



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

**TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

**Ref. Processo Administrativo nº 448/2013**

O **PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**, órgão de execução do **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**, através de seu Coordenador Geral, Dr. Cleandro Alves de Moura, e **VIA PERSONAL TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 11.204.011/0001-00, com sede na Rua Coelho de Resende, nº 621, Centro, Teresina-PI, neste ato representada por seu Diretor Comercial e Sócio Quotista, **MIGUEL ANTÔNIO DE OLIVEIRA NETO**, inscrito no CPF sob nº 420.526.533-68, que se fez acompanhar do Advogado, Dr. José Antônio de Siqueira Nunes, inscrito na OAB-PI de nº 2887, firmam o presente Termo de Ajustamento de Conduta, com fulcro nos art. 129, III, da Constituição Federal, nos arts. 81 e 82 do Código de Defesa do Consumidor, no art. 6º do Decreto Federal nº 2.181/97, e no art. 6º, da Lei Complementar Estadual nº 36, de 09 de janeiro de 2004.

**CONSIDERANDO** que a defesa do consumidor é direito fundamental previsto no art. 5º, inciso XXXII, da Carta Constitucional de 1988;

**CONSIDERANDO** que o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) vem buscando a harmonia nas relações de consumo, através da preservação dos direitos básicos do consumidor;

**CONSIDERANDO** a necessidade de conceder tratamento coletivo à presente



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

questão;

**CONSIDERANDO** que o item 5.1 do contrato questionado na inicial preceitua sua vigência pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses;

**CONSIDERANDO** que a Jurisprudência Pátria é pacífica<sup>1</sup> em afirmar que os fornecedores não podem exigir fidelidade com prazo superior a 12 (doze) meses, por ferir à razoabilidade e contrapor o direito à liberdade de escolha do consumidor;

**CONSIDERANDO** que a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), através da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, que regula os Serviços de Comunicação Multimídia, determinou que o prazo máximo de permanência nesta espécie contratual é de 12 (doze) meses;

**CONSIDERANDO** que, nos termos do art. 54, §3º, da Lei Consumerista, os contratos de adesão escritos devem ser redigidos em termos claros e com caracteres ostensivo e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo 12 (doze), de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

**CONSIDERANDO** o disposto no Decreto Federal nº 6.523/2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal;

**RESOLVEM** firmar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUCTA** mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – A empresa **VIA PERSONAL TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO LTDA** compromete-se a adotar as medidas a seguir descritas:

A - Inserir nos instrumentos de contrato, de forma clara e ostensiva, com formatação em *negrito*, disposição de que o período máximo de fidelidade/carência é de 12 (doze) meses, dentro do qual é viável cobrar a respectiva multa rescisória sobre o período remanescente; levando-se em consideração este prazo para cálculo da multa inclusive dos contratos firmados em data anterior à assinatura deste Termo de Ajustamento de Conduta.

---

<sup>1</sup> STJ – REsp nº 1097582



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

**B** – Adaptar os instrumentos contratuais ao disposto no art. 54 do Código de Defesa do Consumidor, notadamente no que tange que a determinação de que o tamanho da letra não pode ser inferior ao corpo 12 (doze).

**CLÁUSULA SEGUNDA** – É permitido ao fornecedor VIA PERSONAL TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO LTDA estipular expressamente a duração predeterminada do contrato, com a sua respectiva renovação automática.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O Fornecedor compromete-se a constar, nas respectivas faturas, o período correspondente ao prazo remanescente para o término do prazo de permanência.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Em todo caso, é vedado exigir, para continuidade do serviço, o cumprimento de novo prazo de carência/fidelidade, ou o pagamento de qualquer valor adicional.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – O Fornecedor VIA PERSONAL TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO LTDA compromete-se a garantir a gratuidade das ligações para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), fornecendo na oportunidade o número de protocolo, para fins de acompanhamento da demanda por parte do consumidor.

**CLÁUSULA QUARTA** - A empresa VIA PERSONAL TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO LTDA deverá, no prazo de 10 (dez) dias a contar desta data, anexar ao presente feito o novo modelo de contrato, contendo o cumprimento dos termos deste acordo.

**CLÁUSULA QUINTA** - O descumprimento injustificado de quaisquer destas cláusulas por parte da empresa VIA PERSONAL TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO LTDA acarretará imposição de multa no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por contrato.

**CLÁUSULA SEXTA** – O Processo Administrativo nº 220/2014 contra o fornecedor em epígrafe, contendo os questionamentos englobados neste Termo de Ajustamento de Conduta será apensado ao presente processo administrativo e arquivado.

**CLÁUSULA SÉTIMA** - A fiscalização do cumprimento das obrigações constantes neste Termo de Ajustamento de Conduta será realizada por servidores do Ministério Público ou por qualquer outro Órgão, de ofício ou em virtude de reclamação oferecida por



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

terceiros.

**CLÁUSULA OITAVA** – Este Termo de Ajustamento de Conduta não obsta eventual ação judicial promovida pelos consumidores ou terceiros no exercício de seus direitos.

E por estarem os signatários em comum acordo, firmam o presente Termo de Ajustamento de Conduta, em duas vias de igual teor, que terá eficácia de título executivo extrajudicial, na forma do art. 5º, §6º, da Lei nº 7.347/85.

Teresina-PI, 23 de abril de 2014.

**JOSÉ ANTÔNIO DE SIQUEIRA NUNES**  
Advogado  
OAB-PI nº 2887

**ANTÔNIO LIMA BACELAR JÚNIOR**  
Assessor Jurídico  
PROCON/MP-PI

**VIA PERSONAL TECNOLOGIA,**  
**INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO LTDA**  
Fornecedor

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**  
Promotor de Justiça  
Coordenador Geral do PROCON/MP-PI