



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

1

Autos: 0834322-49.2013.8.12.0001

Ação: Ação Civil Coletiva

Requerente: Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul

Requeridos: AZURE HOLDING S.A.R.L., WAL-MART CANADA CORP, WALL MART BRASIL LTDA, WALMART B. C. HONDING 2 ULC, WMB Comércio Eletrônico Ltda, WMS Supermercados do Brasil Ltda e WMT GEC HOLDINGS SÀRL

SENTENÇA

Vistos.

Trata-se de **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO** movida pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL** em face de **WAL-MART BRASIL LTDA, WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA, WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA, WAL-MART CANADA CORP, AZURE HOLDINGS S.AR.L, WALMART B. C. HOLDING 2 ULC e WMT GEC HOLDINGS SÀRL.**

O requerente alega, em síntese, que foi instaurado o Inquérito Civil 007/2012 a fim de apurar o descumprimento do prazo de entrega de mercadoria comercializada através de sítio eletrônico mantido pelas requeridas. Ficou constatado que as empresas, por diversas vezes, deixaram de cumprir a proposta anunciada, retardando, de maneira injustificada e totalmente desarrazoada, a entrega de mercadorias.

Desta forma, requer sejam as requeridas condenadas a trocar, por outro equivalente, o produto entregue com atraso ou mesmo não entregue mas pago, ainda que parcialmente, que rescindam o contrato, restituam a quantia eventualmente paga, devidamente corrigida e atualizada, e arquem, ainda, com perdas e danos, que sejam impostas na obrigação de fazer consistente em, efetivamente, cumprir suas ofertas e promessas realizadas em negócios concretizados por meio eletrônico, especialmente no que toca ao prazo de entrega de produtos, sob pena de pagamento de multa, dentre outros pedidos.

Em decisão interlocutória de fls. 628/631, fora deferido parcialmente o



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

2

pedido de antecipação dos efeitos da tutela.

O Ministério Público interpôs Embargos de Declaração às fls. 644/650.

As requeridas contestaram às fls. 665/692 arguindo, no mérito, a ausência dos requisitos ensejadores da desconsideração da personalidade jurídica. Aduziram, ainda, quanto ao regular cumprimento da legislação consumerista pelas rés, afirmam que os casos de atraso de mercadorias são exceções aos serviços prestados, e que estes, em sua maioria, são ocasionados por problemas com a Secretaria de Estado de Fazenda do Estado de Mato Grosso do Sul, diante do Protocolo 21, de 01/04/2011. Não obstante, aponta o art. 12, § 3º, inciso II, do CDC, que dispõe sobre a excludente de responsabilidade do fornecedor em casos de culpa exclusiva de terceiro (SEFAZ, Correios, transportadora, etc). Aduz, ainda, quanto a inexistência de conduta violadora dos direitos dos consumidores, o que enseja na improcedência do pedido de indenização por danos morais. Juntaram documentos de fls. 693/880 e fls. 883/1232.

Os embargos de declaração foram acolhidos às fls. 1251/1254 a fim de deferir o pedido de antecipação dos efeitos da tutela para que os requeridos encaminhassem, trimestralmente, os documentos e/ou informações acerca das vendas levados a efeito no Estado de Mato Grosso do Sul por meio do comércio eletrônico.

O Ministério Público apresentou impugnação à contestação às fls. 1262/1282.

Em decisão interlocutória de fls. 1306, foi reconsiderada a decisão de fls. 1251/1254.

A decisão interlocutória de fls. 1338/1341 julgou as preliminares arguidas, julgando extinta a presente demanda em relação às empresas **Walmart Canada Corp**, **Azure Holdings S.A.R.L.**, **Walmart B.C. Holding 2ULC** e **WMT GEC Holdings SÀRL**.



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

3**Decido.**

Conheço diretamente do pedido, o que faço com fundamento no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil/2015, pois não é necessária a designação de audiência para produção de prova oral.

Cuida-se de ação civil coletiva de consumo ajuizada pelo Ministério Público pleiteando a condenação das requeridas a fim de que cumpram o prazo de entrega das mercadorias comercializadas através de sítio eletrônico na rede mundial de computadores, entre outros pedidos.

Resta evidenciado, através da prova documental, a deficiência no serviço prestado pelas requeridas, uma vez que vêm descumprindo os prazos estabelecidos, nas transações realizadas por meio do sítio eletrônico, baseadas nas várias reclamações de consumidores do Estado, noticiando o atraso na entrega dos produtos, e desrespeito perpetrados contra o consumidor.

Restou inconteste a falha na prestação de serviços cometida pelas requeridas, que disponibilizam a venda de produtos a seus consumidores via internet, comprometendo-se a entrega-los em prazos certos, deixando frequentemente de cumpri-los, atrasando de forma maciça a entrega dos bens adquiridos, o que acaba frustrando a expectativa criada nos seus clientes.

Logo, descabe maiores digressões sobre tais fatos, nos termos do art. 374, III, do NCPC, uma vez que não há controvérsia nos autos acerca dos atrasos na entrega de produtos adquiridos por consumidores deste Estado.

Assim, a questão a ser dirimida é se o atraso na entrega do produto é hábil a configurar os 'danos morais'.

E, preambularmente, anote-se que a relação jurídica posta em debate afigura-se como sendo relação de consumo, de modo que são aplicáveis à espécie



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

4

as normas contidas no Código de Defesa do Consumidor e afetas à relação de consumo.

E, nesse contexto, o CDC, ao assegurar os princípios da boa-fé, da transparência, do dever de informar e da vulnerabilidade do consumidor, trouxe importantes inovações no âmbito das relações contratuais, permitindo, assim, estabelecer uma igualdade e um equilíbrio entre o consumidor e o fornecedor.

Neste sentido, entendo que a indenização é devida apenas nos casos em que a conduta lesiva gera verdadeiro abalo psicológico ao consumidor. Exceto nos casos de dano moral puro, chamado de *in re ipsa*, a sua caracterização depende de prova a ser produzida pelo autor.

No presente caso, no entanto, não há nos autos prova do sofrimento e do dissabor causados pelos atos praticados pelas empresas requeridas consistente no atraso na entrega de produtos adquiridos pela internet.

Assim, diante da ausência de prova da ocorrência do dano, a situação em tela deve ser caracterizada mero descumprimento contratual, incabível de gerar indenização, por ter causado mero dissabor aos consumidores.

Com efeito, o mero descumprimento contratual não justifica, por si só, a indenização por danos morais. Infelizmente o não cumprimento por uma das partes, faz parte da relação de consumo e é o que justifica o desfazimento do negócio e a devolução do valor pago.

Para a indenização por danos morais, até porque não se deve deturpar tal instituto, deve haver abalo à honra, mais que transtornos, mas sofrimento de monta, e até prejuízos financeiros em razão do fato e que acabam por acarretar abalo emocional.

Contudo, não há prova nos autos de qualquer situação que justifique a indenização pleiteada.



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

5

Nesse sentido:

'RECURSO INOMINADO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - AUSÊNCIA DE PROVA DO DANO MORAL - INADIMPLEMENTO CONTRATUAL POR SI SÓ NÃO GERA DANO MORAL - REPETIÇÃO DE INDÉBITO - DEVOLUÇÃO SIMPLES - RECURSO IMPROVIDO. O atraso de alguns dias na entrega de produto adquirido pela internet não caracteriza ato ilícito a ensejar responsabilidade civil. O dano moral não está caracterizado pelo simples fato do descumprimento da obrigação, mas depende de produção de provas pelo autor de que a mora lhe causou dano. Se nada há nos autos a respeito do dano causado pela má prestação de serviço, trata-se de inadimplemento não indenizável, ou seja, de regra assentada pela jurisprudência de que o inadimplemento por si só não gera dano moral. A devolução dos valores pagos a título de frete deve ser dar de forma simples, tendo em vista que não restou configurada a má-fé indispensável a ensejar a repetição em dobro.

(Relator(a): Juiz Carlos Alberto Garcete de Almeida; Comarca: Paranaíba; Órgão julgador: 3ª Turma Recursal Mista; Data do julgamento: 26/09/2014; Data de registro: 30/09/2014)".

]

'RECURSOS INOMINADOS - AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - RECURSO DA EMPRESA E DA AUTORA - AQUISIÇÃO DE PRODUTOS VIA INTERNET (DEZ CAMISETAS POLO) - ATRASO NA ENTREGA DOS PRODUTOS - DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO - RECURSO DA EMPRESA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO AUTOR IMPRÓVIDO

.(Relator(a): Juiz Paulo Henrique Pereira; Comarca: Campo Grande; Órgão julgador: 3ª Turma Recursal Mista; Data do julgamento: 06/06/2014; Data de registro: 15/07/2014)"

Quanto ao pedido de dano moral coletivo:

Outrossim, pleiteia o Ministério Público a condenação das requeridas em reparar os danos difusos suportados pela coletividade, em valor a ser arbitrado por este juízo.

Alegou o Ministério Público que as requeridas, ao ofertarem os produtos e não cumprirem o contratado, revelaram absoluta desconsideração da pessoa



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

6

jurídica com relação ao consumidores, atacando a própria dignidade do consumidor.

Conclui o Ministério Público que a agressão difusa a direitos básicos do consumidor causou intenso dano moral à coletividade, em razão que as atitudes das requeridas extrapolarem os limites da tolerabilidade.

Razão assiste ao Ministério Público.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilização do fornecedor de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, podendo tais danos ser de esfera individual, coletiva ou difusa.

Em relação ao dano moral coletivo, tenho-o consubstanciado no ato da má prestação de serviço e negligência para com os consumidores, por não cumprirem os prazos de entrega oferecidos e acordados, nas vendas realizadas via internet.

Vale a pena destacar que as requeridas atingem um número elevado e indeterminado de consumidores.

Importante lembrar que não se exige o reflexo patrimonial do dano moral para a sua ocorrência, bastando a aferição da conduta abusiva em detrimento da coletividade.

Ademais, é desnecessária a prova de dano concreto gerado a algum consumidor específico, assim como não importa para a configuração do dano a quantidade de produtos com prazo de entrega extrapolados.

A alegação de que o dano moral possui acepção eminentemente subjetiva, ligada ao psíquico individual de cada pessoa, não sendo passível de ser tutelado numa ação coletiva, não deve prosperar.



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

7

A Constituição Federal, ao destacar o dano moral, em seu artigo 5º, V, não o limitou apenas à esfera individual.

A doutrina e a jurisprudência, rumam, diante da evolução da sociedade, para a proteção do patrimônio imaterial da coletividade.

O dano moral coletivo é assim definido por Carlos Alberto Bittar Filho, *in* Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro. Disponível em <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/30881-33349-1-PB.Pdf>:

"(...) O dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (damnum in re ipsa)".

Vejam-se as lições de André de Carvalho Ramos sobre a efetiva configuração do dano moral coletivo, *in* Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo. Revista dos Tribunais. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 25, jan./mar. 1998. p. 80-98:

"(...) é preciso sempre enfatizar o imenso dano moral coletivo causado pelas agressões aos interesses transindividuais. Afeta-se a boa-imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranqüilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera. (...) Tai intranqüilidade e sentimento de despreço gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente. Ou será que alguém duvida que o cidadão brasileiro, a cada notícia de lesão a seus direitos não se vê desprestigiado e ofendido no seu sentimento de pertencer a uma comunidade séria, onde as leis são cumpridas? A expressão popular 'o Brasil é assim mesmo' deveria sensibilizar todos os operadores do Direito sobre a urgência na reparação



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

8

do dano moral coletivo".

Nesse sentido decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

'ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPRÓVIDO

.(...)

7. A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.

8. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.

9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013, REsp 1367923/RJ, Rel. Minsitro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013, REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012.

10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que "não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. Massami Uyeda, DJe 10.02.2012).

(...) (STJ. REsp. N. 1.397.870/MG. Rel. Min. Mauro Campbell Marques. Segunda Turma. Julgado em 02/12/2014)".



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

9

Restou claro que a ação ilícita das requeridas gerou o dano imposto à coletividade, estando assim evidenciado o nexo de causalidade.

Assim, reconheço a existência de dano moral coletivo no caso em tela, diante da atitude ilícita das requeridas, a qual gerou prejuízos extrapatrimoniais aos consumidores.

O *quantum* indenizatório deve ser apurado com fulcro em critério fáticos e calcados no princípio da razoabilidade e, dentre eles, os reflexos decorrentes da ação ilícita, a má-fé da ação dos requeridos, a extensão do dano e a durabilidade de seus efeitos.

No presente caso, é necessário constatar o porte econômico das requeridas e a sua visibilidade no mercado de consumo, tendo o atraso na entrega de produtos comercializados via internet atingido um número indeterminado de consumidores.

Desta forma, com fundamento no art. 944 do Código Civil, entendo suficiente para a reparação do dano moral coletivo, o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), devendo este valor, de acordo com o art. 13 da Lei 7.347/85 e 57 da Lei nº 8.078/90 (CDC), em razão da matéria aqui discutida – relação de consumo, ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor.

Quanto ao pedido de desconsideração da personalidade jurídica, tenho que o mesmo deve ser indeferido, uma vez que não estão presentes os requisitos necessários previstos no artigo 50 do Código Civil.

Com relação ao pedido de remessa trimestral de arquivos em formato digital contendo extrato completo e integrado das informações de venda via internet, levadas a efeito no estado de Mato Grosso do Sul, indefiro pelas mesmas razões expostas na decisão de fls. 1306.



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

10

Da abrangência dos efeitos da sentença:

O requerente pleiteia que a sentença alcance todos os consumidores que mantiveram, mantêm ou venham a manter relação de consumo com as requeridas em todo o Estado de Mato Grosso do Sul.

O Código de Defesa do Consumidor, assim dispõe em seu art. 81, parágrafo único, inciso II:

"Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

...

III. interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendido os decorrentes de origem comum".

Temos no presente processo, um caso de tutela de interesse individual homogêneo, pois os mesmos problemas ocorreram com diversos consumidores em negociações com as requeridas.

Nota-se a natureza individual dos negócios, onde cada consumidor terá o direito de trocar o produto por equivalente ou rescindir o contrato, recebendo o valor pago de volta, com as devidas correções.

Desta forma, os efeitos da sentença sujeitam-se ao previsto no art. 103, III do Código de Defesa do Consumidor, que confere o efeito *erga omnes* à decisão.

"Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

(...)



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

11

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81".

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça decidiu:

"A sentença proferida em ação civil pública versando direitos individuais homogêneos em relação consumerista faz coisa julgada erga omnes, beneficiando todas as vítimas e seus sucessores, uma vez que o efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a quantidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC)." (REsp 1243887/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Corte Especial, julgado sob a sistemática prevista no art. 543-C do CPC, em 19/10/2011, DJe 12/12/2011).

Assim, os efeitos desta sentença alcançarão a todos os consumidores do Estado de Mato Grosso do Sul que realizaram ou venham a realizar negócio por meio eletrônico com as requeridas, especialmente no que toca ao prazo de entrega dos produtos.

Diante do exposto, julgo a presente ação com resolução de mérito (art. 487, I, do Código de Processo Civil/2015), para condenar as requeridas **WALMART BRASIL LTDA, WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA e WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA:**

a) na forma genérica do art. 95 do Código de Defesa do Consumidor, para que: (1)- troquem, por outro equivalente, o produto entregue com atraso ou mesmo não entregue mas pago, ainda que parcialmente, isso na forma do art. 35, II, do CDC; ou (2) para que rescindam o contrato, restitua a quantia eventualmente paga, devidamente corrigida e atualizada, e arquem, ainda, com perdas e danos, na forma do art. 35, III, do CDC; uma ou outra opção à escolha exclusiva do consumidor lesado, nos termos do art. 35, caput, do CDC;

b) na obrigação de fazer consistente em, efetivamente, cumprir suas ofertas e promessas realizadas em negócios concretizados por meio eletrônico,



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais
Homogêneos

12

especialmente no que toca ao prazo de entrega de produtos, sob pena de pagamento de multa por evento comprovado, no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), revertida ao Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor;

c) à obrigação de indenizar os interesses difusos lesados, decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo, conforme acima explanado, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), revertido ao Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor, na forma prevista no Art. 13 da Lei nº 7.347/85 e 57 da Lei nº 8.078/90 (CDC).

Caberá aos interessados a comprovação de que se enquadram na situação genérica analisada nesta sentença, mediante a apresentação dos respectivos documentos diretamente em eventual ação de cumprimento de sentença.

Sem honorários, em se tratando de ações movidas pelo Ministério Público.

Custas processuais remanescentes ficam por conta da requerida, se houver.

Com o trânsito em julgado, proceda-se a publicação de edital, na forma prevista no art. 94 do Código de Defesa do Consumidor.

Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Campo Grande/MS, 09 de setembro de 2016.

(assinado por certificação digital)

Marcelo Ivo de Oliveira

Juiz de Direito em Subst. Legal