



Relatório Técnico da Pesquisa Comportamental “Jogos e Apostas” Percepção do Consumidor

Introdução / Objetivo

Desde 2018, as apostas de quota fixa de eventos esportivos são legalizadas por meio da Lei 13.756/2018. Esta legislação determinou a necessidade de regulamentação da atividade num prazo de dois anos prorrogáveis por igual período. Em 2023, a Presidência da República enviou uma Medida Provisória ao Congresso Nacional para aprimorar a Lei de 2018, juntamente com outro projeto de lei que já estava em tramitação, a Câmara dos Deputados e o Senado Federal incluíram entre as apostas de quota fixa legalizadas no Brasil, os chamados jogos on-line. Foi sancionada então a Lei 14.790/23.¹

A Lei 14.790/23 tributa empresas e apostadores, define regras para a exploração do serviço e determina a partilha da arrecadação, entre outros pontos. A norma regulamenta as apostas de cota fixa, conhecidas como bets, em que o apostador sabe exatamente qual é a taxa de retorno no momento da aposta. São apostas geralmente relacionadas aos eventos esportivos. A lei abrange apostas virtuais, apostas físicas, eventos esportivos reais, jogos on-line e eventos virtuais de jogos online.²

Ao final de 2024, o Ministério da Fazenda publicou as portarias de autorização para a atuação das empresas. A partir de 1º de janeiro de 2025 entraram em vigor. É uma legislação que estabelece que as empresas operem na legalidade, com a proteção do Estado. Define regras e aponta as empresas devidamente autorizadas para operar, todas com sede no Brasil.³

Diante desse panorama, o Núcleo de Pesquisas da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor da Fundação Procon-SP efetuou pesquisa que busca conhecer a percepção do consumidor sobre os jogos e apostas online oferecidos nas redes sociais e/ou celular.

Os resultados serão usados para desenvolver ações de educação para o consumo, como também dar subsídios aos estudos das comissões internas.

Metodologia

A pesquisa foi efetuada por meio de questionário estruturado com dezesseis questões de múltipla escolha e disponibilizada no site e nas redes sociais da Fundação Procon-SP, no período de 03/12/24 a 08/01/25. Responderam espontaneamente à pesquisa 1533 pessoas.

Foram abordados temas relevantes sobre jogos e apostas online, tais como: recebimento de ofertas nas redes sociais e/ou celular; hábito de jogar e/ou apostar; valor mensal gasto com jogos e/ou apostas; comprometimento da renda; influência da publicidade; problemas gerados pela empresa; endividamento ocasionado pelos jogos e/ou apostas.

A seguir os resultados.

¹ <https://www.camara.leg.br/noticias/1030406-entra-em-vigor-lei-que-tributa-apostas-on-line-e-define-regras-para-a-exploracao-do-servico#:~:text=A%20Lei%202014.790%2F23%20tributa,retorno%20no%20momento%20da%20aposta.>

² <https://www.gov.br/secom/pt-br/fatos/brasil-contra-fake/noticias/2024/09/regulamentacao-da-legislacao-de-bets-torna-atividade-mais-segura-no-brasil#:~:text=Em%202023%2C20a%20Presid%C3%A3ncia%20da,os%20chamados%20jogos%20on%2Dline.>

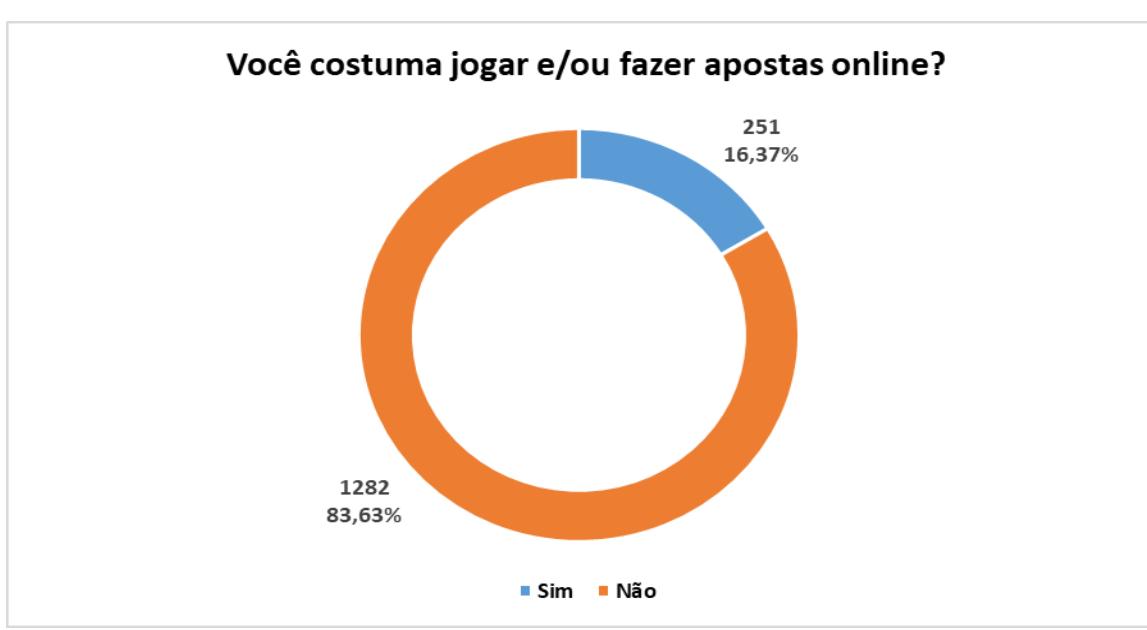
³ <https://gauchazh.clicrbs.com.br/economia/noticia/2025/01/entenda-como-fica-o-mercado-de-apostas-no-brasil-apos-regulamentacao-cm5h93xyt01il017i8qqx2km0.html#:~:text=Em%202023%2C20a%20Presid3%AAnci,a%20da,os%20jogos%20online%20nessa%20categoria.>

Resultados

Inicialmente questionamos às 1533 pessoas se recebem oferta de jogos e/ou apostas em suas redes sociais e/ou celular, 88,85% (1362) declararam que sim e 11,15% (171) afirmaram que não.



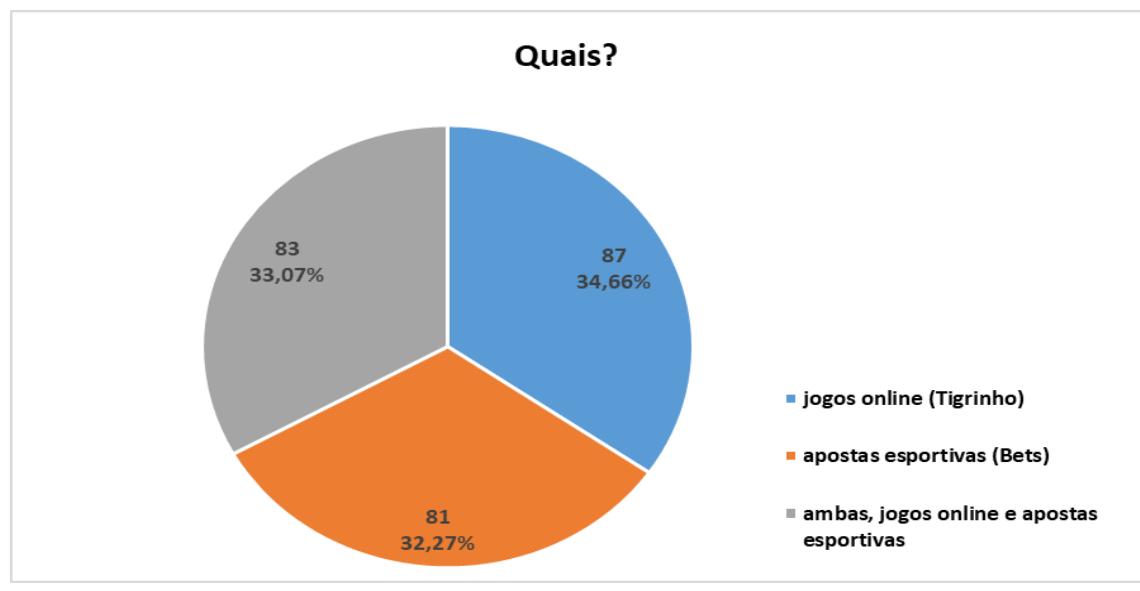
Na sequência perguntamos se o consumidor costuma jogar e/ou fazer apostas online, 16,37% (251) informaram que sim.



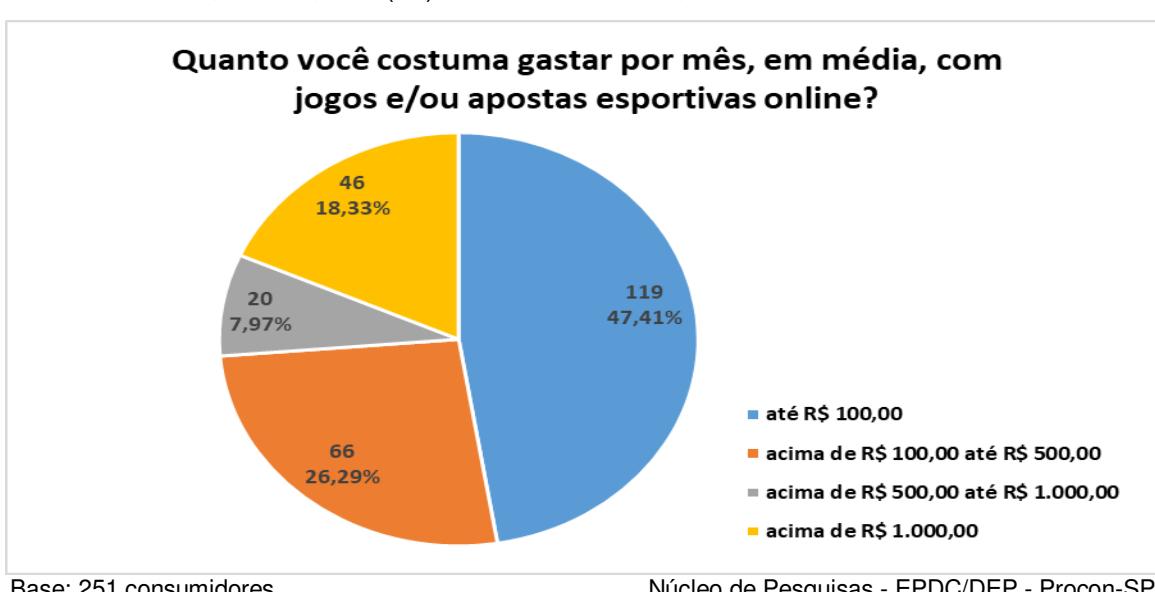
Após cruzar as respostas dos 251 entrevistados que costumam jogar e/ou fazer apostas online com as de perfil constatou-se que:

- 58% (145) são do sexo masculino;
- 51% (128) têm de 31 a 44 anos, seguida pela faixa etária de 18 a 30 anos com 30% (75);
- 50% (126) têm faixa de renda até 2 salários mínimos, seguidos pelos que possuem faixa acima de 2 até 4 salários mínimos, 30% (76)

A seguir, questionamos, aos 251 entrevistados, o que costumam jogar e/ou apostar. 34,66% (87) informaram jogos online, 32,27% (81) apostas esportivas e 33,07% (83) ambos.

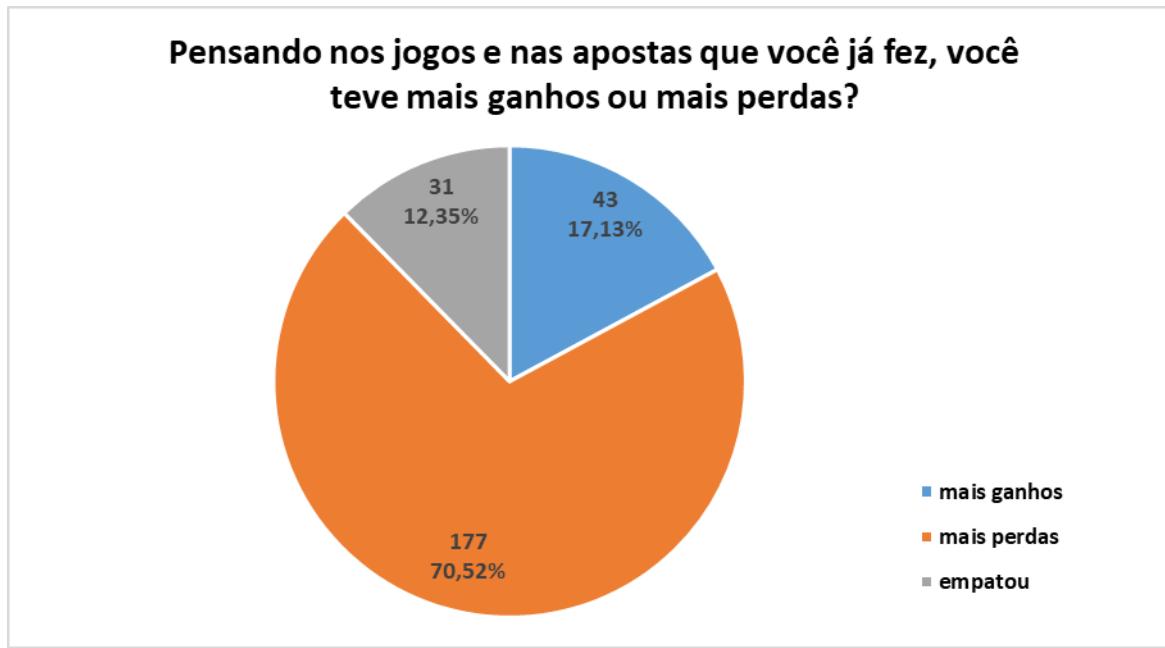


Indagamos a esses mesmos consumidores qual o gasto mensal médio com jogos e/ou apostas. 47,41% (119) informaram até R\$ 100,00; 26,29% (66) acima de R\$ 100,00 até R\$ 500,00; 7,97% (20) acima de R\$ 500,00 até R\$ 1.000,00 e 18,33% (46) acima de R\$ 1.000,00.

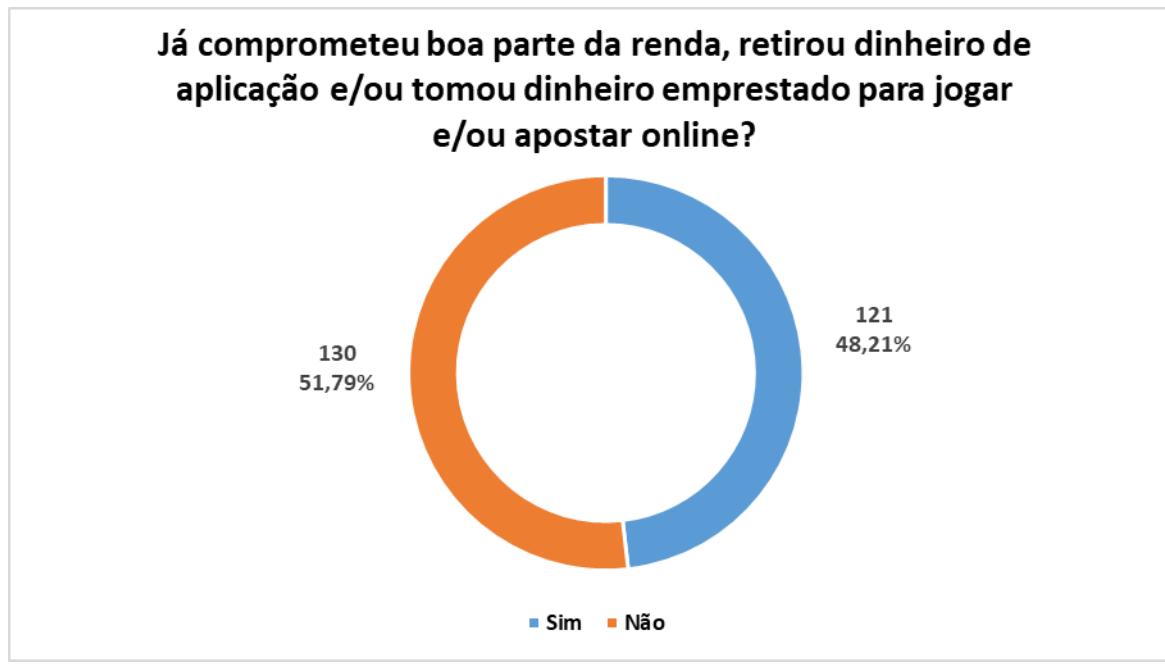




Dos 251 consumidores que jogam e/ou fazem apostas a grande a maioria, 70,52% (177), apontou que teve mais perdas financeiras do que ganhos.



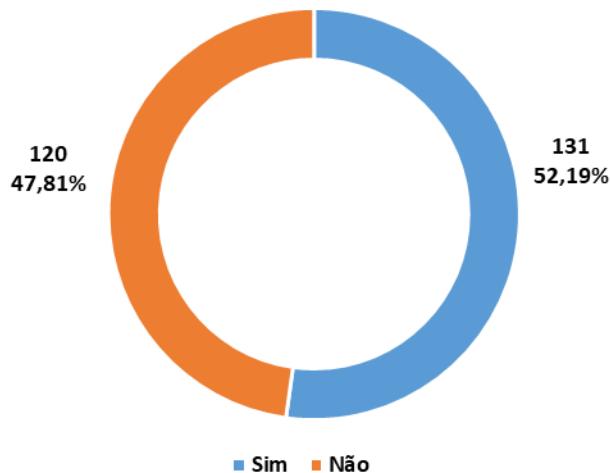
48,21% (121) dos entrevistados que jogam ou apostam comprometeram boa parte de sua renda, retiraram dinheiro de aplicação e/ou efetuaram empréstimo para jogar e/ou apostar online.





52,19% (131) declararam que as publicidades com “celebridades” os influenciam na decisão de jogar e/ou apostar.

As publicidades com “celebridades” te influenciam na decisão de jogar e/ou apostar online?

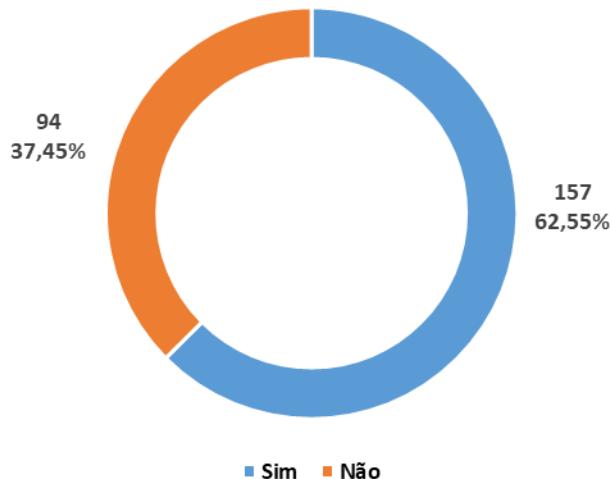


Base: 251 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

62,55% (157) já tiveram problema com a empresa que oferta os jogos e/ou apostas online.

Teve algum problema com a empresa que oferta os jogos e/ou apostas online?



Base: 251 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Os três principais problemas apontados pelos consumidores foram: 56,69% (89) recusa da empresa em efetuar o pagamento do prêmio; 14,01% (22) envio constante de mensagens incentivando a jogar e apostar e 14,01% (22) regras do jogo, aposta e do valor do prêmio são confusas. Veja abaixo todos os problemas relatados pelos entrevistados.

Aponte o principal problema gerado pela empresa:

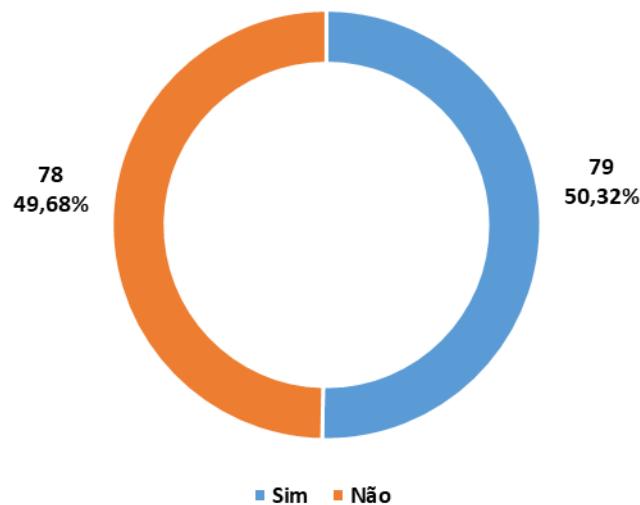


Base: 157 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

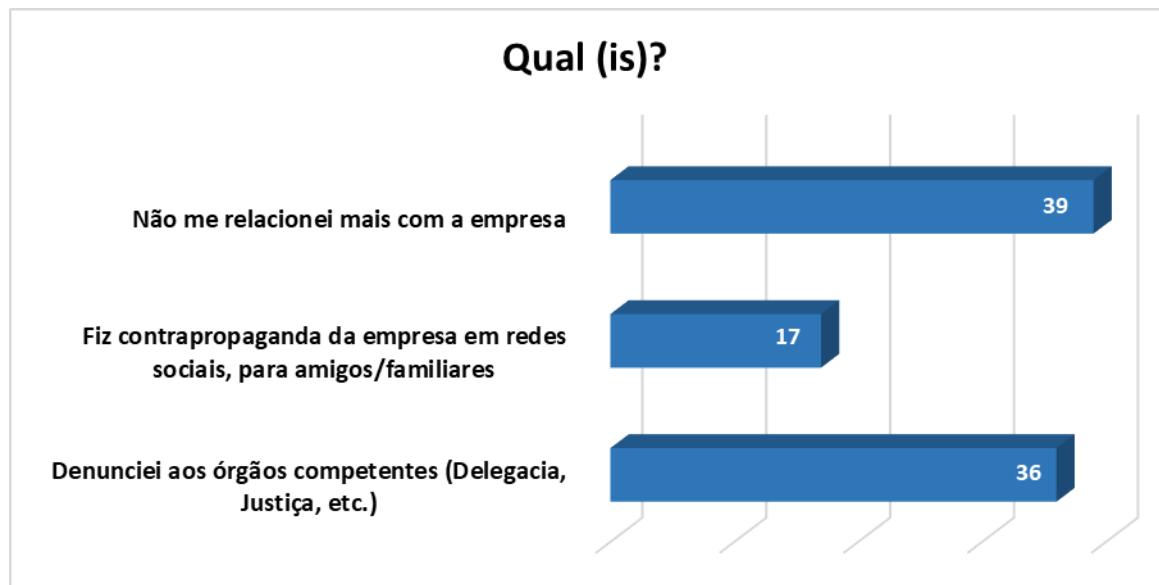
50,32% (79) dos consumidores que tiveram problemas tomaram alguma atitude, tais como: deixaram de se relacionar com a empresa, denunciaram aos órgãos competentes e/ou fizeram contrapropaganda da empresa em redes sociais, para amigos/familiares.

Quando teve problema você tomou alguma atitude?



Base: 157 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

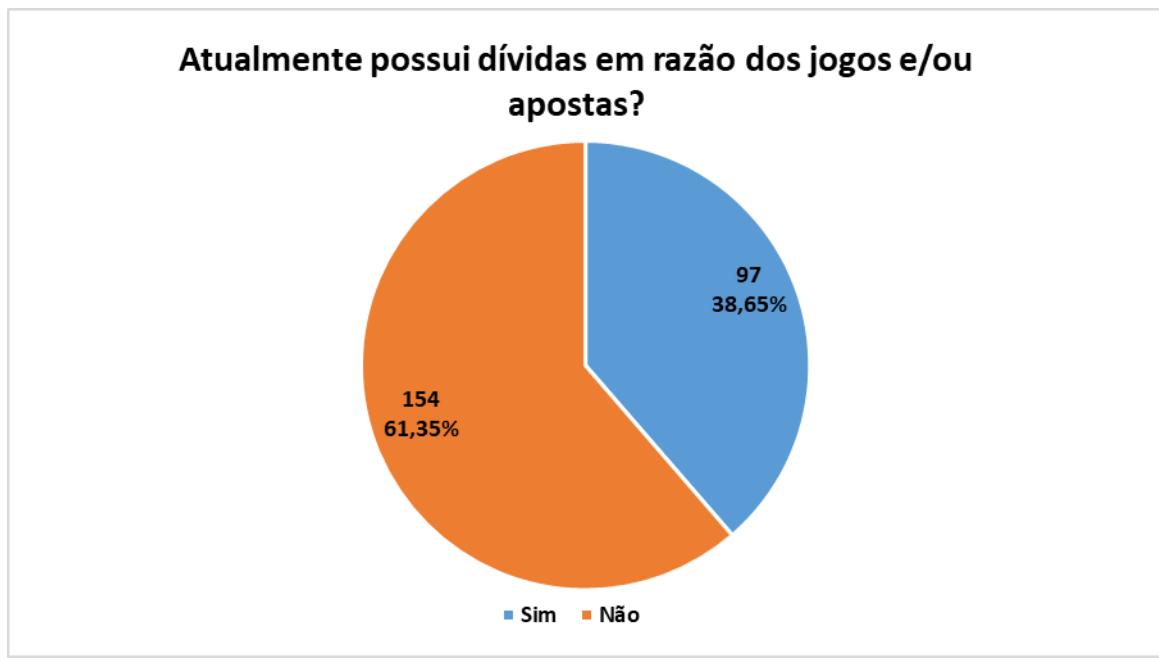


Base: 157 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Obs.: Permitia apontar mais de uma alternativa

38,65% (97) dos 251 entrevistados que jogam e/ou apostam declararam que possuem dívidas em razão dos jogos e/ou apostas.



Base: 251 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

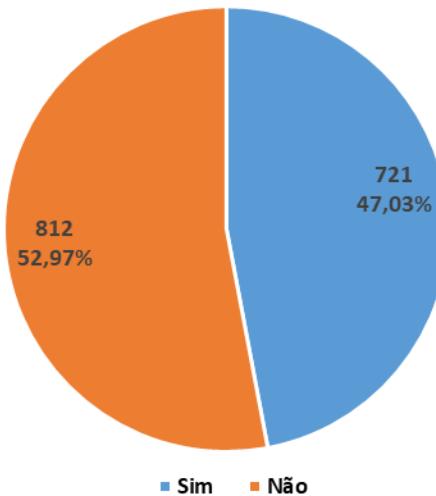
Após cruzar as respostas dos 97 entrevistados que possuem dívidas em razão dos jogos e/ou apostas com as de perfil, constatou-se que:

- 52% (50) são do sexo masculino;
- 57% (55) têm de 31 a 44 anos;
- 55% (53) têm faixa de renda até 2 salários mínimos.



Do total de entrevistados (1533), 52,97% informaram que desconhecem que o Procon recebe reclamações de consumidores sobre jogos e apostas.

Você sabia que o Procon recebe reclamações de consumidores sobre jogos e/ou apostas?

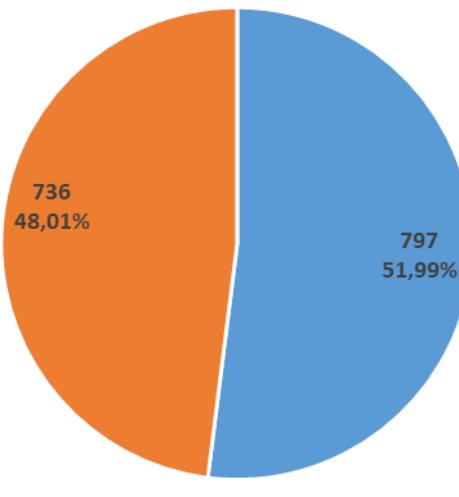


Base: 1533 consumidores

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Perfil de todos os Entrevistados (base: 1533 consumidores)

Sexo

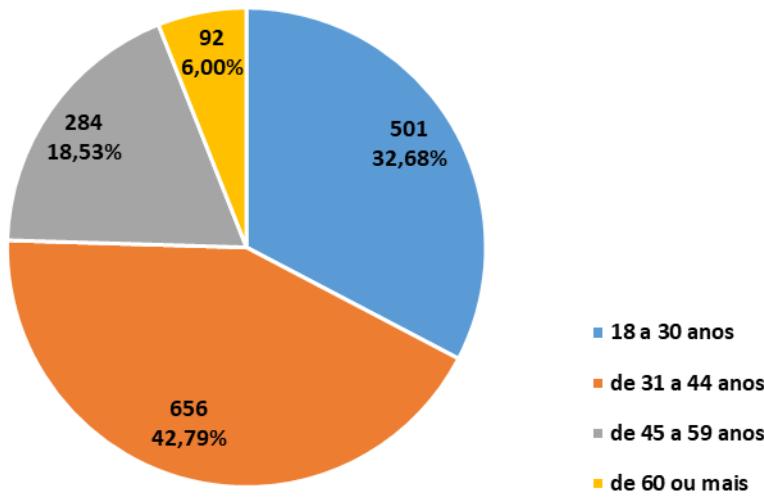


Base: 1533 consumidores

Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



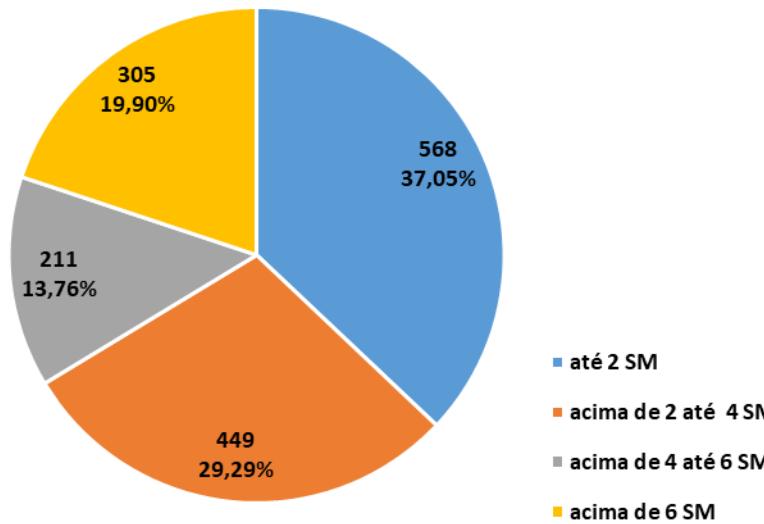
Faixa etária



Base: 1533 consumidores

Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

Faixa de renda individual*



Base: 1533 consumidores

*com base no salário mínimo nacional

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Conclusão

De acordo com os resultados da pesquisa, verifica-se que os entrevistados que costumam jogar e/ou apostar online concentram-se nas duas faixas etárias mais jovens, 18 a 44 anos (81%).

No cenário analisado, prevalece o sexo masculino (58%) e os consumidores que têm faixa de renda de até 2 salários mínimos (50%), seguidos pelos que possuem faixa acima de 2 até 4 salários mínimos (30%).

74% dos entrevistados que jogam e/ou fazem apostas gastam mensalmente, em média, até R\$ 500,00, mas vale destacar que 18% gastam acima de R\$ 1.000,00.

As decisões dos entrevistados em jogar e/ou apostar são influenciadas por publicidades com "celebridades" (52%).

48% informaram que já comprometeram boa parte da renda, retiraram dinheiro de aplicação financeira e/ou pediram dinheiro emprestado para jogar e/ou fazer apostas online.

Após jogar e/ou apostar, 71% apontaram que tiveram mais perdas financeiras do que ganhos.

39% declararam que possuem dívidas em razão dos jogos e/ou apostas.

63% já tiveram problema com a empresa que oferta os jogos e/ou apostas online, tais como: recusa em efetuar o pagamento do prêmio; envio constante de mensagens incentivando a jogar e apostar; regras do jogo, aposta e do valor do prêmio confusas; empresa não existe (fantasma); não permite o cancelamento da inscrição no site.

Quando indagamos a todos os entrevistados da amostra (1533) se tinham conhecimento que o Procon-SP recebe reclamações de consumidores sobre jogos e/ou apostas, 53% declararam que não e 47% informaram que sim.

Diante do exposto, é necessário que o consumidor tenha conhecimento de todas as regras como também dos riscos de cada modalidade de jogos e apostas ofertadas e autorizadas a trabalhar no mercado.

Segundo o art. 27 da Lei 14.790/23, são assegurados aos apostadores todos os direitos dos consumidores previstos no art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), além desses constituem direitos básicos dos apostadores:

I - a informação e a orientação adequadas e claras acerca das regras e das formas de utilização de recintos, equipamentos, sistemas e canais eletrônicos das apostas;

II - a informação e a orientação adequadas e claras sobre as condições e os requisitos para acerto de prognóstico lotérico e aferição do prêmio, vedada a utilização de escrita dúbia, abreviada ou genérica no curso de efetivação da aposta;

III - a informação e a orientação adequadas e claras quanto aos riscos de perda dos valores das apostas e aos transtornos de jogo patológico; e

IV - a proteção dos dados pessoais conforme o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).