

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Etec Professor Francisco dos Santos
Técnico em Serviços Jurídicos

PRÁTICAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO DAS CASAS DE APOSTAS ONLINE: UMA ANÁLISE À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nícolas Luiz¹

Resumo: Este artigo analisa a ocorrência de práticas abusivas nos contratos de adesão celebrados entre plataformas de apostas online e consumidores no Brasil, utilizando como estudo de caso os Termos e Condições da operadora Betano. A pesquisa, de natureza básica, exploratória e descritiva, adotou uma abordagem qualitativa e os métodos dogmático normativo e dialético. O procedimento técnico foi o estudo de caso, com dados coletados por meio de pesquisa documental dos contratos da Betano e da legislação pertinente, analisados mediante a técnica de análise de conteúdo. Os resultados demonstram a existência de um ecossistema de abusos, manifestado por cláusulas que violam o CDC (como as que oneram o saque e permitem alteração unilateral), uma política de "jogo responsável" que atua como discurso dissimulado e a coleta de dados pessoais em desacordo com o Marco Civil da Internet. Conclui-se que a relação é intrinsecamente desequilibrada, sendo imperiosa a aplicação rigorosa do CDC.

Palavras-chave: Apostas Online. Direito do Consumidor. Cláusulas Abusivas. Betano. Vulnerabilidade.

1 INTRODUÇÃO

O mercado de apostas online experimentou significativa expansão no Brasil, tornando premente a análise de suas práticas à luz do ordenamento jurídico consumerista. Este cenário de crescimento é frequentemente sustentado por uma arquitetura contratual complexa e potencialmente exploratória, que merece ser investigada. O presente

¹ Aluno do curso Técnico em Serviços Jurídicos na Etec Prof. Francisco dos Santos. nicolas.lui2@etec.sp.gov.br

artigo tem como objetivo central investigar a ocorrência de práticas abusivas nos contratos de adesão celebrados entre as plataformas de apostas e os consumidores, utilizando como estudo de caso os Termos e Condições da operadora Betano.

A justificativa para este estudo reside na necessidade de mapear e combater os abusos que afetam uma massa crescente de consumidores, muitas vezes em situação de vulnerabilidade. Parte-se da hipótese de que o modelo de negócio destas empresas é sustentado por uma relação contratual sistêmica que explora a vulnerabilidade do consumidor. O problema de pesquisa que se busca responder é: de que maneira as cláusulas contratuais das casas de apostas online, em especial da Betano, violam o Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet, configurando um ambiente de negócio abusivo?

2 METODOLOGIA

Conforme Gil (2002), a escolha metodológica é fundamental para conferir rigor e credibilidade à investigação científica, direcionando o caminho a ser percorrido para se alcançar os objetivos propostos. Para tanto, esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, privilegiando a análise profunda e interpretativa de dados textuais, em detrimento da quantificação numérica.

Quanto aos métodos, este trabalho é dogmático-normativo, pois parte da análise de normas jurídicas positivas – notadamente o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14) – para, a partir delas, examinar e interpretar um caso concreto. Adota-se também o método dialético, uma vez que a análise se desenvolve a partir da contraposição entre a realidade fática (as cláusulas contratuais) e o ordenamento jurídico (a norma de proteção), gerando uma síntese crítica. O procedimento técnico predominante foi o estudo de caso, tendo como objeto empírico os Termos e Condições de Uso, a Política de Privacidade e políticas acessórias da Betano, coletados por meio de pesquisa documental em seu site e submetidos à técnica de análise de conteúdo, conforme operacionalizada por Bardin (2011), que envolveu leitura exaustiva, codificação e confronto normativo.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O desenvolvimento deste artigo estruturar-se-á a partir da análise da relação de consumo no âmbito das apostas online, perpassando pela identificação de cláusulas abusivas e culminando na verificação da hipótese de um modelo de negócio sistemicamente exploratório.

3.1 PARTE HISTÓRICA – A Relação de Consumo nas Apostas Online e a Vulnerabilidade do Apostador

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) às relações de apostas online é incontroversa na doutrina majoritária. Conforme ensina Marques (2022, p. 145), "o apostador, pessoa física que adquire o serviço de entretenimento como destinatário final, enquadra-se perfeitamente na definição de consumidor do Art. 2º do CDC". Por outro lado, as casas de apostas, ao desenvolverem atividade de prestação de serviços, são consideradas fornecedoras nos termos do Art. 3º do mesmo diploma legal. Nessa relação, a vulnerabilidade do consumidor, prevista no Art. 4º, I, do CDC, é agravada em suas facetas técnica e fática. A vulnerabilidade técnica manifesta-se pela complexidade dos termos contratuais e das probabilidades (odds), enquanto a fática é explorada através de campanhas publicitárias que vendem a ideia de enriquecimento fácil, atingindo indivíduos em situações de fragilidade socioeconômica.

3.2 TRABALHO DE PESQUISA - A Identificação das Cláusulas Abusivas no Sistema Contratual da Betano

A análise dos documentos contratuais da Betano revela um ecossistema de cláusulas que violam sistematicamente o Art. 51 do CDC. Na seção 3.1 dos Termos, que permite à empresa modificar unilateralmente o contrato, configura-se violação ao inciso V do referido artigo, que declara nulas cláusulas que autorizem tal prática. Da mesma forma, as políticas de bônus, com seus requisitos de rollover (apostas rolantes),

oneram excessivamente o direito de saque do consumidor, violando o inciso IV. Grinover et al. (2021, p. 378) afirmam que "o rollover, quando imposto de forma exagerada e obscura, constitui uma barreira artificial que inviabiliza o exercício de um direito básico, caracterizando abusividade". Ademais, a Seção 17, que isenta a plataforma de responsabilidade por problemas técnicos, transfere ilegítimamente ao consumidor um ônus que é do fornecedor, em afronta ao inciso XIV do Art. 51.

3.3 DADOS OBTIDOS PELA PESQUISA - O Discurso do "Jogo Responsável" e a Exploração de Dados Pessoais

A chamada política de "jogo responsável" da Betano atua como um contraponto discursivo que mascara suas práticas operacionais. Enquanto oferece ferramentas de autoexclusão, a arquitetura do serviço, com prazos curtos para bônus e promoções personalizadas, incentiva o comportamento de risco. Este fenômeno configura, na visão de Benjamin, Marques e Bessa (2020, p. 421), uma "publicidade abusiva por explorar a deficiência de julgamento do consumidor", nos termos do Art. 37, §2º do CDC. Paralelamente, a coleta massiva de dados para profiling comportamental, exigindo até mesmo a localização em tempo real (Seção 11.10), viola os princípios do Marco Civil da Internet, notadamente os arts. 7º, I e III, que garantem a inviolabilidade da intimidade e o sigilo das comunicações.

4 RESULTADOS ALCANÇADOS E DISCUSSÃO: A SISTEMICIDADE DAS PRÁTICAS ABUSIVAS NA BETANO

A análise dos documentos contratuais da Betano revelou um padrão sistemático de violações aos direitos do consumidor, confirmando a hipótese inicial da pesquisa. Os resultados demonstram que a plataforma opera por meio de um ecossistema de cláusulas interligadas que oneram excessivamente o usuário.

Na seção 8.7 dos Termos, que estabelece verificações documentais que podem estender indefinidamente o prazo de saque, configura-se violação ao Art. 51, IV do CDC, por criar obstáculo artificial ao exercício do direito básico de dispor dos próprios

recursos. Da mesma forma, as políticas de bônus com requisitos de rollover excessivo e prazos curtos de validade caracterizam prática abusiva, nos termos do inciso V do mesmo artigo, pois transferem para o consumidor ônus desproporcionais.

Conforme analisa Marques (2022, p. 215), "a acumulação de exigências contratuais que dificultam o saque de valores configura modalidade de ilicitude por asfixia dos direitos consumeristas". Estes resultados, quando analisados em conjunto com as demais cláusulas identificadas, evidenciam que as violações não são isoladas, mas componentes estruturais do modelo de negócio, que se sustenta na exploração sistemática da vulnerabilidade do consumidor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS ou CONCLUSÃO

A análise empreendida confirmou plenamente a hipótese inicial de que o modelo de negócio da Betano, e por extensão das demais casas de apostas, é sustentado por uma arquitetura contratual sistêmica que explora a vulnerabilidade do consumidor.

Conclui-se que o apostador é submetido a um ambiente juridicamente hostil, onde cláusulas abusivas, dissimuladas por um discurso de responsabilidade e alimentadas pela coleta de dados, atuam em conjunto para dificultar o saque, estimular o vício e impedir a defesa de direitos.

As violações ao CDC e ao Marco Civil da Internet identificadas não são meras falhas pontuais, mas elementos constitutivos de um modelo que encontra rentabilidade na assimetria da relação. Diante disso, a aplicação rigorosa do ordenamento consumerista mostra-se não apenas cabível, mas urgente.

Para tanto, sugere-se uma atuação mais firme dos órgãos de defesa do consumidor, como os Procons, e da autoridade reguladora setorial, a Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA), para coibir tais abusos e restabelecer um mínimo de equilíbrio contratual.

Para pesquisas futuras, recomenda-se um estudo comparativo das políticas de diversas operadoras para verificar a padronização dessas práticas no mercado.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 abr. 2014.

GIL, Antonio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.