



Atualização em janeiro de 2022

Proteção dos jogadores vulneráveis

JOGO SEGURO E RESPONSÁVEL

Os operadores de jogo online deverão introduzir voluntariamente um conjunto de regras e procedimentos para tornar o jogo seguro e responsável.



Ligações e Informação.
Limites de Depósito e Aposta.
Reflexão e Autoexclusão.
Responsabilidade Social

LIGAÇÕES E INFORMAÇÃO

1.1 – A página inicial dos sítios dos operadores licenciados de jogo e apostas online deve conter uma hiperligação clara a pelo menos uma organização especializada no apoio a jogadores problemáticos, e uma página de jogo responsável contendo o seguinte:

Uma breve declaração de compromisso do operador com o jogo responsável;
Um aviso de que o jogo pode ser prejudicial, em particular se não for controlado e consumido com moderação;
Conselhos sobre jogo responsável e quando disponível uma ligação a sítios de ajuda, incluindo linhas de apoio em Portugal;
Um processo simples e aceite de autoavaliação para determinar o potencial de risco do jogador;
Uma lista de medidas de proteção de consumidores disponíveis no site e pormenores de acesso às mesmas;
Material promocional não deve ser apresentado nesta página.

1.2 – As mensagens de apoio do operador à prestação de tratamentos de jogo problemático, investigação ou iniciativas educativas não devem ser equivocadas.

1.3 – O software descarregado dos sítios de jogo e apostas online licenciados deve conter um aviso claro ao cliente sobre jogo responsável e uma hiperligação à página de jogo responsável.

1.4 – A comunicação direta com os clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados deve transmitir uma mensagem de jogo responsável sempre que possível.

1.5 – Um relógio claramente visível deve estar sempre disponível para uso dos clientes.

1.6 – A especificação de cada crédito deve ser claramente mostrada no ecrã de jogo e a unidade de moeda claramente identificada sempre que seja possível jogar com várias moedas.

1.7 – Deve ser fornecido aos clientes o acesso remoto ao saldo e ao histórico da sua conta com um período mínimo de 60 dias, e acesso offline por um período mínimo de seis meses, incluindo todos os depósitos, levantamentos, apostas, ganhos, perdas, comissões e bónus.

1.8 – Sites de jogo e apostas livres devem fornecer hiperligações para as mesmas restrições de idade, jogo responsável, e informação de proteção de consumidor de sites de dinheiro real, mas não necessitam de estarem sujeitos ao mesmo processo de verificação.

1.9 – Informação relativa a limites de idade, jogo responsável e proteção de consumidores deve ser prestada em cada uma das línguas disponibilizadas no site.

LIMITES DE DEPÓSITO E APOSTA

1.10 – Os clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem poder solicitar a fixação do seu próprio limite de depósito diário, semanal ou mensal.

1.11 – Deve existir uma ligação clara da página de depósitos à funcionalidade para fixar limites de depósito e/ou à página de Jogo Responsável.

1.12 – Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem possibilitar aos seus clientes a fixação e revisão de limite de depósito sem atrasos através do seu sítio eletrónico e/ou através do contacto com o serviço de apoio ao cliente.

1.13 – Um pedido de um cliente de um sítio de jogo e apostas online licenciado para diminuir um limite de depósito deve ser implementado imediatamente.

1.14 – Se um cliente de um sítio de jogo e apostas online licenciado pretender aumentar um limite de depósito previamente fixado, deve ficar sujeito a período de espera (tempo de reflexão) mínimo de 24 horas para sua proteção.

REFLEXÃO E AUTOEXCLUSÃO

1.15 – Os clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem ter a oportunidade de se autoexcluir ou solicitar um período de reflexão ao contactar o serviço de clientes existente.

1.16 – Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem acionar medidas e envidar esforços de proteção para prevenir a publicitação dos seus produtos junto dos clientes mencionados anteriormente.

1.17 – Os procedimentos e as condições a adotar para a autoexclusão devem ser comunicados de forma clara nos sítios de jogo e apostas online licenciados.

1.18 – Uma vez selecionada a opção de autoexclusão pelo cliente, exige-se o seguinte:

A sua conta deve ser bloqueada e todos os fundos aí existentes serem-lhe pagos, sujeito às necessárias verificações e confirmações;

Prestar ao cliente informação do contacto de organizações com formação no apoio a jogadores problemáticos, encorajando-o a contactar estas entidades.

1.19 – Os procedimentos e condições de reflexão e autoexclusão devem ser claramente comunicados na página de jogo responsável.

1.20 – Uma entidade terceira que submeta um pedido para a autoexclusão de um cliente deve ser devidamente identificada. Tendo em consideração os requisitos de regulação local e nacional relevantes, o gestor competente deve dar a devida consideração à linha de atuação mais adequada.

1.21 – Os empregados do serviço de apoio a clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem receber formação específica sobre jogo problemático para garantir o pronto e eficiente tratamento da correspondência relacionada com autoexclusão e reflexão. Cursos de reciclagem devem ser levados a cabo sempre e quando necessário.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

1.22 – Os operadores dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem garantir que não oferecem crédito aos clientes e que não permitem que um jogador aposte, ganhe e receba um pagamento quando o financiamento dessa aposta tenha sido obtido por outros meios que não fundos do cliente já existentes ou fundos resultantes de uma promoção ou bónus.

1.23 – Um funcionário designado com responsabilidades de gestão superior deve ser nomeado por cada operador para assumir a responsabilidade pela implementação e monitorização das práticas de jogo responsável.

1.24 – Os termos e as condições contratuais com entidades ou empresas terceiras deve possibilitar ao operador o direito de rescindir o contrato onde a conduta dessas entidades conflituem com o programa de jogo responsável do operador.

1.25 – Os sítios de jogo e apostas online de operadores licenciados devem contribuir ativamente para trabalhos de pesquisa no âmbito da prevenção e tratamento do problema do jogo.

1.26 – Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem participar ou contribuir para a organização de conferências sobre o jogo responsável, com o objetivo de educar e permitir uma troca de ideias e experiências entre os participantes.

1.27 – Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem fornecer todas as informações sobre restrições de idade, jogo responsável e proteção do jogador.

Consultas

Trabalhos da Comissão Europeia no domínio dos serviços de jogo online

Decreto Lei n.º 66/2015, de 29 de Abril

Serviços de Regulação e Inspeção de Jogos | Turismo de Portugal

CEN – Comité Europeu de Normalização

European Organization for Gaming Law

European Gaming and Betting Association

European Lotteries

International Olympic Committee

Betting and Gaming Council

International Betting Integrity Association

Conselho da Europa

International Association of Gaming Regulators

e-Commerce and Online Gaming Gaming Regulations and Assurance