quando a restrição ocorre sem justificativa plausível ou em violação às regras previamente estabelecidas, pode ha-

ver discussão judicial sobre abusividade.”

Vale destacar que, de acordo com artº 37 do CDC, é proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. Nesses casos, a advogada afirma que os influenciadores podem ser responsabilizados por divulgar estratégias infalíveis ou robôs de apostas, sendo possível uma indenização por danos causados aos consumidores. “O CDC estabelece responsabilidade para todos aqueles que integram a cadeia de fornecimento ou propaganda do produto ou serviço”, esclarece a especialista.

Ação civil pública

Na última quarta-feira (8), o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) pediu a condenação solidária de R\$ 120 milhões por danos morais contra uma casa de apostas e a influenciadora Virginia Fonseca. A ação foi ajuizada após a 1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor (Prodecon) analisar as estratégias de publicidade capazes de transmitir a falsa impressão de ganhos fáceis ou garantidos.

Virginia, com mais de 56 milhões de seguidores, divulgou um conteúdo em que aparentava realizar uma aposta na vitória de Cabo Verde sobre a Argentina pela disputa da Copa do Mundo 2026, sem identificação clara de que se tratava de uma publicidade, que simulava uma manifestação espontânea e poderia induzir seguidores a realizar apostas. Após a derrota da seleção africana, a celebridade teria recebido cerca de 30% sobre as perdas dos apostadores captados.

Segundo o MPDFT, as condutas investigadas extrapolam interesses individuais e configuram potencial lesão aos direitos coletivos dos consumidores e à ordem econômica. O MPDFT pede também a retirada de conteúdos considerados enganosos e medidas para proteger os apostadores.

O advogado Max Kolbe ressalta que, para o consumidor que se sente lesado, o caminho mais seguro é reunir todas as provas disponíveis, registrar reclamações formais na plataforma, guardar protocolos de atendimento, documentar movimentações financeiras, comunicar eventuais fraudes às instituições financeiras envolvidas e buscar orientação jurídica especializada. Segundo ele, a produção adequada da prova costuma ser o fator decisivo para o sucesso das ações judiciais.

“É importante destacar que a regulamentação das apostas no Brasil representa um avanço relevante, mas a proteção do consumidor ainda dependerá da atuação firme dos órgãos fiscalizadores, do Poder Judiciário e da efetiva observância dos princípios da transparência, da boa-fé e da responsabilidade pelos agentes econômicos que atuam nesse setor”, afirma. “A tecnologia pode modernizar o entretenimento, mas jamais pode servir de escudo para enfraquecer os direitos fundamentais do consumidor”, declara Max Kolbe.

*Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates

»TIM CANCELAMENTO DA CONTA

A cliente Talita Pinto de Andrade relata que tentou cancelar um plano da operadora TIM, segundo ela, feito sem seu conhecimento e, após o cancelamento, outro plano foi acionado. Talita afirma que tentou resolver o problema, mas quando fez a ligação, a atendente eletrônica não conseguiu ajudá-la e também não conseguiu fazer contato com uma atendente real. A consumidora pede uma explicação sobre o caso e também deseja cancelar o plano.

Resposta da empresa

“A Central de Relacionamento com o Cliente da TIM entrou em contato com a sra. Talita Pinto de Andrade e esclareceu como foi feita a ativação da linha. Na ocasião, também foram prestados os devidos esclarecimentos ao cliente, informando, ainda, que acompanhará a solicitação até sua completa resolução.”



Comentário da consumidora

“Quero agradecer, fiquei impressionada com a disponibilidade do Correio de fazer a mediação, era um estresse que eu estava passando, e em questão de dois dias me ajudou muito.”

»99PAY

PROBLEMA COM A TRANSFERÊNCIA

O consumidor José Bonifácio dos Santos alega que tentou fazer uma transferência por meio da conta digital do App 99, chamada de 99Pay, mas o processo encontra-se pendente. O valor da transferência, R\$ 143, saiu da conta, mas não entrou na outra. José Bonifácio disse que já tentou resolver por meio do aplicativo, mas sem sucesso.

Resposta da empresa

“Informamos que, após análise interna, foi constatado que houve uma dessincronização em nosso sistema, que permitiu que o usuário José Bonifácio dos Santos visualizasse um saldo incorreto no momento da tentativa de transferência no valor de R\$ 140. O saldo correto, no momento, era de R\$ 8,85, e não R\$ 148,86, como indicava o aplicativo. A falha na visualização do saldo fez com que a transferência fosse permitida. No entanto, devido à insuficiência de saldo, a transação não foi concluída, mas o valor referente ao serviço (R\$ 3) foi debitado indevidamente da conta. Após a identificação do erro, o usuário foi ressarcido do valor de R\$ 3, e o saldo correto foi ajustado.”

Comentário do consumidor

“Fiz a transferência tendo o saldo e ela não ocorreu. Essas outras transações que alegam nunca foram enviadas a mim, e a operação continuou pendente de liquidação por quase dois meses. Nunca recebi nenhuma comunicação sobre isso, vou considerar como perdido esse valor, infelizmente.”

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfgdabr.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