



DADOS PÚBLICOS · CURADORIA VERIFICABET

O setor de apostas no canal público de reclamações

O volume triplicou. A resolução não acompanhou.

Em 17 meses, as reclamações contra o segmento de apostas, loterias e promoções comerciais no canal público oficial do consumidor passaram de 3.374 para 10.435 registros por semestre. A taxa de resposta se manteve alta e estável. A de resolução caiu de 36,4% para 25,8%.

Esta edição substitui a Edição 01 e refaz a série inteira sob um critério novo. A fonte oficial deixou de publicar a data de abertura das reclamações, que era o eixo da edição anterior; agora cada registro é datado pelo mês de conclusão do atendimento. Os percentuais desta página não são comparáveis com os daquela edição — a mudança de critério eleva a taxa de resolução em todos os segmentos, não só em apostas.

91,4%

respondem

taxa de resposta, jul/2026

27,4%

resolvem

taxa de resolução,
jul/2026

1,90

satisfação

nota média de 5,0

14,1%

queixa nº 1

Oferta não cumprida /
publicidade enganosa

SÍNTESE

Sumário executivo

- O achado central é a distância entre atender e resolver — e ela aumentou. O volume de reclamações passou de 3.374 registros nos seis primeiros meses da série para 10.435 nos seis últimos, mais que o triplo.
- A resposta acompanhou o crescimento: manteve-se alta e estável, com média de 90,7% no período. A resolução não: caiu de 36,4% para 25,8%. O setor absorveu mais contato sem converter isso em desfecho.
- O atrito se concentra em dinheiro e acesso à conta: Oferta não cumprida / publicidade enganosa é a queixa mais frequente (14,1%), seguida de Retenção ou atraso na devolução de valores (13,5%). Somadas as categorias diretamente ligadas a valores, o conjunto chega a 24,1%.
- Entre os segmentos de maior volume da plataforma, apostas aparece na 8ª posição de 9 em taxa de resolução — 26,6%, contra 70,2% de Telecomunicações.
- Manter estrutura de atendimento ao apostador e cadastro na plataforma integram as condições da autorização do setor. Por isso o desempenho ali observado é de interesse público.

POR QUE ISSO IMPORTA

Por que isso importa

O consumidor.gov.br é o canal público oficial do Estado para solução de conflitos de consumo — gratuito, de alcance nacional, criado para que consumidor e empresa cheguem a um acordo. O que se registra nele não é opinião de mercado: é o desfecho de uma relação de consumo formal.

Para o setor de apostas, esse vínculo é direto. A regra de autorização das casas de apostas exige, entre os requisitos técnicos, uma estrutura de atendimento ao apostador sediada no Brasil, disponível a qualquer hora — e o cadastro na própria plataforma oficial.

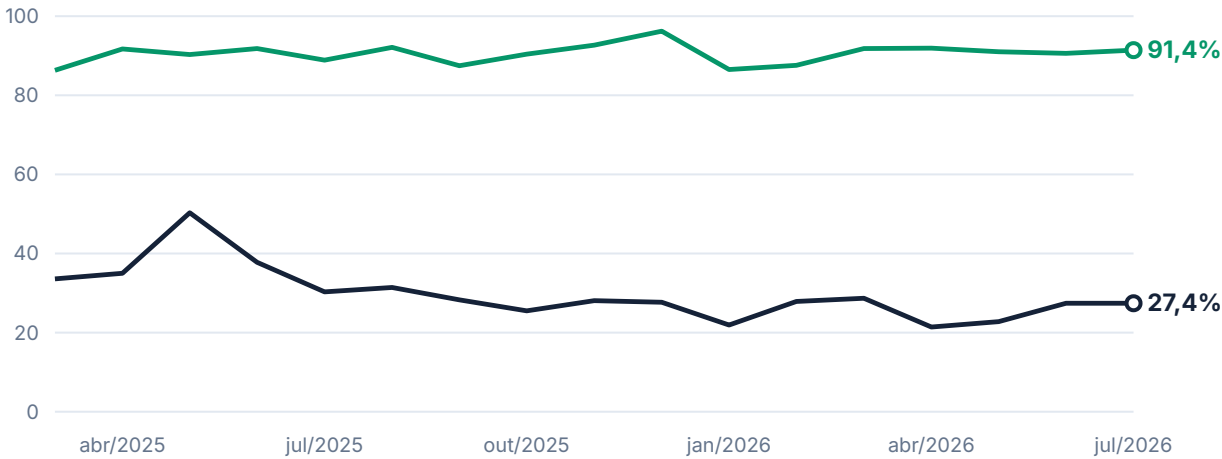
Manter estrutura de atendimento ao apostador e cadastro na plataforma, nesse setor, não é diferencial: integra as condições da autorização. É por isso que o desempenho ali observado é de interesse público, e não apenas um índice de satisfação.

Responder não é resolver

As duas curvas contam a história. A taxa de resposta se mantém alta e praticamente estável ao longo de todo o período, mesmo com o volume triplicando. A de resolução cai e se estabiliza num patamar bem mais baixo. O contato com o consumidor não ficou mais raro — ficou menos conclusivo.

Taxa de resposta x taxa de resolução — mar/2025 a jul/2026

Percentual mensal. Resolução calculada entre as reclamações efetivamente avaliadas pelo consumidor.



Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo · Elaboração VerificaBet

A resposta acompanhou o crescimento. O desfecho não.

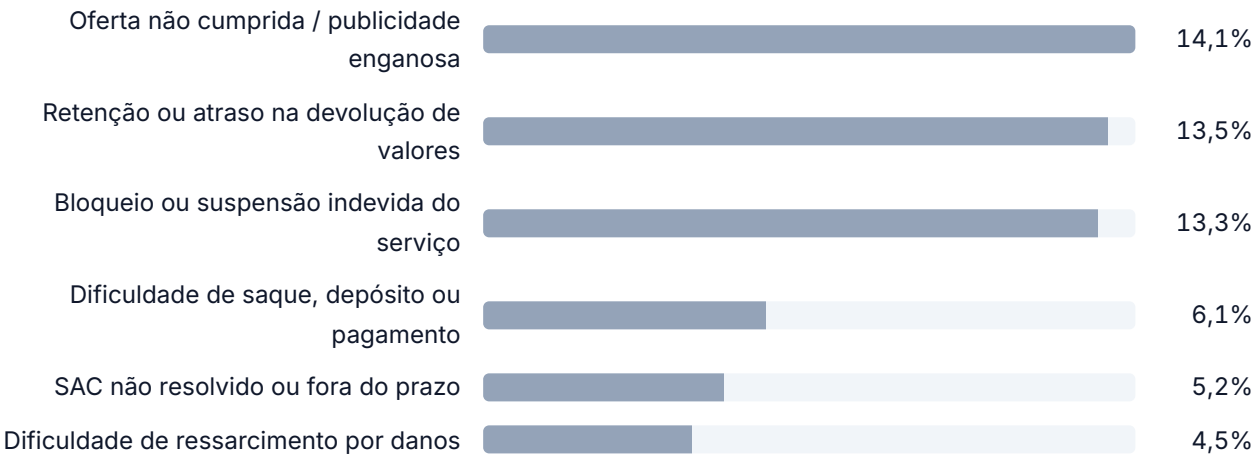
Leitura cuidadosa. O mês de referência é o de CONCLUSÃO do atendimento, não o de abertura — reclamações encerradas num mês podem ter sido abertas antes. O crescimento do volume pode refletir tanto mais conflitos quanto maior conhecimento do canal: o dado não distingue as duas hipóteses. O mês mais recente tende a conter os casos de tramitação mais curta, o que recomenda cautela na ponta da série.

O atrito está no dinheiro

O núcleo das queixas é financeiro e de acesso à conta. Oferta não cumprida / publicidade enganosa responde por 14,1% dos registros; somadas as categorias diretamente ligadas a dinheiro, o conjunto chega a 24,1% do total.

Principais problemas relatados — mar/2025 a jul/2026

Participação de cada categoria no total de 17.873 registros do período.



Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo · Elaboração VerificaBet

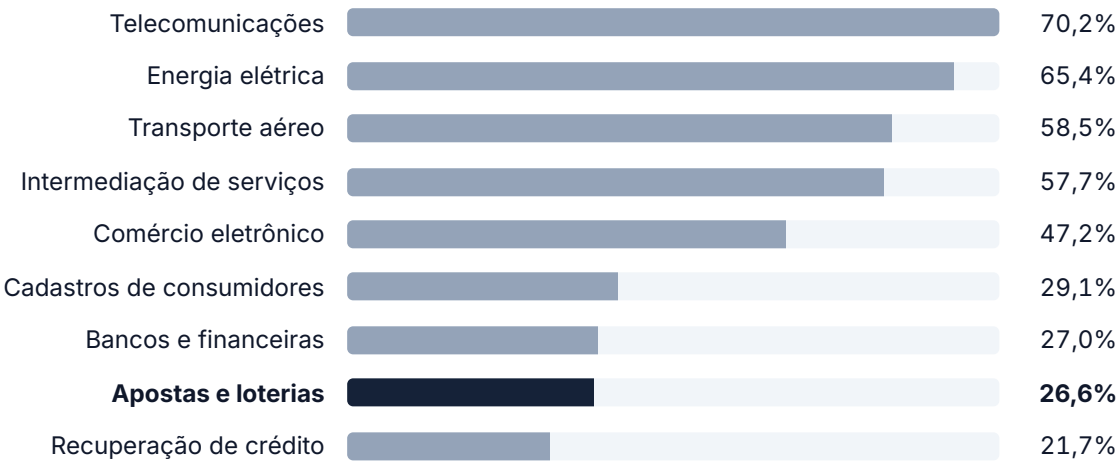
Conexão temática, não probatória. A base analisada não mede o prazo efetivo de saque em minutos, e “retenção/atraso de valores” pode ter causas legítimas — verificação cadastral, prevenção a fraude, autoexclusão. A coincidência entre o principal atrito e o objeto da regra é relevante para a leitura pública,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

O segmento entre os demais setores

Comparado aos segmentos de maior volume na plataforma, apostas figura entre os de menor taxa de resolução. A distância para os de referência é expressiva.

Taxa de resolução por segmento — jul/2026

Resolvidas entre as avaliadas, nos segmentos de maior volume no mês. Apostas em destaque.



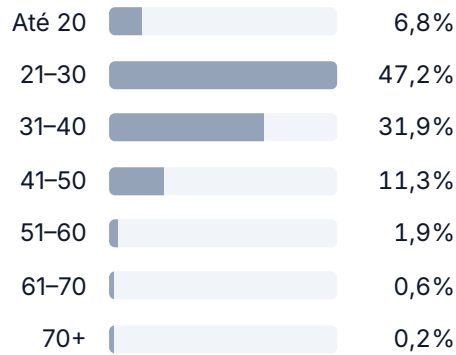
Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo · Elaboração VerificaBet

Enquanto Telecomunicações resolve 70,2%, apostas resolve 26,6%. O contraste não depende do critério de apuração: a diferença entre os segmentos se mantém qualquer que seja a régua, porque todos são medidos da mesma forma, no mesmo arquivo.

Um público jovem e majoritariamente masculino

Quase metade dos consumidores que registram reclamação tem entre 21 e 30 anos (47,2%); 85,9% têm até 40. Homens somam 82,6% dos registros. A concentração etária é o dado mais estável de toda a série.

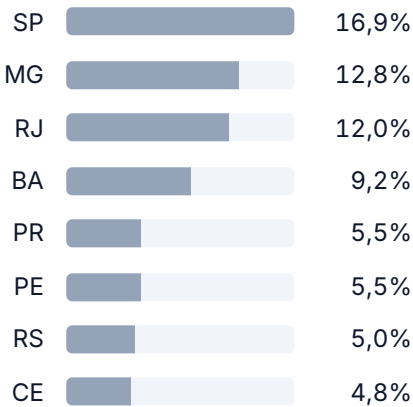
Faixa etária



Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo ·
Elaboração VerificaBet

Origem por UF (top 8)

Participação bruta, sem ajuste por população.



Fonte: base pública oficial de reclamações de consumo ·
Elaboração VerificaBet

Canal oficial x vitrine de reputação

O consumidor.gov.br e o Reclame Aqui medem coisas diferentes. Um é o canal público oficial de solução de conflitos; o outro é uma plataforma privada de reputação, com dinâmica própria. Não são substitutos — e é justamente por isso que compará-los é informativo.

A análise considera 21 marcas com ao menos 20 registros no canal oficial em jul/2026 — o piso abaixo do qual a taxa oscila demais para ser publicada com o nome da empresa ao lado.

Cada ponto é uma marca: a posição horizontal é a nota na plataforma privada, a vertical é a taxa de resolução no canal oficial. Se as duas medidas contassem a mesma história, os pontos formariam uma diagonal ascendente.



A leitura é a dispersão, não a linha: marcas com nota privada alta aparecem em toda a faixa de resolução do canal oficial. A boa reputação na vitrine privada não prediz o desfecho no canal do Estado.

LIMITAÇÕES

O que os dados não dizem

- 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.
- Mudança de critério entre edições. Esta edição data cada reclamação pelo mês de CONCLUSÃO do atendimento. A Edição 01 usava o mês de abertura, campo que a fonte deixou de publicar. As duas séries não se emendam: medida por conclusão, a taxa de resolução sai sistematicamente mais alta em TODOS os segmentos. Por isso a série foi refeita inteira sob o critério atual, em vez de continuada.
- Início da série. O segmento só passa a ter volume relevante na plataforma a partir de mar/2025; meses anteriores trazem poucas dezenas de registros e ficam fora.

METODOLOGIA

Base e curadoria

- Base pública oficial de reclamações de consumo. Consolidação e curadoria: VerificaBet.
- 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). Recorte: segmento "Empresas de Apostas, Loterias e Promoções Comerciais". As marcas são reconciliadas contra o cadastro de operadores autorizados; registros cuja empresa não é identificada com segurança ficam fora do recorte por marca e entram apenas nos totais do segmento.
- Taxas são ponderadas pelo volume de cada marca, não médias de médias. A taxa de resolução tem como denominador apenas as reclamações efetivamente avaliadas pelo consumidor — quem não avaliou não entra nem como resolvido nem como não resolvido.
- Citação sugerida: "VerificaBet, Edição 02 (mar/2025–jul/2026), com base em dados públicos do consumidor.gov.br."