



DADOS PÚBLICOS · CURADORIA VERIFICABET

# Bets respondem, mas não resolvem

*A resposta existe. O problema está no desfecho.*

No recorte oficial disponível, o segmento de apostas, loterias e promoções comerciais respondeu a 82,6% das reclamações em abril de 2026 — e resolveu apenas 19,7% das que foram avaliadas pelo consumidor.

# 82,6%

**respondem**

taxa de resposta,  
abr/26

# 19,7%

**resolvem**

taxa de resolução,  
abr/26

# 1,61

**satisfação**

nota média de 5,0

# 16,4%

**retenção de valores**

queixa nº 1

## SUMÁRIO EXECUTIVO

- O achado central não é ausência de resposta — é a **distância entre atender e resolver**. O setor respondeu a 82,6% das reclamações em abril, mas resolveu 19,7% das avaliadas.
- Em cinco meses, a **resposta subiu e a resolução recuou**. O setor aprendeu a responder; os dados ainda não mostram que aprendeu a resolver.
- O atrito se concentra em **dinheiro**: retenção ou atraso na devolução de valores é a queixa mais frequente (16,4%).
- Entre 29 setores comparáveis, apostas está entre os **cinco piores em resolução** e os três piores em satisfação — ante 58,2% no setor de telecomunicações.
- Para apostas, manter estrutura de atendimento ao apostador e cadastro na plataforma **integram as condições da autorização**. Próxima atualização: 15/07/2026, com maio.

O consumidor.gov.br é o canal público oficial do Estado para solução de conflitos de consumo — gratuito, de alcance nacional. Para o setor de apostas, o vínculo é direto: a regra de autorização exige estrutura de atendimento ao apostador sediada no Brasil, disponível a qualquer hora, e o cadastro na própria plataforma oficial. **Manter estrutura de atendimento ao apostador e cadastro na plataforma, nesse setor, não é diferencial: integra as condições da autorização.**

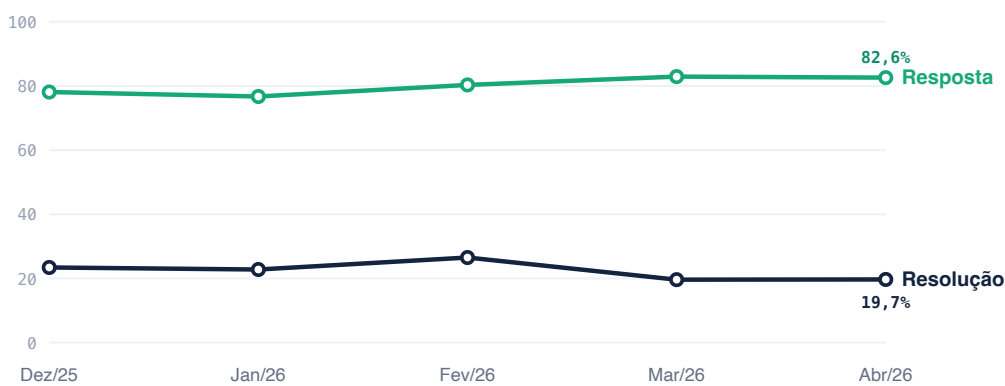
O ACHADO CENTRAL

## Responder não é resolver

As duas curvas contam a história. Ao longo dos cinco meses, a taxa de resposta cresce — enquanto a resolução recua.

### Taxa de resposta x taxa de resolução — dez/2025 a abr/2026

Resposta: reclamações respondidas. Resolução: resolvidas entre as avaliadas pelo consumidor.



Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo · Elaboração VerificaBet · [verifica.bet/consumidor-gov](https://verifica.bet/consumidor-gov)

### A resposta existe. O problema está no desfecho.

**Leitura cuidadosa.** Reclamações recentes têm menos tempo para avaliação. O recuo entre fevereiro e abril ocorre mesmo em meses com proporção de avaliação semelhante. O crescimento do volume pode refletir tanto mais conflitos quanto maior conhecimento do canal.

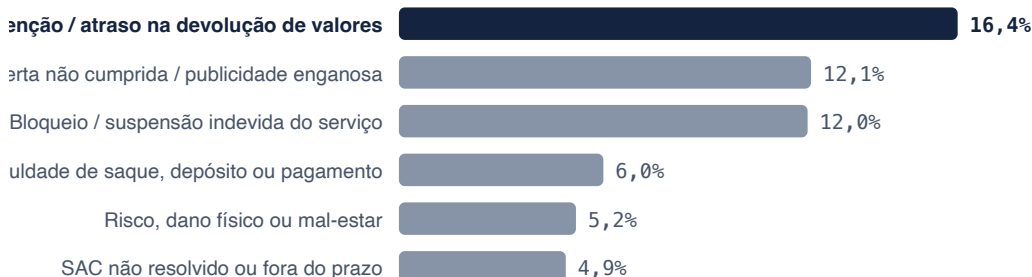
## ONDE O ATRITO SE CONCENTRA

### O atrito está no dinheiro

O núcleo das queixas é financeiro. Retenção ou atraso na devolução de valores responde por 16,4% dos registros; somada às dificuldades de saque e pagamento (6,0%) e ao bloqueio de conta (12,0%), a movimentação de dinheiro concentra a maior parte das reclamações.

#### Principais problemas relatados — dez/2025 a abr/2026

Participação de cada categoria no total de 6.279 registros.



Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo · Elaboração VerificaBet · [verifica.bet/consumidor-gov](https://verifica.bet/consumidor-gov)

A regulação de pagamentos do setor estabelece um prazo de **até 120 minutos** para a devolução do saldo disponível e o pagamento de prêmios em condições normais. O ponto de maior atrito relatado coincide, portanto, com aquilo que a regra procurou disciplinar.

**Conexão temática, não probatória.** A base analisada não mede o prazo efetivo de saque em minutos, e "retenção/atraso de valores" pode ter causas legítimas — verificação cadastral, prevenção a fraude, autoexclusão. A coincidência é relevante para a leitura pública, mas **não constitui prova de descumprimento por qualquer empresa.**

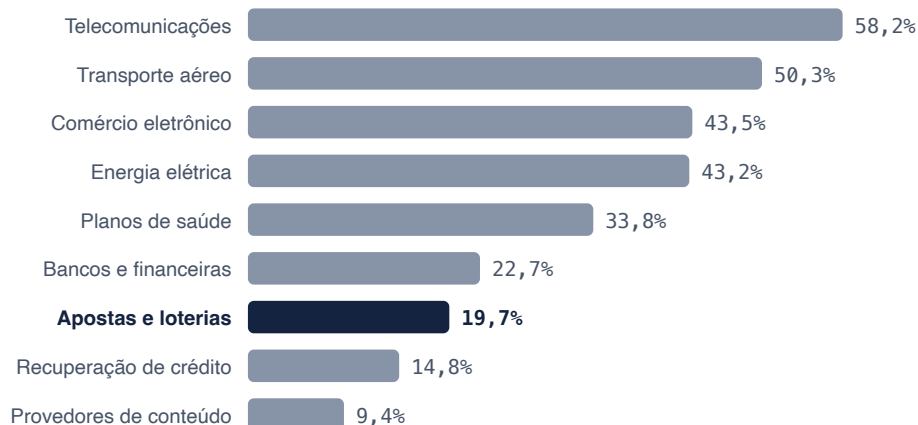
CONTEXTO SETORIAL

## O segmento entre os demais setores

Comparado aos outros setores com volume relevante na plataforma, apostas figura entre os cinco com menor taxa de resolução. A distância para os de referência é expressiva.

### Taxa de resolução por segmento — abril de 2026

Resolvidas entre as avaliadas. Setores com volume relevante no mês.



Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo · Elaboração VerificaBet · [verifica.bet/consumidor-gov](https://verifica.bet/consumidor-gov)

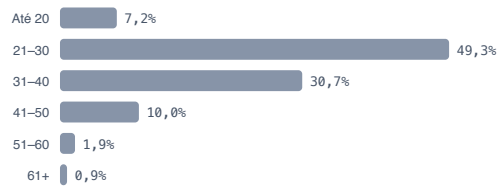
Enquanto telecomunicações resolve 58,2% e comércio eletrônico 43,5%, apostas resolve 19,7%. Em satisfação, o segmento (1,61) está entre os três menores.

QUEM RECLAMA

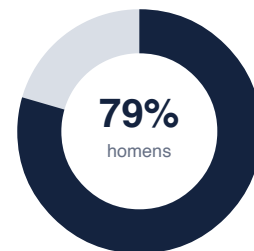
## Um público jovem e majoritariamente masculino

Metade dos consumidores que registram reclamação tem entre 21 e 30 anos; quatro em cada cinco têm até 40. Homens somam 79,4% dos registros.

### Faixa etária

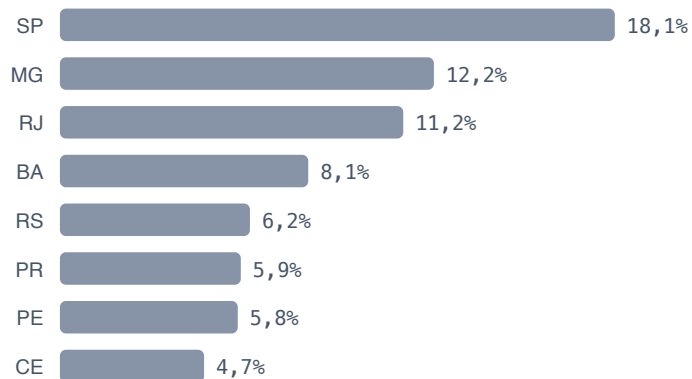


### Por sexo



### Origem por UF (top 8)

Participação bruta, sem ajuste por população.



Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo · Elaboração VerificaBet · [verifica.bet/consumidor-gov](https://verifica.bet/consumidor-gov)

## UMA QUESTÃO DE TRANSPARÊNCIA

### Cadastro obrigatório, localização nem sempre simples

Se estar na plataforma oficial é parte das condições de autorização, a facilidade de o consumidor **encontrar** a empresa ali também vira uma dimensão de transparência. Quando o consumidor não localiza uma marca pelo nome comercial que conhece, a reclamação pode se tornar menos direta — e isso merece auditoria própria.

Este relatório não conclui que marcas ausentes estejam em descumprimento. O ponto é outro: **se o cadastro integra a estrutura regulatória, a localização clara pelo consumidor também importa.**

Entradas localizadas na categoria analisada	[APÓS AUDITORIA]
Marcas autorizadas não localizadas por nome comercial	[APÓS BATIMENTO]
Marcas localizadas com nome divergente / alias	[APÓS BATIMENTO]

## PRÓXIMA CAMADA

### Canal oficial × vitrine de reputação

A análise considera **27 marcas** com ao menos 20 registros no canal oficial em maio/2026. Grupo de reputação alta: nota  $\geq 8,0$  na plataforma privada (14 marcas). Grupo mediano: nota abaixo de 8,0 (13 marcas).

As marcas de reputação alta — nota privada média de 8,8 em 10 — resolveram **23,1%** das reclamações no canal oficial, nota de satisfação **1,8 em 5**. As de reputação mediana resolveram 18,1%. **O selo de reputação privada quase não muda o desfecho no canal oficial.**

### Reputação privada x resolução oficial — 27 marcas com volume relevante

Cada ponto é uma marca (identidade preservada). Horizontal: nota na plataforma privada. Vertical: resolução no canal oficial. Linha tracejada: corte nota 8,0.



Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo · Elaboração VerificaBet · [verifica.bet/consumidor-gov](https://verifica.bet/consumidor-gov) · Marcas com ao menos 20 registros no canal oficial.

**Como ler — e como não ler.** Há alguma relação positiva entre as duas medidas; marcas mais bem avaliadas tendem a resolver um pouco mais. O ponto não é que a reputação privada "não vale nada" — é que **ela não garante desfecho no canal oficial**, onde mesmo as marcas de melhor reputação resolvem cerca de uma em cada quatro reclamações. Esta camada trata do **agregado do segmento**; não classifica nem expõe empresas individualmente.

### LIMITAÇÕES

**Cobertura voluntária.** A plataforma reúne empresas aderentes; os números não medem o total de conflitos do setor.

**Categoria agregada.** O segmento oficial reúne apostas, loterias e promoções comerciais; não isola apostas de quota fixa.

**Não prova irregularidade individual.** Mede desempenho agregado observado em base pública oficial; não afirma descumprimento por empresa específica.

**Maturação.** Esta edição cobre registros abertos entre dezembro/2025 e abril/2026. A atualização de 15/07/2026 deve incorporar a consolidação de maio/2026.

## O consumidor.gov.br mostra que o setor responde.

### O próximo teste é resolver.

[verifica.bet/consumidor-gov](https://verifica.bet/consumidor-gov)

Esta edição cobre dez/2025 – abr/2026.

Próxima atualização prevista: **15/07/2026**, com consolidação de maio/2026.



*Um dado público para qualificar o debate sobre apostas no Brasil.*

VerificaBet — Dados sobre Apostas no Brasil · [verifica.bet/consumidor-gov](https://verifica.bet/consumidor-gov)

Fonte primária: base pública do consumidor.gov.br, plataforma oficial de solução de conflitos de consumo mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON / Ministério da Justiça), sob a Lei de Acesso à Informação. Elaboração e consolidação: VerificaBet.

Base normativa: Decreto nº 8.573/2015; Portarias SPA/MF nº 827/2024 e nº 615/2024.

Citação sugerida: "VerificaBet, Edição 01 (dez/2025–abr/2026), com base em dados públicos do consumidor.gov.br."