
Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

iGBRASIL

Notícias · Utilidades · Recursos para operadores de iGaming

Pagamentos · Operacional

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

Reportagem do Consultor Jurídico aponta retenção de valores no topo das queixas contra operadores autorizados; iGBRASIL não confirmou o número da portaria que fixa a janela

Por Redação iGBRASIL, Redação

Publicado em 14/09/2026 às 07h03

· 5 min de leitura

Por que importa

O prazo de saque já está vigente desde as regras de pagamento publicadas em abril de 2024: não há prazo novo para se adaptar, há obrigação corrente sendo descumprida na execução.

Retenção sem fundamento documentado é o pior cenário de defesa diante de Senacon, Procons e do poder sancionador da SPA/MF.

O SLA é do operador, não do PSP nem do fornecedor de KYC — contratos que não cabem dentro da janela regulamentar transferem risco para quem tem a licença.

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

Reportagem do Consultor Jurídico publicada em 11 de setembro aponta que a retenção de valores lidera as reclamações de apostadores contra operadores autorizados no Brasil, apesar de o prazo regulamentar para saque estar fixado em 120 minutos após a solicitação — um diagnóstico que joga o problema para dentro das áreas de pagamentos, antifraude e atendimento das casas licenciadas.

Ressalva de apuração

O iGBRASIL não conseguiu abrir o texto integral da reportagem do Consultor Jurídico nesta apuração.

O número da portaria da SPA/MF e o artigo que fixa os 120 minutos não foram confirmados no DOU nem na página de legislação da Secretaria. O prazo é aqui atribuído à reportagem, não reproduzido de fonte primária.

O volume de reclamações citado pela reportagem, a participação da retenção de valores no total, o período de referência e a base (Consumidor.gov.br, Procon ou outra) também não foram confirmados.

A regra é anterior à operação regulada

O regime de pagamentos das bets foi definido antes do início do mercado regulado. Em 18 de abril de 2024, o Ministério da Fazenda publicou as regras de transações de pagamento dos operadores, restringindo os meios admitidos e fixando condições de movimentação — segundo a própria Fazenda e a Agência Brasil, ficaram autorizados PIX, transferência bancária e débito, com vedação a dinheiro em espécie, cartão de crédito e criptoativos.

Em março de 2026, a SPA voltou ao tema pelo lado do consumidor, com orientação sobre os direitos dos apostadores no mercado regulado. O intervalo entre os dois movimentos é o que interessa ao operador: a norma de pagamento está em vigor há mais de dois anos, e a discussão atual não é sobre criar prazo, é sobre cumprir o que já existe.

O que está confirmado e o que não está

InformaçãoFonteSituação

Meios de pagamento admitidos: PIX, transferência e débitoMinistério da Fazenda / Agência Brasil, 18/04/2024Confirmado

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

Prazo de saque de 120 minutos após a solicitaçãoConsultor Jurídico, 11/09/2026Atribuído à reportagem; portaria e artigo não confirmados

Retenção de valores no topo das reclamaçõesConsultor Jurídico, 11/09/2026Atribuído à reportagem; base e recorte não confirmados

Mais de mil reclamações sobre bets no Consumidor.gov.brYogonet Brasil, 26/05/2025Confirmado como dado de 2025; não é o número da reportagem

Alta de 50% nas reclamações contra casas de apostasYogonet Brasil, 16/10/2024Confirmado como dado de 2024

Dados levantados sobre pagamentos e reclamações em bets

Fiscalização muda de alvo

O tema reaparece porque a fiscalização deixou de se concentrar apenas no mercado ilegal. Depois do ciclo de bloqueios que chegou aos 66 mil domínios atribuídos ao balanço da SPA, a conduta do operador autorizado passa a ser o objeto — e o canal de reclamação obrigatório para as bets, o Consumidor.gov.br, já produz série histórica utilizável por Senacon e Procons.

Nada nas últimas 24 horas indica norma nova, prazo novo ou ação sancionatória específica sobre saques. O que existe é uma obrigação vigente com evidência pública de descumprimento — combinação que já apareceu no primeiro ciclo de fiscalização da SPA como porta de entrada de processo administrativo.

O gargalo está na execução

A janela regulamentar não distingue saque simples de saque sob análise. Quando a régua de risco pede revisão manual, verificação de origem de recursos ou documento pendente, o relógio continua correndo. É aí que a operação de pagamentos encontra a mesma tensão já conhecida no depósito, tratada em taxa de aprovação de depósito em bets: apertar a malha reduz fraude e aumenta atrito.

Do lado de identidade, o desenho de fluxo ficou mais rígido com a portaria da SPA que mudou prazos de KYC. Um cadastro incompleto que só é cobrado no momento do saque transforma obrigação de onboarding em retenção de valor — e retenção de valor vira reclamação pública.

O que medir nesta semana

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

Tempo real entre solicitação e liquidação do saque, segmentado por faixa de valor e por motivo de retenção: KYC pendente, alerta de fraude, verificação de origem de recursos.

Separação entre bloqueio legítimo e fila interna — o primeiro é defensável, o segundo não.

Registro do fundamento de cada retenção e comunicação ao apostador. Retenção sem justificativa documentada é o pior cenário em processo administrativo.

Revisão do SLA contratual com PSP e fornecedor de KYC para que o tempo de resposta caiba dentro da janela regulamentar. O prazo é do operador, não do fornecedor.

Cruzamento entre casos de retenção e churn na base, item que CRM e produto precisam ter na mesma planilha de pagamentos.

Antes de qualquer ajuste de política interna, a recomendação editorial vale também para a diretoria: confirmar o número, a data e a redação do dispositivo na página de legislação da SPA/MF ou no DOU. Descrever mal um prazo vigente é erro caro tanto na redação quanto na operação.

Meça seu tempo de saque antes que o Procon meça

Se sua operação ainda não separa retenção por motivo e por faixa de valor, comece por aí esta semana — e acompanhe no iGBRASIL a confirmação do dispositivo que fixa a janela de saque. Para receber a análise do que muda para operadores, assine a newsletter do iGBRASIL.

Assuntos:

Compliance · Consumidor.gov.br · KYC · Pagamentos · PIX · SPA/MF

Fonte original:

<https://igbrasil.com/noticias/pagamentos/prazo-de-saque-de-120-minutos-vira-alvo-de-reclamacoes>

Documento gerado em 14/09/2026 às 12h38.

Reprodução permitida mediante citação da fonte e link para o endereço acima.

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

© 2026 iGBRASIL. Conteúdo destinado a maiores de 18 anos.

iGBRASIL