

Jogo Seguro

PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE JOGO E APOSTAS ONLINE

Antes de visitar um casino ou uma plataforma de jogo online, sonhar com milionários excêntricos ou estrelas do póquer, recolha alguma informação.



A indústria de jogo e apostas online deverá responder de forma coerente às iniciativas desenvolvidas a nível europeu, em particular a Recomendação da Comissão Europeia de 14 de julho de 2014, sobre princípios para a proteção dos consumidores e utilizadores de serviços de jogos e apostas online e prevenção do jogo entre menores de idade.

Este documento propõe aos diferentes Estados-Membros a adoção de um elenco de medidas com o objetivo de proteger o consumidor e o cidadão em geral, com particular ênfase nos mais vulneráveis.

Saiba Mais: Consulte o website do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos [aqui](#)

Em baixo: Conceito de jogo seguro e listagem de medidas com o objetivo de proteger o consumidor de jogo e apostas online

CONCEITO DE JOGO SEGURO

Embora o jogo seguro seja frequentemente confundido com o jogo responsável, tratam-se de dois conceitos diferentes uma vez que partem de perspetivas distintas sobre atividade de jogo. Por jogo seguro entende-se aquele em que a oferta é justa, íntegra, confiável e transparente, tendo por referência os aspetos de segurança de quem joga. Por seu lado, o jogo responsável refere-se às opções de jogo tomadas pelo jogador tendo em conta a sua situação e as circunstâncias pessoais, evitando problemas relacionados com o consumo de produtos e serviços de jogo. Assim, nem todo jogo seguro é jogo responsável, mas todo jogo responsável implica um ambiente de jogo seguro.

A participação em jogos só é considerada segura nos sites das entidades exploradoras desde que se estabeleçam regras de jogo claras e transparentes; garantias de jogo sem embuste ou fraude; oferta de informações adequadas sobre as regras do jogo; segurança nos depósitos, pagamentos e identificação rigorosa do jogador.

A responsabilidade social com princípios de excelência no mercado de jogo e apostas representam a garantia de confiança e credibilidade junto de apostadores e jogadores.

O QUE DEVO PROCURAR NA PÁGINA INICIAL DE UM SITE DE JOGO E APOSTAS ONLINE?

Identificação da Empresa e Seus Contactos

Os dados relativos à empresa exploradora disponíveis no sítio de jogo e apostas do operador licenciado, devem assegurar que o operador é identificável e pode ser contactado.

Os dados relativos à empresa exploradora devem incluir:

- ➡ A designação social da empresa
- ➡ O seu local de registo
- ➡ O seu endereço de correio eletrónico

Sinal de Jogo «Interdito a Menores»

O sítio de jogo e apostas online do operador licenciado deve facultar ao jogador toda a informação sobre as proibições de jogar, nomeadamente as relativas aos menores. Esta informação inclui, na página inicial, um sinal de «jogo interdito a menores» que evidencie a idade mínima abaixo da qual o jogo não é permitido.

Mensagem de Jogo Responsável

O sítio de jogo e apostas online licenciado deve incluir uma mensagem de «jogo responsável» que, com um clique apenas, disponibilize:

- ➡ Informação de que o jogo pode ser nocivo quando não controlado;
- ➡ Informação sobre as medidas de apoio ao jogador no sítio web;
- ➡ Testes de autoavaliação para o jogador poder verificar o seu comportamento de jogo.

Informações e Assistência

O sítio de jogo e apostas online licenciado deve facultar ao jogador elementos de contacto de entidades que prestem informações e assistência relativamente às perturbações de comportamento associadas ao jogo.

QUE INSTRUMENTOS SÃO USADOS PARA PREVENIR O JOGO DE MENORES?

Verificação da Idade Durante o Procedimento de Registo

Os operadores com licença em Portugal estão obrigados a desenvolver e implementar meios que impeçam os menores de realizar o registo de jogador. Devem também prestar informação sobre as proibições de jogar, nomeadamente as relativas aos menores. Constitui ainda obrigação das entidades exploradoras obter a confirmação dos dados constantes dos registos dos jogadores. O registo de jogador só se torna efetivo depois de verificada a respetiva identidade e confirmada a inexistência de proibição de jogar.

Ligações Para Programas de Controlo Parental

Para impedir que os menores tenham acesso aos seus sítios de jogo, os operadores licenciados devem exibir ligações para programas de controlo parental.

Restrições nas Comunicações Comerciais

- ➡ A publicidade de jogos e apostas deve ser efetuada de forma socialmente responsável respeitando a proteção dos menores
- ➡ É expressamente proibida a publicidade de jogos e apostas que se dirija ou que utilize menores enquanto intervenientes na mensagem
- ➡ É expressamente proibida a publicidade de jogos e apostas no interior de escolas ou outras infraestruturas destinadas à frequência de menores

- ➡ É expressamente proibida a publicidade de jogos e apostas a menos de 250 metros em linha reta de escolas ou outras infraestruturas destinadas à frequência de menores (esta proibição não se aplica aos jogos sociais do Estado)
- ➡ Nos locais onde decorram eventos destinados a menores ou nos quais estes participem enquanto intervenientes principais, bem como nas comunicações comerciais e na publicidade desses eventos, não devem existir menções, explícitas ou implícitas, a jogos e apostas
- ➡ As concessionárias de jogo de base territorial e ou as entidades exploradoras de jogos e apostas online não podem ser associadas a qualquer referência ou menção publicitária à concessão de empréstimos.

O QUE DEVO SABER ACERCA DO REGISTO E CONTAS DOS JOGADORES?

Informações Exigidas no Processo de Registo

- ➡ Nome completo do jogador
- ➡ Data de nascimento
- ➡ Nacionalidade
- ➡ Profissão
- ➡ Morada de residência
- ➡ Número de identificação civil ou do passaporte
- ➡ Número de identificação fiscal
- ➡ Endereço de correio eletrónico
- ➡ Elementos identificadores da conta de pagamento

Verificação e Validação dos Dados

A verificação da identidade dos jogadores é efetuada pela entidade exploradora por um dos seguintes meios:

- ➡ Mediante consulta às bases de dados de entidade pública, efetuada, em tempo real, através de ligação à entidade de controlo, inspeção e regulação;
- ➡ Diretamente no respetivo sítio na Internet, através do cartão do cidadão ou da chave móvel digital.
- ➡ Quando não for possível verificar a identidade dos jogadores, a verificação é efetuada através de cópia de documento comprovativo da respetiva identidade, com fotografia e data de nascimento.

Cancelamento de Conta

O operador licenciado deve assegurar que, sempre que a identidade ou a idade da pessoa não possam ser adequadamente verificadas, o processo de registo para a abertura de uma conta de jogador, incluindo uma conta temporária, é cancelado. Os procedimentos de suspensão e de cancelamento dos registos são definidos pela entidade de controlo, inspeção e regulação.

Conta Temporária

O operador licenciado deve assegurar o acesso a uma conta temporária até que a verificação da identidade seja concluída com êxito. O registo de jogador só se torna efetivo depois de

verificada a respetiva identidade e confirmada a inexistência de proibição de jogar, momento a partir do qual o jogador pode dar início à prática de jogos de apostas online.

Nome de Utilizador Único e Senha

O operador licenciado deve assegurar um nome de utilizador único e uma senha. A cada jogador só é permitido um registo por sítio na Internet, sendo-lhe atribuídos, após o mesmo se tornar efetivo um nome de utilizador único e uma senha exclusiva para o acesso.

Proteção dos Fundos de Jogador

- ➡ O operador licenciado deve ter regras em vigor para garantir que os fundos dos jogadores são protegidos e só podem ser pagos ao jogador, sendo mantidos separados dos fundos próprios do operador.
- ➡ O operador licenciado deve assegurar que as contas dos jogadores não são utilizadas para outros fins que não os jogos e apostas online
- ➡ O operador licenciado está obrigado a manter, na conta dos jogadores, um saldo mínimo que permita fazer face ao pagamento do saldo global destas contas
- ➡ O operador licenciado deve prestar à entidade de controlo, inspeção e regulação, no primeiro dia útil do mês seguinte àquele a que respeita, informação relativa aos montantes em depósito na conta bancária a indicação do montante do saldo global das contas de jogador

Fraude e Conluio

Os termos e o modo de cumprimento das obrigações e procedimentos de desativação, de suspensão e cancelamento das contas de jogador são definidos em regulamento pela entidade de controlo, inspeção e regulação.

- ➡ Não são permitidas transferências de dinheiro entre contas de jogadores;
- ➡ O operador licenciado está obrigado a garantir que as operações realizadas na conta de jogador identificam, de forma inequívoca, a origem das transações;
- ➡ O operador licenciado deve dispor de mecanismos que impeçam a criação de contas anónimas ou em nome de terceiros;
- ➡ Quem adulterar as regras e os processos de funcionamento que forem estabelecidos para os jogos e apostas online, introduzindo, modificando, apagando ou suprimindo dados informáticos, ou de outro modo interferir no tratamento dos mesmos, com a intenção de assegurar a sorte ou o azar, é punido com pena de prisão de três a oito anos ou com pena de multa até 600 dias.

QUE INFORMAÇÃO DE APOIO AO JOGADOR DEVO PROCURAR?

Limites de Depósito e Limites Temporais

A elaboração do plano de jogo responsável deve disponibilizar os seguintes mecanismos que permitam ao jogador:

- ➡ Limitar os montantes depositados na respetiva conta de jogador;
- ➡ Limitar as apostas efetuadas;
- ➡ Temporização do jogo ou da aposta, nos casos em que seja aplicável.

Elementos a que o Jogador Deve Ter Acesso

A operador licenciado está obrigado a assegurar que os jogadores podem aceder aos seguintes elementos:

- ➡ Saldo da sua conta;
- ➡ Apoio no que respeita ao jogo responsável, através de formulários online ou contacto pessoal (chat ou telefone);
- ➡ Linhas de apoio para organizações de informação e assistência.

Alertas de Informação

O operador licenciado deve assegurar que o jogador pode receber alertas de informação sobre os ganhos e perdas verificados durante um jogo ou aposta, bem como sobre há quanto tempo está a jogar. O jogador deve confirmar a receção do alerta de informação e ter a possibilidade de suspender ou prosseguir o jogo.

O que o Jogador Não Pode Fazer

O operador licenciado deve assegurar que o jogador não pode:

- ➡ Efetuar depósitos para além do limite monetário fixado para o período de tempo especificado;
- ➡ Participar no jogo sem que a sua conta de jogador disponha dos fundos necessários para cobrir o jogo ou aposta.

O que o Jogador Pode Fazer

O operador licenciado deve assegurar que o jogador pode:

- ➡ Reduzir o limite fixado para os depósitos, com efeito imediato;
- ➡ Aumentar o limite fixado para os depósitos, com efeito diferido, no mínimo, para vinte e quatro horas após o pedido do jogador;
- ➡ Fazer uma pausa;
- ➡ Autoexcluir-se.

O QUE DEVO PROCURAR SABER SOBRE PERÍODOS DE PAUSA E AUTOEXCLUSÃO?

Período de Pausa

O período de pausa permite suspender o jogo durante vinte e quatro horas ou até trinta dias. No fim deste período a possibilidade de jogar é automaticamente reativada.

Autoexclusão

- ➡ O sítio na Internet deve disponibilizar mecanismos que permitam ao jogador autoexcluir-se da prática de jogos e apostas online;
- ➡ O jogador tem o direito a autoexcluir-se diretamente no sítio do operador licenciado, ficando impedido de jogar nesse sítio durante o período por si indicado;
- ➡ O jogador tem, ainda, o direito a autoexcluir-se diretamente no sítio na Internet da entidade de controlo, inspeção e regulação, ficando, neste caso, impedido de jogar nos sítios na Internet de todas as operadores licenciados;

- ➡ O período de autoexclusão tem a duração mínima de três meses e perdura até à data indicada pelo jogador ou, na falta dessa indicação, por tempo indeterminado;
- ➡ Sem prejuízo do período de duração mínima de três meses, pode o jogador comunicar o termo da autoexclusão, ou tendo o mesmo sido fixado, a sua antecipação, os quais se tornam eficazes decorrido o prazo de um mês sobre aquela comunicação.

Encerramento Temporário ou Definitivo da Conta do Jogador

O operador licenciado deve assegurar que, em caso autoexclusão do jogador, a sua conta é encerrada.

Registo Nacional de Autoexcluídos

O operador licenciado está obrigado a transmitir à entidade de controlo, inspeção e regulação a identificação dos jogadores que se autoexcluíram, no prazo máximo de 24 horas a contar da data da receção da respetiva comunicação.

Novo Registo

Os operadores licenciados devem consultar regularmente os registos de jogadores autoexcluídos, de forma a impedir que estes continuem a jogar.

Serviço de Autoexclusão Prestado pelo Regulador (SRIJ)

Jogos e Apostas Online

Para se autoexcluir nos sites de jogo *online* licenciados pelo SRIJ, ou proceder ao termo de uma autoexclusão ou a revogação da mesma, deve preencher um dos documentos que se encontra na página do SRIJ.

Casinos

Para se autoexcluir em salas de jogo de casinos pode requerer a proibição de acesso a salas de jogo de casinos por 3 vias:

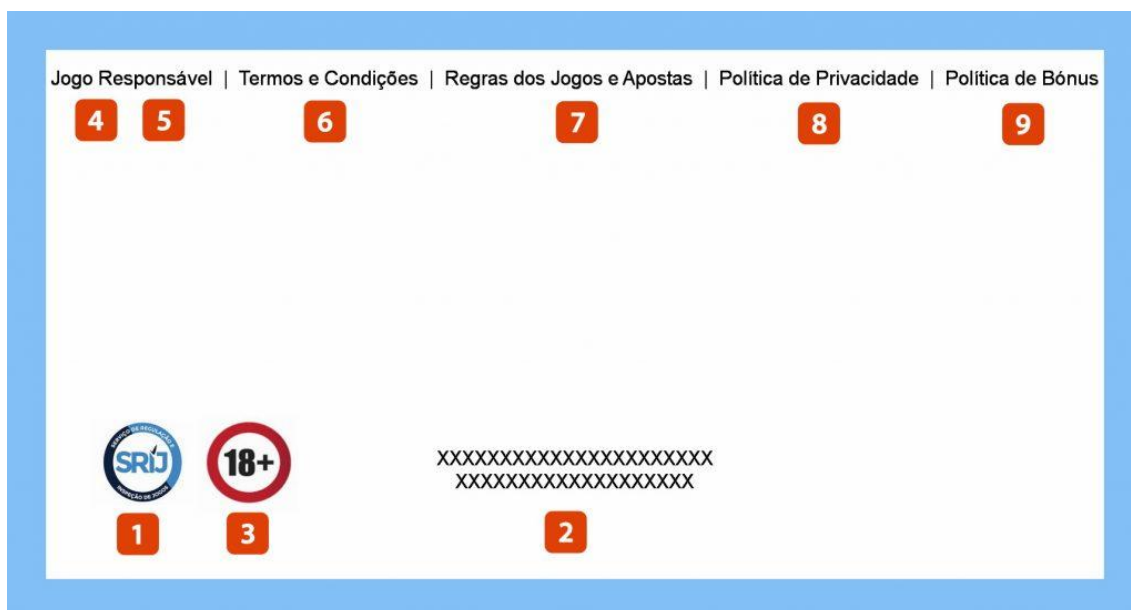
- ➡ Presencialmente;
- ➡ Por correio;
- ➡ Por correio eletrónico.

Saiba Mais: Consulte o website do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos ➡ [aqui](#)

QUE ELEMENTOS DA "PÁGINA INICIAL" DOS OPERADORES DEVO PROCURAR?

Em Portugal, os operadores licenciados, em cumprimento com o disposto no [Decreto-Lei 66/2015 de 29 de abril de 2015](#), sobre 'Política de Jogo Responsável', estão obrigados a introduzir um conjunto de regras e procedimentos para tornar o jogo seguro e responsável, desde logo começando pela sua página inicial.

Assim, os operadores licenciados devem exibir de forma destacada, no rodapé da página inicial dos seus sítios de jogo e apostas, a seguinte Informação:



1 Dados referentes à autoridade reguladora

Logótipo e dados referentes à entidade reguladora em matéria de jogo a fim de demonstrar que a sua oferta está autorizada.

2 Identificação da empresa

Dados relativos à empresa de forma a assegurar que esta é identificável e pode ser contactada.

3 Sinal de jogo "interdito a menores"

Idade mínima abaixo da qual o jogo não é permitido.

4 Mensagem de jogo responsável

Hiperligação para uma “mensagem de jogo responsável” que, com um clique apenas, disponibiliza: Informação de que o jogo pode ser nocivo quando não controlado. Informação sobre medidas de apoio ao jogador. Testes de autoavaliação para o jogador poder verificar o seu comportamento de jogo.

5 Informações e assistência

Ligação para, no mínimo, uma organização que fornece informações e assistência relativamente às perturbações de comportamento associadas ao jogo.

6 Termos e condições da relação contratual

Hiperligação para a página de “Termos e Condições” da relação contratual entre a empresa e o consumidor.

7 Regras relativas aos jogos e apostas

Hiperligação para uma página de informação sobre as regras relativas aos jogos e apostas oferecidos pelo operador.

8 Política de privacidade

Hiperligação para uma página de informação sobre a política de privacidade da empresa.

9 Política de bónus

Hiperligação para uma página de informação sobre a política de bónus da empresa.

PORQUE DEVE JOGAR NUM WEBSITE DE UMA ENTIDADE LICENCIADA?

Independentemente de jogar online ou em espaços de base territorial (casinos ou salas de jogo do bingo), procure sempre uma entidade autorizada que, como tal, disponibiliza jogo seguro.

Não há razão para jogar em locais ou equipamentos não autorizados, correndo riscos com o seu dinheiro, sem poder pedir responsabilidades caso algo não funcione como deveria

➡ Garantias

Estas entidades cumprem uma série de requisitos previstos no RJO (Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online) relacionados nomeadamente com a sua: idoneidade, capacidade técnica, económica e financeira e estrutura do sistema técnico de jogo. O controlo e inspeção de toda a atividade destas entidades é feito pelo SRIJ, garantindo a conformidade com a Lei e a proteção do jogador.

➡ Certificação e homologação

O sistema técnico de jogo foi certificado por entidades certificadoras independentes, garantindo que cumpre todas as normas aplicáveis. O sistema técnico de jogo foi homologado (verificado) pelo SRIJ, estando assim assegurado que cumpre com as normas específicas para cada tipo de jogo.

➡ Transparência

São estabelecidas regras claras e transparentes disponibilizadas nos termos e condições do website em questão.

➡ Segurança

As entidades exploradoras de jogo online licenciadas pelo SRIJ estão obrigadas a assegurar que as transações económicas são realizadas com segurança e cumprindo todas as normas em vigor.

➡ Proteção de dados

As entidades exploradoras de jogo online licenciadas pelo SRIJ estão obrigadas a definir uma política de privacidade, que deve ser expressamente aceite pelo jogador.

➡ Autoexclusão

Terá acesso a mecanismos de controlo do jogo e a mecanismos que lhe permitam pedir a autoexclusão.

➡ Informação

Terá acesso a toda a informação sobre os seus direitos e deveres, nomeadamente o procedimento para apresentar uma reclamação e a informação sobre jogo responsável.

JOGO DE BASE TERRITORIAL

PORQUE DEVE JOGAR EM CASINOS E SALAS DE JOGO DO BINGO AUTORIZADAS?

➡ Garantias

As concessionárias devem cumprir uma série de condições previstas legalmente nomeadamente apresentação de garantias técnicas, económicas e financeiras, que estão sujeitas ao controlo e fiscalização do SRIJ.

➡ Confiança e segurança

Estes locais estão sujeitos à inspeção permanente por parte do SRIJ que fiscaliza o cumprimento das obrigações das concessionárias, do regular funcionamento das salas de jogos, de todo o material destinado aos jogos e à sua prática.

➡ Privacidade

Os seus dados não podem ser usados para outros fins para além dos estabelecidos para a finalidade de jogo.

➡ Proibição

Terá acesso a mecanismos que lhe permitam requerer a proibição de aceder às salas de jogos.

➡ Informação

Terá acesso a toda a informação sobre os seus direitos e deveres, nomeadamente o procedimento para apresentar uma eventual reclamação.

Disclaimer: “Os nossos conteúdos são apenas para fins informativos, não dispensam a consulta do website do [Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos \(SRIJ\)](#)

 Página seguinte de jogo responsável: [Queixas e Reclamações](#)