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

· Atualizado em 08/10/2026 às 15h03

· 8 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 a reportagem descrever um prazo regulamentar de 120 minutos para saque — prazo que, confirmado depois na fonte primária, tem outro objeto: o art. 4º da Portaria SPA/MF nº 615, de 16 de abril de 2024, obriga o agente operador a transferir os seus ganhos para a conta proprietária em até 120 minutos do encerramento do evento ou da sessão de jogo, regra de segregação patrimonial e não SLA de pagamento ao apostador — 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.

Correção posterior: o dispositivo foi localizado. O art. 4º da Portaria SPA/MF nº 615, de 16 de abril de 2024 (publicada em 18/04/2024), fixa 120 minutos para o operador transferir seus próprios ganhos da conta transacional para a conta proprietária. Não é prazo de saque do apostador.

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. Pela Portaria SPA/MF nº 615, de 16 de abril de 2024, publicada em 18 de abril de 2024, o Ministério da Fazenda estabeleceu as regras gerais das 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 esteve em vigor por mais de dois anos. Esse regime, porém, está em desmonte desde a Medida Provisória nº 1.394, de 25 de setembro de 2026, que proibiu a exploração, a oferta, a intermediação e a publicidade de apostas de quota fixa no país — ver a atualização ao fim desta matéria.

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

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 120 minutosArt. 4º da Portaria SPA/MF nº 615/2024Confirmado, mas com outro objeto: transferência dos ganhos do operador para a conta proprietária, não saque do apostador

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. Esse quadro mudou: a MP 1.394/2026 suspendeu os processos administrativos sancionadores ainda não julgados definitivamente que apuram infração à Lei 14.790/2023, com arquivamento definitivo para quem cumprir tempestivamente as obrigações do período de transição.

O gargalo está na execução

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

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

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.

Atualização — 08/10/2026

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

A Medida Provisória nº 1.394, de 25 de setembro de 2026, proíbe a exploração, a oferta, a intermediação e a publicidade de loterias de aposta de quota fixa no território nacional, institui o Comitê Interinstitucional de Fiscalização da Exploração e da Publicidade Ilegal de Apostas de Quota Fixa e altera a Lei nº 14.790/2023. A proibição abrange apostas sobre eventos reais de temática esportiva e sobre eventos virtuais de jogos on-line e alcança também concessões, permissões ou autorizações estaduais e distritais, extintas no mesmo prazo. Ficam vedadas novas concessões, permissões e autorizações desde a publicação. A MP tramita no Senado como MPV 1394/2026, aberta à manifestação pública no e-Cidadania.

O cronograma do encerramento

DataObrigação

25/09/2026Publicação da MP. Vedado o ingresso de novos recursos nas contas transacionais.

05/10/2026Prazo de dez dias para indisponibilizar sites e aplicativos, inclusive nas lojas virtuais, sob pena de bloqueio. Apostas em aberto sem resultado apurado ficam sem efeito, com restituição integral e vedado desconto de qualquer natureza; assegurado o pagamento dos prêmios já apurados.

Dois dias após a indisponibilizaçãoAssegurar liquidez dos valores devidos, enviar às instituições financeiras e de pagamento a relação individualizada por CPF com valores e contas de origem e encaminhar as informações à SPA com comprovação de disponibilidade.

Sete dias do recebimento das informaçõesPrazo das instituições financeiras e de pagamento para restituir integralmente os valores por transferência a conta de titularidade do apostador identificada pelo CPF — janela que corre até meados de outubro de 2026.

25/10/2026Extinção das autorizações concedidas com fundamento na Lei 14.790/2023, por motivo de interesse público, sem direito à devolução total ou parcial da outorga nem a indenização.

Em resumo

O descumprimento das obrigações do art. 8º sujeita o operador a multa diária de R$ 200.000,00 até a regularização, sem prejuízo de outras sanções.

O que sobrevive à extinção da autorização

A extinção não afasta as obrigações do período autorizado: regulatórias, tributárias e pecuniárias com destinações legais, PLD/FTP, jogo responsável e integridade esportiva, além do dever de prestar informações às autoridades.

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

Conservação íntegra e acessível, por no mínimo cinco anos, de dados, documentos e registros de apostadores, apostas, operações financeiras e pagamentos de prêmios — inclusive os registros de saque que a matéria original mandava medir.

Transmissão à SPA via Sigap de dados sobre apostadores, apostas, prêmios, depósitos, saques e contas transacionais, saldos remanescentes e restituição de valores; a SPA poderá disciplinar forma, prazos e procedimentos.

Competências de supervisão e fiscalização da SPA sobre fatos ocorridos durante a vigência das autorizações. Reclamação por retenção de valor no período autorizado segue apurável.

Manutenção atualizada de representante legal, endereço eletrônico e meios de contato perante a SPA enquanto durarem as obrigações remanescentes.

Os recursos cuja restituição não for possível devem ser transferidos pelas instituições para conta específica na Caixa Econômica Federal, para restituição aos titulares sob supervisão do Ministério da Fazenda e com identificação individualizada. A restituição não afasta a responsabilidade do operador por valores não disponibilizados ou por diferenças apuradas.

A MP vem acompanhada do Decreto nº 13.128, de 2026, cujo conteúdo e eventuais instruções normativas da SPA sobre o encerramento o iGBRASIL segue apurando.

Um motivo de retenção que faltava na lista original

Antes da MP, o fluxo de impedimentos já era causa regulatória legítima de restrição de conta: identificado o status "Impedido – Programa Social", havia bloqueio imediato da funcionalidade de apostar, comunicação ao usuário em até um dia com possibilidade de saque voluntário por dois dias e encerramento da conta em até três dias da consulta. A Instrução Normativa SPA/MF nº 24, de 29 de outubro de 2025, prorrogou por 30 dias todos os prazos previstos na IN SPA/MF nº 22/2025, alcançando essas exigências.

Assuntos:

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

Fonte original:

Prazo de saque de 120 minutos vira alvo de reclamações

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

Documento gerado em 01/11/2026 às 18h49.

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

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