REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DAS FINANÇAS
INSPECÇÃO GERAL DE JOGOS

DIRECTRIZES PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS DE JOGO RESPONSÁVEL

Introdução

No processo de exploração e pratica de jogo há necessidade de criar mecanismos de jogo responsável com vista a sanar os possíveis efeitos nefastos do jogo compulsivo.

Há também a necessidade de incrementar as medidas de protecção de menores e de Apostadores através de ferramentas de controlo e campanhas de sensibilização sobre os riscos e impactos do não cumprimento das medidas de prevenção.

Estas preocupações visam equilibrar a liberdade de jogar com a necessidade de proteger os cidadãos, exigindo responsabilidade das entidades exploradoras de jogos e a adopção de políticas e mecanismos reais e eficazes através das próprias plataformas de jogo e apostas.

Deste modo, a Inspecção Geral de Jogos entende que se impõe uma abordagem que reforce a acção preventiva, para que os serviços de jogo e apostas online sejam oferecidos e promovidos de forma socialmente responsável, útil e vantajosa, de modo a garantir que o jogo não deixe de ser uma actividade recreativa, de lazer, e nunca uma forma de enriquecimento ou investimento com o objectivo de mudar ou melhorar as condições de vida de quem procura o jogo.

É assim que, através destas Directrizes, entende a Inspecção Geral de Jogos, que todas as entidades exploradoras de jogos sociais, sobretudo na vertente de jogos virtuais ou *online* devem implementar, fazendo constar nas suas plataformas ou para que reforcem as medidas já existentes, as seguintes instruções sobre ***Jogo Responsável***:

1. **Orientação e Informação clara aos Apostadores:**

Estas medidas preventivas devem ter por objectivo promover decisões conscientes e reduzir riscos de dependência, devendo-se:

- Fazer menção de forma clara e inequívoca ***que se deve jogar com moderação, que o jogo vicia, que a sua prática é reservada a maiores de 18 anos de idade***.
- Divulgação, de forma clara e visível, das regras dos jogos, probabilidades de ganho e condições de pagamento de prémios, esclarecendo sobre os limites de levantamento de prémios.
- Projecção e disponibilização regulares de vídeos de sensibilização no própria plataforma e em sítios públicos (Rádio, TV, Redes sociais e a nível das comunidades locais) sobre riscos do jogo excessivo, compulsivo e descontrolado.
- Publicação de spots televisivos ou radiofónicos e na sua própria plataforma com *slogans* sobre jogo responsável (ex.: ***"jogue por diversão, não como forma de multiplicar o seu dinheiro"***); ***"Não jogue o seu salário ou com dinheiro emprestado, o resultado é imprevisível e irreversível."***

2. **Protecção de Grupos Vulneráveis**

Recomenda-se a adopção de princípios com vista a um elevado nível de protecção dos consumidores, sobretudo os mais vulneráveis, de modo a terem apoio rápido e acessível:

- Criação de uma página de Jogo Responsável que se possa aceder por um *link*;
- Avisos sobre o facto do jogo e/ou as apostas poderem ser prejudiciais;
- Adopção de parcerias com entidades de assistência à saúde mental, para encaminhamento de casos de necessidade de assistência;
- Adopção de guião para testes simples e reconhecidos de auto-avaliação;
- Criação de uma Linha de Apoio ao Apostador (telefone e online), gratuita e confidencial;

3. **Limites de aposta/depósito/Levantamentos**

Recomenda-se a existência de alertas de informação que deverão evidenciar claramente, para o Apostador, a opção de controlar a sua exposição, usando um temporizador durante uma certa sessão de jogo:

- Criar um mecanismo de ***alertas automáticos***, quando houver sinais de ***jogo excessivo***;
- Criar um sistema de ***auto-interdição, voluntária***, em que o Apostador pode suspender o seu acesso a jogos por um período (temporário ou permanente), activando, a qualquer momento, algum dispositivo de pausa ou a auto-interdição de um serviço específico de jogo, ou de todos os tipos de serviços

de jogo, devendo estar disponíveis, nas plataformas de jogo, campos para esse efeito ou *links* para a sua materialização.

- Respeitar e aplicar, automaticamente, as opções de auto-exclusão ou limite definidos pelos próprios Apostadores. ou a pedido de familiares ou da sociedade quando se tratar de participação comprovada de menores no jogo.
- Definição de limites de aposta e depósito, monitorando as transacções suspeitas e reportar as autoridades competentes.
- Definição de limites de levantamento de valores de prémios, na plataforma, devendo ser de 15.000,00mt (quinze mil meticais). Acima deste valor, a entidade exploradora deve solicitar ao Apostador dados de identificação adicionais (NUIT, conta bancária, local de trabalho ou origem dos fundos apostados, outros contactos telefónicos), sem os quais o valor remanescente do prémio ficará condicionado a disponibilidade daqueles dados.
- Para evitar o desenvolvimento de uma perturbação associada ao jogo, as entidades exploradoras devem ter a possibilidade de levar o Apostador a fazer uma pausa ou excluí-lo do jogo, caso se verifiquem alterações desconcertantes no seu comportamento, convidando-o a pautar pelo período de reflexão, através de uma Correspondência relacionada com a auto-interdição.

4. **Prevenção de jogo de menores de idade**

Todas entidades exploradoras devem difundir mensagens com medidas de protecção para impedir os menores de terem acesso a conteúdos de jogo.

As plataformas de jogos devem ter, na primeira página, o sinal proibitivo de menores, de forma luminosa e chamativa.

No momento de registo da conta de jogo devem garantir:

- Proibição absoluta de participação de menores de 18 anos em qualquer modalidade de jogo;
- Implementação de sistemas de verificação de idade, através duma ficha electrónica de registo, onde devem constar informações sobre ***data de nascimento, nome completo, número do BI, email, foto pessoal, scan do BI, local de trabalho, posição/cargo, intervalo de salário ou rendimento que aufere***. Adicionalmente, a nível interno da empresa, será realizada a validação cruzada entre os dados inseridos no formulário e as informações extraídas do BI, com o objectivo de confirmar a sua conformidade, consistência, autenticidade e correspondência;
- Reforço de sistema de identificação bancária, declaração de rendimentos, NUIT e outros documentos julgados necessários.

- Complementarmente a estas medidas, todas entidades exploradoras devem monitorar as apostas e levantamentos de forma regular, para rastreamento de casos de menores.
- Se detectados vestígios de menores, as contas devem ser imediatamente encerradas e notificados todos os outros contactos telefónicos associados, juto das entidades de telefonia móvel.
- Respeitar e aplicar, automática e imediatamente, as opções de exclusão a pedido de familiares ou da sociedade quando se tratar de participação comprovada de menores no jogo.
- A Definição de 15.000,00MT (quinze mil Meticais) como limite de levantamento de valores de prémios, na plataforma, será uma das formas de controlo de participação de menores, pois para levantamento do valor acima do estipulado, o Apostador deverá fornecer dados de identificação adicionais, o que pode, de alguma forma, dar indicações de não ser o titular do número de telefone que usa no jogo.

5. **Publicidade**

A publicidade responsável é imperativa para se assegurar que os cidadãos estão conscientes de que se aplicam restrições de idade, que o jogo pode ser nocivo quando não é utilizado de modo responsável e que existem riscos que podem ser de natureza financeira, social ou relacionados com a saúde.

Todas as entidades exploradoras devem assegurar que as comunicações comerciais relativas a serviços de jogo e apostas online não são nocivas para os potenciais Apostadores, bem como de menores e não os incitam a considerar o jogo como um elemento normal das suas actividades de lazer, alternativa ao desemprego e nem como forma de investimento.

Recomenda-se, deste modo a:

- Adopção de mensagens contendo Informação correcta e factual, nunca enganosa;
- Uso de conteúdos promocionais dentro do espírito do jogo responsável;
- Controlo de Publicidade executada por terceiros;
- Proibição de anúncios de jogo, em locais frequentados por menores (escolas, centros juvenis);
- Restrições de horários publicitários de jogo, na TV e rádio;
- Proibição de mensagens que incentivem o jogo como "solução financeira" ou como forma de status social;

- Restrições de emissão de mensagens de texto junto as operadoras de comunicação ou enviadas por email;
- **Eliminar em locais públicos "*Outdoors*"** ou monitores de transmissão de vídeo, incluindo em todos os canais de *Media*, tais como Canais de televisão, rádio, *Facebook*, *Instagram*, etc, de material publicitário ou promocional relacionado com jogos cujo factor multiplicador seja elevado, como por exemplo o "*Aviator*", o jogo da galinha, sendo que as mesmas apenas se façam nas respectivas plataformas de jogo.

6. **Formação**

Todos os trabalhadores envolvidos no processo de verificação de idade devem receber formação sobre os procedimentos a seguir caso seja identificada a tentativa de acesso de um menor à uma plataforma de jogo online. Os Conteúdos de Formação para os trabalhadores envolvidos no processo de verificação de idade devem ser formalmente partilhados com a Inspecção Geral de Jogos.

7. **Compromisso com a satisfação e apoio do consumidor**

Como forma de garantir que o Apostador está satisfeito com a plataforma em que joga, com relação ao jogo responsável, todas entidades exploradoras devem disponibilizar informações sobre contactos para reclamações e resolução de litígios, incluindo assistência, orientação, resolução, listagem de reclamações, registos de correspondência trocada com os clientes e garantir que haja alguém sempre disponível para o cumprimento dos controlos especificados e Normas a adoptar.

As medidas estabelecidas nestas Directrizes são de carácter obrigatório e o não cumprimento das mesmas faz incorrer em sanções, nos termos da Lei.

Maputo, aos 13 de Maio de 2026
O Inspector Geral de Jogos

António Manuel Francisco de Almeida
/Especialista/