

MANIFESTAÇÃO

1. RELATÓRIO

Trata-se de Solicitação de Apoio da 3ª Promotoria de Justiça de Carangola, que visa avaliar a legalidade do fechamento da agência bancária do Banco Itaú no município, que supostamente não observou os prazos e condições necessárias à portabilidade dos benefícios do INSS de seus clientes.

Ao narrar os fatos investigados, a Promotoria afirmou ter sido provocada a partir do Requerimento Nº 171/2025, aprovado pela Câmara Municipal de Carangola, que solicitou providências ao Ministério Público, nos seguintes termos:

“Os Vereadores que o presente subscrevem, com assentos nesta Casa, após ouvido o Plenário, requerem a Excelentíssima Senhora Dra. Cristiane Campos Amorim Barony – Promotora da 3ª Promotoria de Justiça da Comarca de Carangola-MG, intervenção junto a direção do Banco Itaú no sentido de manter os serviços de atendimentos aos beneficiários do INSS que recebem atualmente na agência local do banco, com estimativa de 3 mil benefícios aproximadamente, uma vez que o banco passou a divulgar que irá encerrar suas atividades nesta agência em 30 de julho de 2025. Ocorre que, esse processo de portabilidade de benefício para outras agências exige um prazo mínimo de 60 (sessenta) dias e muitas pessoas não vão conseguir concluir essa transferência em tempo hábil. Diante do exposto, requeremos a intervenção de Vossa Excelência, na resolução desta demanda.”

Recebido o requerimento, a Promotoria consulente oficiou o Banco Itaú para prestar esclarecimentos. Ao longo da resposta, o banco afirmou

- 1) Que o fechamento da agência em Carangola decorre de uma decisão comercial estratégica;
- 2) Que o atendimento presencial na região será prestado numa agência situada em Muriaé, que supostamente contaria com estrutura mais adequada para a prestação dos serviços;
- 3) Que a comunicação sobre o encerramento e a transferência das atividades presenciais em Carangola obedeceu a disposição do art. 12 da RES. BACEN 4.072/22, em junho de 2025;
- 4) Que o encerramento e transferência das atividades também foi informado a partir do encaminhamento de comunicado virtual para os clientes, em junho de 2025,

- 5) Que em junho de 2025 o INSS foi informado, pelo Banco, sobre o encerramento da agência;
- 6) Que foi solicitado, ao INSS, a exclusão da agência do Sistema do Instituto; e que, tendo em vista que o Itaú não possui outro órgão pagador no município, os beneficiários seriam encaminhados para outra instituição financeira, não havendo, portanto, necessidade de solicitação de portabilidade.

O Banco ainda afirmou que seus principais serviços disponibilizados são digitais; e que o site do Banco disponibiliza orientações didáticas para o manuseio das ferramentas e retirada de dúvidas, seguindo, portanto, todas as normas do BACEN e as leis consumeristas.

Com a resposta do Banco em mãos, a Promotoria consulente oficiou o INSS para prestar esclarecimentos sobre os fatos e argumentos apresentados.

Em resposta ao Ofício, o INSS informou que

(...) “o Banco Itaú notificou a Central de Pagamentos do INSS acerca do encerramento de sua agência no Município de Carangola, **sendo os benefícios automaticamente transferidos para os bancos conveniados, dentre eles: Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Bradesco e Crefisa. Os beneficiários estão sendo comunicados. Informamos, ainda, que não houve alteração na data dos pagamentos. Inclusive, a competência de julho de 2025 já está disponível para saque junto aos novos bancos pagadores, não sendo necessária qualquer solicitação de portabilidade por parte dos beneficiários.**” (...)

Em complemento a resposta, o INSS ainda apresentou a seguinte tabela, precedida pela seguinte informação:

“A pedido das instituições bancárias, foram encerrados os OP's abaixo relacionados, sendo seus benefícios distribuídos na respectiva Microrregião.”



	SR SE II				
BANCO	OP	MR	MUNICÍPIO	APS	QDE BENEF
ITAU	921345	70306	VILA VELHA - ES	7001120	62
ITAU	921526	70293	CARIACICA - ES	7001050	81
ITAU	446997	110314	MANTENA - MG	11024130	4088
ITAU	416535	110125	CARANGOLA - MG	11025010	5390
ITAU	23825	110256	ITAMOGI - MG	11023080	1643
SANTANDER	894577	110296	LAGOA DA PRATA - MG	11023140	31
SANTANDER	659527	110403	PONTE NOVA - MG	11027090	778
SANTANDER	752990	70006	SERRA - ES	7001110	2015
SANTANDER	655892	110265	ITAUNA - MG	11023040	58
SANTANDER	656220	110265	ITAUNA - MG	11023040	915

Após a análise da resposta do INSS, a Promotoria consulente optou pelo arquivamento do feito, argumentando, para tanto, que a atuação da PJ atingiu sua finalidade preventiva e fiscalizatória, confirmando que o procedimento de encerramento da agência foi realizado de forma regular.

É o relatório.

2. ANÁLISE

Analisando a Notícia de Fato 02.16.0133.0243178.2025-46, que acompanhou a Solicitação de Apoio, nota-se que o fechamento da agência do Banco Itaú em Carangola seguiu a determinação do art. 12 da RES. BACEN. 4.072/12, que afirma que

Art. 12. A alteração de endereço ou da lista de serviços prestados, bem como o encerramento das atividades de agências e PA, devem ser comunicados com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio de aviso afixado em local de ampla visibilidade aos usuários da dependência, admitindo-se adicionalmente outros meios de divulgação.

Embora o simples cumprimento da formalidade prevista na Resolução não seja suficiente para atestar a regularidade da condução da medida, que está submetida às disposição da Constituição Federal e do Código de Defesa do Consumidor, nota-se que, de fato, a partir dos documentos anexados na Notícia de Fato, a comunicação clara, insistente e eficiente, do Banco, sobre o encerramento e transferência das atividades da agência, foi comprovada.

Nota-se, também, que em relação à portabilidade das contas de beneficiários do INSS (para fins de recebimento do benefício), o próprio Instituto atestou a segurança e redistribuição das 5.390 contas para os bancos conveniados na Microrregião, dentro do prazo legal.

Contudo, algumas observações devem ser tecidas.

Em primeiro lugar, cumpre destacar que a reorganização interna das instituições financeiras, inclusive por meio do encerramento de dependências físicas, decorre da liberdade econômica e da livre iniciativa (art. 170, caput, da Constituição Federal), devendo a intervenção do Ministério Público se limitar apenas ao controle de legalidade e à proteção dos consumidores, especialmente, mas não somente, aqueles em situação de vulnerabilidade.

Ainda que o Banco tenha apresentado provas da comunicação, física e digital, do encerramento das atividades, nos termos da legislação e a regulamentação setorial, não foram percebidas a presença de comprovantes de comunicação, aos beneficiários, sobre quais bancos e instituições financeiras seriam responsáveis pelo recebimento do benefício após o fechamento da agência.

Em outras palavras, o procedimento de comunicação sobre o encerramento foi regular, mas a comunicação sobre qual banco assumiria qual conta, não foi comprovada, representando, assim, ofensa ao inciso III do art. 6º do CDC.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...) III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Embora o INSS e o Banco Itaú tenham informado e garantido a prestação, contínua e eficiente, dos serviços bancários, considerados essenciais nos termos da RES. BACEN 3.919, a ausência de comunicação adequada sobre a distribuição das contas pode ter gerado transtornos que representam deficiência na prestação dos serviços, passível de sancionamento, nos termos do art. 14 e 56 do CDC.

Por outro lado, cumpre ressaltar que a demanda não está restrita aos grupos hipervulneráveis.

Ao longo da Notícia de Fato, o Banco Itaú não informou se a portabilidade das contas dos correntistas foi automaticamente realizada. Os municípios de Carangola e Muriaé estão separados por 86 km de estradas, e exigir que correntistas se desloquem, por esta distância, apenas para resolver problemas de portabilidade, representa uma clara caracterização da prática prevista no inciso V do art. 39 do CDC.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...) V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Não obstante, frisa-se que o Banco, ao promover o encerramento e/ou a alteração de uma agência bancária, transferindo a conta do correntista, sem a anuência devida, altera unilateralmente o contrato, exercendo, portanto, uma cláusula contratual abusiva e nula de pleno direito.

[CDC] Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...) XIII – autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

E em se tratando de exercício de cláusula abusiva, nula de pleno direito, que afetam interesses ou direitos individuais homogêneos, há que se falar em prática a ser coibida pelo Ministério Público.

3. CONCLUSÃO

A Constituição Federal assegura a defesa do consumidor como direito fundamental (art. 5º, XXXII), e como princípio da ordem econômica (art. 170, V), cabendo ao Estado promover a proteção dos usuários de serviços bancários.

Embora a conduta do Banco possa estar, em parte, regular, o Procedimento encaminhado para análise desta Assessoria Jurídica carece de documentos que atestem a lisura da atuação do Banco em relação a **todos** os usuários.

Desta forma, inexistindo comprovação robusta de comunicação adequada, aos beneficiários do INSS, sobre qual Banco assumiria os deveres de pagamento do benefício; inexistindo prova robusta de que a Instituição Financeira escolhida foi a de preferência do beneficiário; inexistindo prova robusta de que **todos** os usuários comuns consentiram com a portabilidade de suas contas para os Bancos de seu interesse; e sendo função do Ministério

Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, nos termos do art. 127 da Constituição Federal, e da Lei Federal 8.625/93, sugere-se à 03ª Promotoria de Justiça de Carangola, a partir da Súmula 473 do STF, o cancelamento do despacho de arquivamento do feito, e a instauração de Investigação Preliminar para apurar a conduta do Banco Itaú durante o período de encerramento das atividades da agência bancária em Carangola.

Ressalta-se que embora não seja papel do Ministério Público e do Poder Judiciário se imiscuir nas preferências de organização das atividades de atendimento de Bancos e Instituições Financeiras, delimitando, moldando e (re)organizando os serviços (sob pena de ferir a disposição do art. 170 da Constituição Federal), os princípios da livre iniciativa e livre concorrência não se sobrepõem ao dever de garantir um tratamento digno e adequado durante a prestação dos serviços contratuais, sob pena de ferir os artigos 1º, inciso III; 3º, incisos III e IV; 5º, inciso XXXII; 170, inciso V; e 192 da Constituição Federal; e Código de Defesa do Consumidor.

Caso se note que o encerramento e/ou a transferência das atividades da agência bancária veio acompanhada de portabilidade de conta sem a devida comunicação e anuência de correntistas, deverá a Promotoria consulente intervir no caso e proceder pelo sancionamento administrativo, nos termos da CDC e da RES. PGJ. 57/22.

Belo Horizonte, 1º de dezembro 2025

Sabrina Soares
Estagiária de Pós-Graduação em Direito
Elaboração

Regina Sturm
Assessora Jurídica
Elaboração

Gabriel Araújo de Mesquita
Estagiário de Pós-Graduação em Direito
Revisão

De acordo com a manifestação, após revisão.
Na data da assinatura digital.

Christiane Pedersoli
Assessoria Jurídica do Procon-MPMG
Coordenadora



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, Analista do MPMG, em
15/12/2025, às 11:11
GABRIEL ARAUJO DE MESQUITA, Estagiário, em 18/12/2025, às 11:31
SABRINA SOARES, Estagiária, em 18/12/2025, às 11:35

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:
F998C-B959F-8B787-41932

Para verificar as assinaturas leia o QR code ao
lado ou acesse
<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

