



DATOS PÚBLICOS · CURADURÍA VERIFICABET

El sector de apuestas en el canal público de reclamaciones

El volumen se triplicó. La resolución no acompañó.

En 17 meses, las reclamaciones contra el segmento de apuestas, loterías y promociones comerciales en el canal público oficial del consumidor pasaron de 3.374 a 10.435 registros por semestre. La tasa de respuesta se mantuvo alta y estable. La de resolución cayó del 36,4% al 25,8%.

Esta edición sustituye a la Edición 01 y rehace la serie entera bajo un criterio nuevo. La fuente oficial dejó de publicar la fecha de apertura de las reclamaciones, que era el eje de la edición anterior; ahora cada registro se fecha por el mes de conclusión de la atención. Los porcentajes de esta página no son comparables con los de aquella edición — el cambio de criterio eleva la tasa de resolución en todos los segmentos, no solo en apuestas.

91,4%

responden

tasa de respuesta,
jul/2026

27,4%

resuelven

tasa de resolución,
jul/2026

1,90

satisfacción

nota media sobre 5,0

14,1%

queja n° 1

Oferta incumplida /
publicidad engañosa

SÍNTESIS

Resumen ejecutivo

- El hallazgo central es la distancia entre atender y resolver — y aumentó. El volumen de reclamaciones pasó de 3.374 registros en los seis primeros meses de la serie a 10.435 en los seis últimos, más del triple.
- La respuesta acompañó el crecimiento: se mantuvo alta y estable, con media del 90,7% en el período. La resolución no: cayó del 36,4% al 25,8%. El sector absorbió más contacto sin convertirlo en desenlace.
- La fricción se concentra en el dinero y el acceso a la cuenta: Oferta incumplida / publicidad engañosa es la queja más frecuente (14,1%), seguida de Retención o atraso en la devolución (13,5%). Sumadas las categorías directamente ligadas a valores, el conjunto llega al 24,1%.
- Entre los segmentos de mayor volumen de la plataforma, apuestas aparece en la posición 8 de 9 en tasa de resolución — 26,6%, frente al 70,2% de Telecomunicaciones.
- Mantener estructura de atención al apostador y registro en la plataforma integran las condiciones de la autorización del sector. Por eso el desempeño allí observado es de interés público.

POR QUÉ ESTO IMPORTA

Por qué esto importa

Consumidor.gov.br es el canal público oficial del Estado para la solución de conflictos de consumo — gratuito, de alcance nacional, creado para que consumidor y empresa lleguen a un acuerdo. Lo que se registra allí no es opinión de mercado: es el desenlace de una relación de consumo formal.

Para el sector de apuestas, ese vínculo es directo. Las reglas de autorización exigen, entre los requisitos técnicos, una estructura de atención al apostador con sede en Brasil, disponible a cualquier hora — y el registro en la propia plataforma oficial.

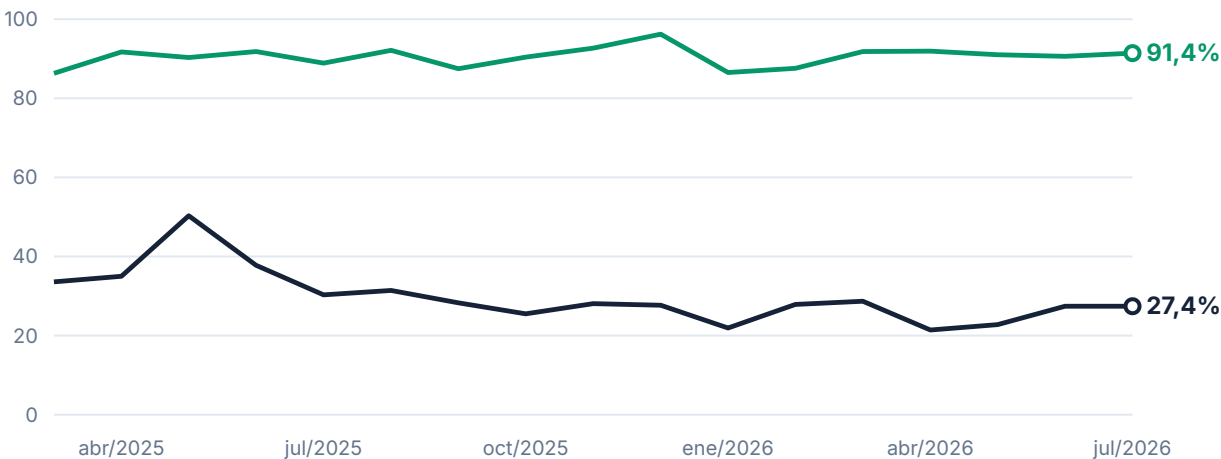
Mantener una estructura de atención al apostador y el registro en la plataforma, en este sector, no es un diferencial: integra las condiciones de la autorización. Por eso el desempeño observado allí es de interés público, y no solo un índice de satisfacción.

Responder no es resolver

Las dos curvas cuentan la historia. La tasa de respuesta se mantiene alta y prácticamente estable en todo el período, incluso con el volumen triplicándose. La de resolución cae y se estabiliza en un nivel mucho más bajo. El contacto con el consumidor no se volvió más raro — se volvió menos concluyente.

Tasa de respuesta x tasa de resolución — mar/2025 a jul/2026

Porcentaje mensual. La resolución se calcula entre las reclamaciones efectivamente evaluadas por el consumidor.



Fuente: base pública oficial de reclamaciones de consumo · Elaboración VerificaBet

La respuesta acompañó el crecimiento. El desenlace no.

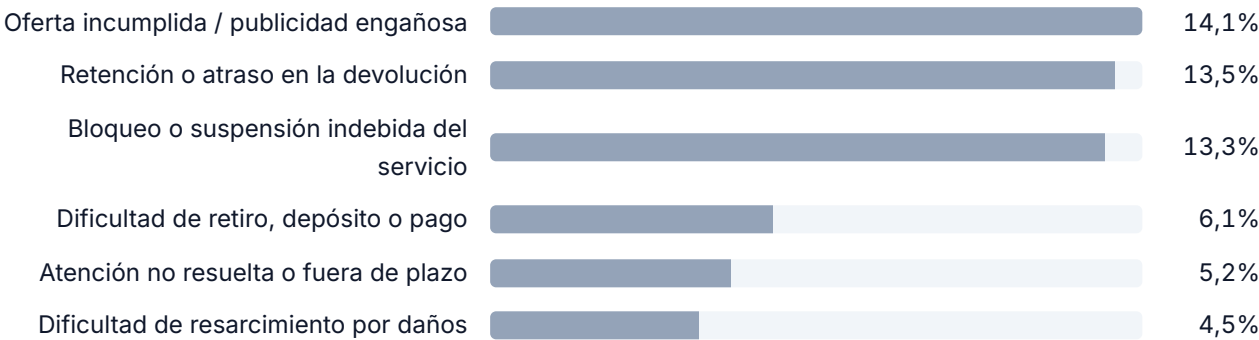
Lectura cuidadosa. El mes de referencia es el de CONCLUSIÓN de la atención, no el de apertura — reclamaciones cerradas en un mes pueden haberse abierto antes. El crecimiento del volumen puede reflejar tanto más conflictos como mayor conocimiento del canal: el dato no distingue ambas hipótesis. El mes más reciente tiende a contener los casos de tramitación más corta, lo que recomienda cautela en la punta de la serie.

La fricción está en el dinero

El núcleo de las quejas es financiero y de acceso a la cuenta. Oferta incumplida / publicidad engañosa responde por el 14,1% de los registros; sumadas las categorías directamente ligadas al dinero, el conjunto llega al 24,1% del total.

Principales problemas relatados — mar/2025 a jul/2026

Participación de cada categoría en el total de 17.873 registros del período.



Fuente: base pública oficial de reclamaciones de consumo · Elaboración VerificaBet

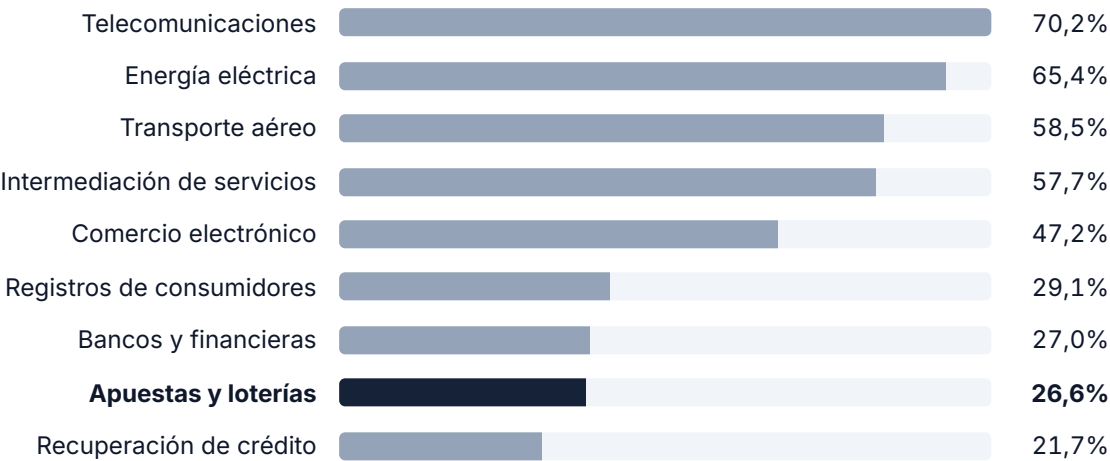
Conexión temática, no probatoria. La base analizada no mide el plazo efectivo de retiro en minutos, y la “retención/retraso de valores” puede tener causas legítimas — verificación de registro, prevención de fraude, autoexclusión. La coincidencia entre la principal fricción y el objeto de la regla es relevante para la lectura pública, pero no constituye, por sí, prueba de incumplimiento por parte de ninguna empresa.

El segmento entre los demás sectores

Comparado con los segmentos de mayor volumen de la plataforma, apuestas figura entre los de menor tasa de resolución. La distancia con los de referencia es expresiva.

Tasa de resolución por segmento — jul/2026

Resueltas entre las evaluadas, en los segmentos de mayor volumen del mes. Apuestas destacado.



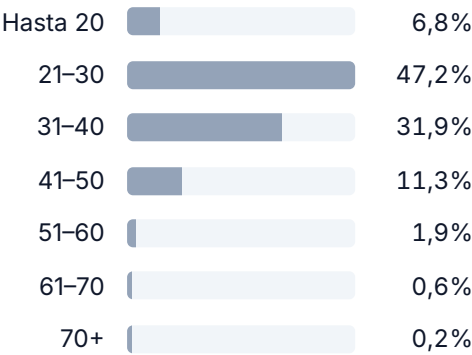
Fuente: base pública oficial de reclamaciones de consumo · Elaboración VerificaBet

Mientras Telecomunicaciones resuelve el 70,2%, apuestas resuelve el 26,6%. El contraste no depende del criterio de medición: la diferencia entre segmentos se mantiene con cualquier regla, porque todos se miden igual, en el mismo archivo.

Un público joven y mayoritariamente masculino

Casi la mitad de los consumidores que registran reclamación tiene entre 21 y 30 años (47,2%); el 85,9% tiene hasta 40. Los hombres suman el 82,6% de los registros. La concentración etaria es el dato más estable de toda la serie.

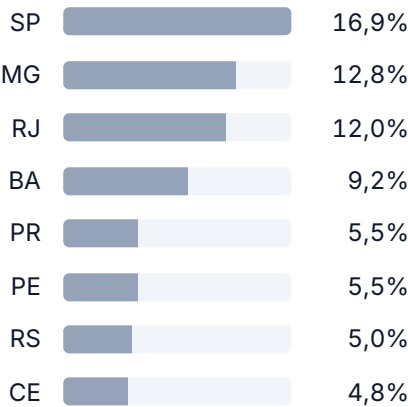
Franja etaria



Fuente: base pública oficial de reclamaciones de consumo ·
Elaboración VerificaBet

Origen por estado (top 8)

Participación bruta, sin ajuste por población.



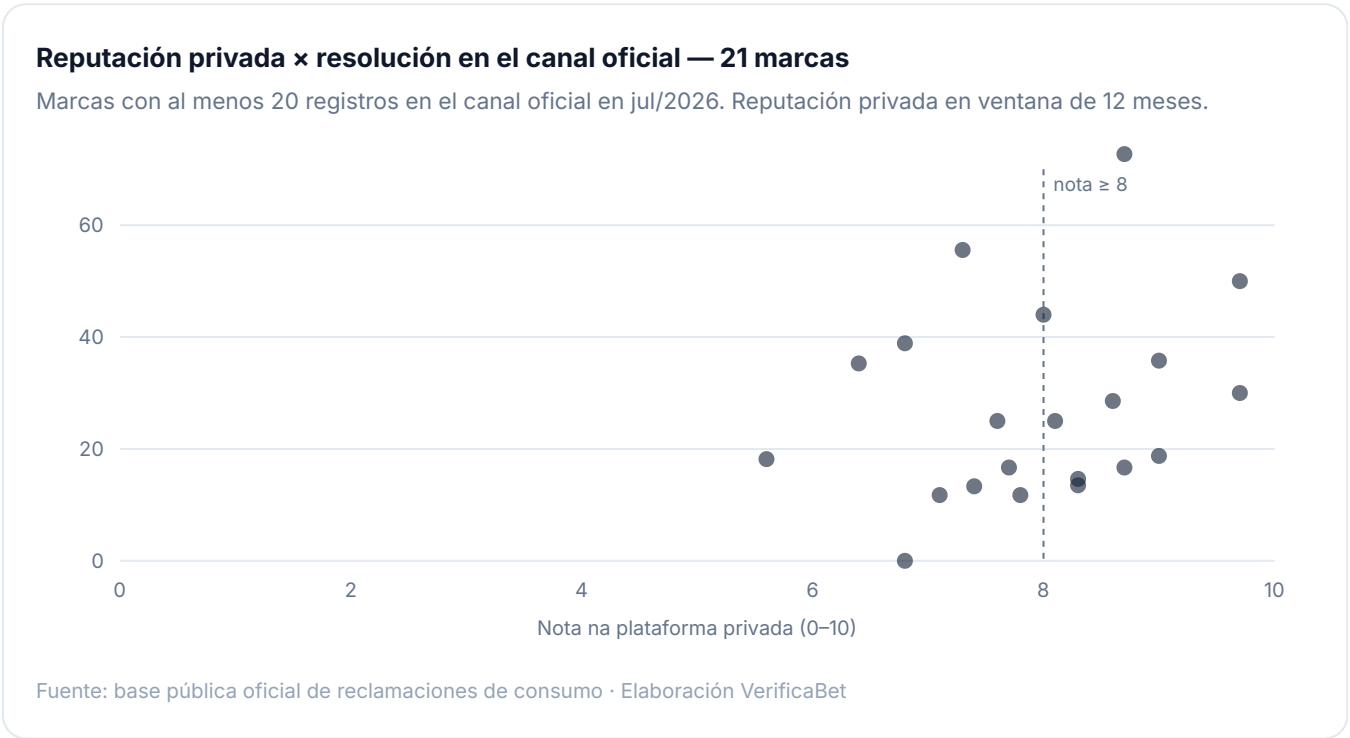
Fuente: base pública oficial de reclamaciones de consumo ·
Elaboración VerificaBet

Canal oficial x vitrina de reputación

consumidor.gov.br y Reclame Aqui miden cosas distintas. Uno es el canal público oficial de solución de conflictos; el otro una plataforma privada de reputación, con dinámica propia. No son sustitutos — y justamente por eso compararlos es informativo.

El análisis considera 21 marcas con al menos 20 registros en el canal oficial en jul/2026 — el piso por debajo del cual la tasa oscila demasiado para publicarse junto al nombre de la empresa.

Cada punto es una marca: la posición horizontal es la nota en la plataforma privada, la vertical es la tasa de resolución en el canal oficial. Si ambas medidas contaran la misma historia, los puntos formarían una diagonal ascendente.



La lectura es la dispersión, no la línea: marcas con nota privada alta aparecen en todo el rango de resolución del canal oficial. La buena reputación en la vitrina privada no predice el desenlace en el canal del Estado.

LIMITACIONES

Lo que los datos no dicen

- Cobertura voluntaria. La plataforma reúne empresas adheridas; los números no miden el total de conflictos del sector.
- Categoría agregada. El segmento oficial reúne apuestas, loterías y promociones comerciales; no aísla las apuestas de cuota fija.
- No prueba irregularidad individual. Mide desempeño agregado observado en base pública oficial; no afirma incumplimiento por empresa específica.
- Cambio de criterio entre ediciones. Esta edición fecha cada reclamación por el mes de CONCLUSIÓN de la atención. La Edición 01 usaba el mes de apertura, campo que la fuente dejó de publicar. Las dos series no se empalman: medida por conclusión, la tasa de resolución sale sistemáticamente más alta en TODOS los segmentos. Por eso la serie se rehízo entera bajo el criterio actual, en vez de continuarse.
- Inicio de la serie. El segmento solo alcanza volumen relevante en la plataforma a partir de mar/2025; los meses anteriores traen pocas decenas de registros y quedan fuera.

METODOLOGÍA

Base y curaduría

- Base pública oficial de reclamaciones de consumo. Consolidación y curaduría: VerificaBet.
- Fuente primaria: base pública de consumidor.gov.br, plataforma oficial de solución de conflictos de consumo mantenida por la Secretaría Nacional del Consumidor (SENACON / Ministerio de Justicia). Recorte: segmento “Empresas de Apostas, Loterias e Promoções Comerciais” (empresas de apuestas, loterías y promociones comerciales). Las marcas se reconcilian contra el registro de operadores autorizados; los registros cuya empresa no se identifica con seguridad quedan fuera del recorte por marca y entran solo en los totales del segmento.
- Las tasas se ponderan por el volumen de cada marca, no son promedios de promedios. El denominador de la tasa de resolución son solo las reclamaciones efectivamente evaluadas por el consumidor — quien no evaluó no entra ni como resuelto ni como no resuelto.
- Cita sugerida: “VerificaBet, Edición 02 (mar/2025–jul/2026), con base en datos públicos de consumidor.gov.br.”