

AVISO PROCON-MPMG Nº 01/2026

Liquidão Extrajudicial de Instituições Financeiras - Diretrizes Institucionais para a Atuação dos Órgãos de Defesa do Consumidor

O PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON-MPMG, órgão coordenador do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), responsável pelo planejamento, elaboração e coordenação da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor em Minas Gerais, com fundamento no art. 55, §§ 1º e 3º, da Lei Federal nº 8.078/1990, no art. 23 da Lei Complementar Estadual nº 61/2001 e no art. 4º, incisos I e XIX, da Resolução PGJ nº 15/2019,

CONSIDERANDO:

- a. que o processo de liquidão extrajudicial de instituições financeiras pelo Banco Central do Brasil estabelece regime jurídico-administrativo específico, com regras próprias, não se inserindo na esfera de atuação dos órgãos de defesa do consumidor (Procons e órgãos de execução do Ministério Público com atribuição consumerista);
- b. que a atuação dos órgãos de defesa do consumidor, nesses casos, é primordialmente orientativa e preventiva, voltada à correta informação e à proteção do consumidor contra desinformação e golpes;
- c. que informações oficiais sobre a condução do regime, procedimentos e canais de atendimento devem ser obtidas exclusivamente com o liquidante e pelos canais institucionais do Fundo Garantidor de Créditos (FGC) (site, aplicativo e canais oficiais de comunicação);
- d. a ocorrência de tentativas de fraudes e golpes relacionados ao processo de liquidão e a eventuais procedimentos de restituição/garantia, com uso indevido de nomes e símbolos de entidades oficiais e de instituições do sistema financeiro;
- e. a necessidade de uniformização das orientações aos consumidores, com foco em: (i) informação e encaminhamento corretos, claros e precisos; (ii) redução de risco de dano; e (iii) não indução de expectativas.

ORIENTA os órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e os Promotores de Justiça com atuação na área do consumidor a proceder da seguinte forma nos casos de demandas (reclamações, representações, denúncias, consultas, solicitações de órgãos de imprensa, etc.) envolvendo liquidão extrajudicial de instituições financeiras:

1. Atender eventuais demandas apenas com orientações e informações suficientes para o correto encaminhamento do consumidor às instâncias e canais oficiais competentes.
2. Esclarecer que, em razão da natureza do regime de liquidão extrajudicial, não cabe, no âmbito do respectivo órgão, instaurar reclamação/procedimento administrativo para intermediação de devolução de valores ou resolução de situações relacionadas à instituição financeira em processo de liquidão.

3. Registrar, quando necessário, as demandas como orientações/consultas, para fins estatísticos e de mapeamento.

4. Não induzir ou criar expectativas em relação a eventuais restituições, pagamentos ou resarcimentos, os quais dependem do rito do processo de liquidação extrajudicial.

5. Havendo indícios de fraude, golpe, engenharia social, páginas/aplicativos falsos, boletos ou cobranças suspeitas (prints, e-mails, números, links e demais elementos), registrar a demanda para encaminhamento às autoridades competentes.

6. Orientar consumidores que recebiam salários, benefícios ou valores recorrentes por meio da instituição em processo de liquidação a procurarem a empresa empregadora, ou a fonte pagadora, para atualização dos dados bancários e adoção de meio alternativo de recebimento.

7. Esclarecer, quando for matéria da demanda recebida, que:

- a. a liquidação extrajudicial não cancela ou suspende automaticamente contratos vigentes, tais como empréstimos, financiamentos, faturas de cartões de crédito e outras obrigações financeiras; em regra, as obrigações contratuais permanecem exigíveis, recomendando-se a manutenção da adimplência e a observância de orientações oficiais do liquidante quanto a canais de cobrança e emissão de boletos, evitando-se pagamentos relativos a documentos enviados por terceiros desconhecidos;
- b. serviços e funcionalidades vinculados à instituição em processo de liquidação extrajudicial, como chaves PIX, podem ser descontinuados; recomenda-se ao consumidor cadastrar novas chaves e meios de recebimento em outra instituição, conforme orientações oficiais.

8. Alertar que é recorrente, nessas situações, a atuação de criminosos por meio de comunicações falsas, links/páginas/aplicativos fraudulentos, pedidos de dados por canais não oficiais e promessas de “agilização” mediante pagamentos. Por isso, o consumidor nunca deve:

- a. clicar em links desconhecidos;
- b. baixar aplicativos fora das lojas oficiais;
- c. realizar pagamentos de qualquer “taxa”, “tarifa” ou “adiantamento” para recebimento de valores;
- d. fornecer senhas, códigos de verificação, biometria, dados sensíveis ou “autorizações” por canais não oficiais;
- e. aceitar intermediação de terceiros (“facilitadores”) oferecendo “antecipação” de ressarcimento.

9. Ressaltar que o consumidor deve buscar informações e orientações exclusivamente:

- a. junto ao liquidante (conforme os canais por ele indicados);
- b. nos canais institucionais do FGC (site, aplicativo e canais oficiais de comunicação), evitando fontes não verificadas, boatos e contatos de origem duvidosa. <https://www.fgc.org.br/>

10. Ressaltar que o cadastramento de informações para recebimento de valores deve ser realizado somente nos canais oficiais indicados nas comunicações do liquidante e do FGC, conforme divulgado publicamente por tais instituições. <https://www.fgc.org.br/>

11. Em notas, manifestações públicas e entrevistas:

- a. a natureza específica do regime de liquidação extrajudicial e a limitação de atuação dos órgãos de defesa do consumidor;
- b. a importância de buscar informações somente em fontes oficiais (liquidante e canais institucionais do FGC);

c. a necessidade de postura preventiva e atenta do consumidor, em razão de fraudes e golpes relacionados ao tema.

Ressalte-se que, em decorrência da independência funcional dos Promotores de Justiça e da autonomia administrativa dos Procons municipais, o presente Aviso possui caráter orientativo e não vinculativo, destinando-se a subsidiar e promover a uniformização da atuação dos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

Registre-se. Publique-se.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.

Luiz Roberto Franca Lima
Promotor de Justiça
Coordenador-Geral do Procon-MPMG



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ ROBERTO FRANCA LIMA, COORDENADOR DO PROCON-MPMG**, em 02/02/2026, às 22:05, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **9711638** e o código CRC **AD7292D1**.