



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
COORDENAÇÃO-GERAL DE CONSULTORIA TÉCNICA E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

End: Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Palácio da Justiça Raymundo Faoro - Sala 520 - Cep: 70064-900 - Brasília - DF
Fone: (0xx61) 2025-3170 / Fax: (0xx61) 2025-3497 - Home Page: www.mj.gov.br/dpdc

OFÍCIO CIRCULAR N. 1256-2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ

Brasília, 03 de julho de 2014.

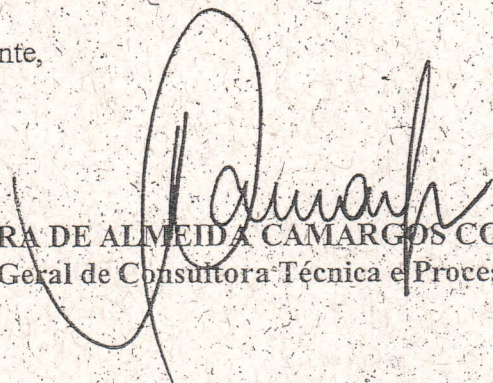
Aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

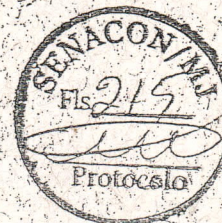
Assunto: Instauração de Processo Administrativo.

Prezado(a) Senhor(a) Dirigente,

1. Para conhecimento e providências que entender pertinentes, vimos pelo presente comunicar que, em razão dos indícios de enganosidade na oferta e publicidade dos sorvetes da marca Kibon, produzidos pela UNILEVER BRASIL INDUSTRIAL LTDA., foi instaurado o Processo Administrativo n. 08012.001102/2010-03 em face daquela empresa.
2. Diante disso, tendo em vista que a tarefa de bem defender o consumidor pressupõe uma atuação coordenada, difusa e capilarizada de todos os seus agentes públicos, encaminhamos à Vossa Senhoria cópia da Nota Técnica de instauração, para que possamos reunir esforços no intuito de potencializar melhores resultados para a efetiva defesa do consumidor.
3. Sem mais para o momento, aproveitamos para agradecer Vossa inestimável cooperação, colocando-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais necessários.

Atenciosamente,


ALESSANDRA DE ALMEIDA CAMARGOS COSTA OLIVEIRA
Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Nota n.:	126/2014-CGEMM/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ
Data:	03 de julho de 2014
Protocolo:	08012.001102/2010-03
Representante:	DPDC <i>ex officio</i>
Representado:	UNILEVER BRASIL INDUSTRIAL LTDA.
Assunto:	Oferta e publicidade
Ementa:	Averiguação Preliminar. Supostas irregularidades na oferta dos sorvetes Kibon que possuem a informação "Cremosíssimo! Com 70% de Leite". Existência de indícios de ocorrência de prática desconforme aos princípios da boa-fé e transparência. Sugestão de instauração de Processo Administrativo no âmbito deste Departamento.

I. Relatório

01. Trata-se de averiguação iniciada *ex officio* por este DPDC acerca da oferta que acompanha a embalagem do sorvete Kibon, produzido e comercializado pela empresa Unilever, onde consta a informação "Cremosíssimo! Com 70% de leite*". O asterisco remete o consumidor a uma outra informação no canto esquerdo do rótulo em letras diminutas, qual seja: "*70% dos nutrientes do leite (proteína e lactose)".

02. A empresa foi intimada a comparecer ao DPDC para prestar esclarecimentos acerca da oferta do citado produto (fls. 01). Conforme ata de audiência, fls. 04, o DPDC esclareceu que o asterisco presente na informação "Cremosíssimo! Com 70% de leite*" diz respeito a 2 (dois) nutrientes do leite, quais sejam: proteína e lactose. Contudo, essa informação poderia induzir o consumidor a erro, uma vez que não está ostensiva e apresenta-se dissonante em relação à informação principal. A empresa esclareceu que a oferta foi lançada em 2007 e que não havia reclamações no SAC. Foram solicitados esclarecimentos adicionais à empresa.

03. A Unilever enviou documentação ao DPDC, informando, dentre outros, que a informação é "plenamente visível"; não há obrigatoriedade nas publicidades dos dizeres "70% dos nutrientes do leite" e que a ausência desta "não implica em qualquer indicio de enganiosidade"; passou a colocar nos informes publicitários a informação "70% dos nutrientes do leite (proteínas e lactose)"; não havia reclamações no SAC da empresa; os produtos são compostos "por leite em pó, produzido por desidratação do leite de vaca fresco, desnatado, pasteurizado. Também entra no processo produtivo o soro de leite concentrado e cálcio, conforme especificação dos ingredientes (...)" "o aumento de água na fórmula implicaria em perda de qualidade do produto final, comprometendo a consistência e cremosidade. Por esta razão, a fórmula final foi definida com o menor volume de água justamente para manter a qualidade, consistência e cremosidade requerido", fls. 09/12.

04. Em 04 de março de 2011, o Ministério da Agricultura, Agropecuária e Abastecimento (MAPA) e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) foram oficiados para se manifestarem acerca da expressão “Cremosíssimo! Com 70% de leite”, fls. 93 e 94.

05. A Anvisa em seu parecer esclareceu que “70% de leite” é diferente da informação “70% dos nutrientes do leite”, uma vez que *“a quantidade de proteína e lactose não corresponde à mesma quantidade de leite”*, fls. 96.

06. Esclareceu ainda que a expressão “70% de leite” considera que o ingrediente principal é o leite, contudo, quando a lista de ingredientes presente no rótulo do produto é consultada, constata-se que o sorvete Kibon *“não possui o leite (fluido) na sua formulação, sendo utilizados ingredientes processados derivados do leite (leite em pó, soro de leite e manteiga de leite) que por definição são diferentes do leite”*

07. Ademais, a referida Agência afirma que *“os ingredientes processados derivados do leite estão em proporção muito inferior a 70%, tendo em vista que os principais constituintes do alimento são água e açúcar”*, (grifo nosso), fls. 96.

08. A Anvisa concluiu categoricamente que a expressão “Cremosíssimo! Com 70% de leite diverge das informações sobre a composição do produto apresentada na lista de ingredientes, representando informação falsa, incorreta, insuficiente, ou que possa induzir o consumidor à equívoco, erro, confusão ou engano, em relação à verdadeira natureza, composição, e qualidade do alimento. Sugere que a alegação deve ser retirada da rotulagem do produto” (grifo nosso), fls. 95/96.

09. Em 27 de julho de 2011, o MAPA enviou ao DPDC as suas considerações, por meio de Nota Técnica, esclarecendo (fls. 99/103), dentre outros:

- Que *“leite desnatado em pó e soro de leite concentrado são produtos lácteos bastante distintos entre si, e a Norma Geral (...), do Codex (...) apresenta definições diferentes para os termos produtos lácteos e leite”*
- Que o leite é realmente um ingrediente do produto, contudo, *“está equivocada ao declarar no rótulo ‘com 70% de leite’, tendo em vista que o sorvete não apresenta em sua composição essa proporção de leite”* (grifo nosso).
- Que os dizeres *“70% dos nutrientes do leite (proteínas e lactose) podem gerar dúvidas como:*
 - a) *Do total de proteínas e de lactose que o sorvete possui, significa que 70% delas são de origem Láctea (leite e soro)? Ou são provenientes apenas do leite?*
 - b) *Esse sorvete apresenta 70% de proteína e de lactose em comparação ao teor desses nutrientes no leite?”*
- Que a complementação proposta pela KIBON referente a nutrientes do leite *“contradiz o exposto na tabela apresentada pela empresa e que na descrição do processo de fabricação apresentada pela empresa, não ocorre a reconstituição do leite”*
- Que o ingrediente água *“é o principal ingrediente na composição do produto. Não se utiliza leite, o produto em sua forma fluida, tampouco o leite em pó é reconstituído, mas se utiliza a água como principal ingrediente. Ora, o leite desnatado em pó e o soro de leite são (...) responsáveis por conferir*

características de corpo do sorvete, realçando o sabor e permitindo obter mais rendimento (...).

- Que a declaração "com 70% de leite" induz o consumidor a acreditar que o sorvete é um produto lácteo e que neste caso deveria ser registrado junto a um serviço de inspeção oficial. Contudo, os sorvetes são regulados pela Anvisa e como "gelados comestíveis" estão dispensados de registro.

10. Diante do exposto, o MAPA concluiu que a declaração "com 70% de leite é enganosa para o consumidor e a informação declarada através do uso de asterisco, em letras diminutas, 70% dos nutrientes do leite (proteína e lactose), não é clara, resultando em dúvidas quanto à verdadeira composição do produto, além de ser destoante da informação principal, em destaque" (fls. 103).

II. Fundamentação

11. O Código de Defesa do Consumidor é o instrumento normativo editado para dar efetividade à defesa do consumidor, prevista no texto constitucional, que constitui um microsistema jurídico com a prevalência do princípio da boa-fé e transparência nas relações de consumo, com o intuito de garantir a harmonização do interesse das partes. Tais princípios estão expressamente previstos no artigo 4º do referido *Codex*, traduzindo o interesse na segurança das relações de consumo e determinando que as partes contratem com lealdade e segurança recíprocas, sempre observando a vulnerabilidade do consumidor. Entre os princípios estabelecidos pelo CDC, importante destacar o princípio da vulnerabilidade do consumidor, que norteia as relações de consumo.

12. Ademais, ressalta-se que o Código, em seu artigo 6º, traz o rol dos direitos básicos do consumidor, dentre os quais figura o direito à informação adequada e clara:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; III - **informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.** (grifo nosso)

13. No presente caso, é importante ressaltar que tanto a Anvisa quanto o MAPA manifestaram-se de forma confudente no sentido de que a expressão "Cremosíssimo! Com 70% de leite*" induz o consumidor a erro, uma vez que o produto sorvete da Kibon não possui 70% de leite e que os seus ingredientes principais são água e açúcar, conforme pode ser constatado a partir da leitura da lista de ingredientes (ordem decrescente dos ingredientes conforme a quantidade de cada um deles no produto). Assim, observam-se indícios de desrespeito ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), principalmente, em relação aos seus princípios e direitos básicos.

14. Em relação ao princípio da boa-fé, este pauta a teoria contratual moderna e dentre seus significados mais comuns, conforme aponta MACEDO JR., há os de:

razoabilidade, lealdade, justiça, 'fair conduct', reasonable standards of fair dealing, decência, comportamento decente, sentido ético comum, solidariedade,



lealdade e padrões comuns de justiça". E segue o autor: "O aspecto relevante e comum aos significados possíveis é o de que a boa-fé é uma norma em referência à qual os membros de um grupo mantêm suas relações frente aos demais. Neste sentido, a boa-fé reporta-se necessariamente a uma comunidade de valores e expectativas compartilhados".

15. Ainda sobre o princípio da boa-fé no Código de Defesa do Consumidor, conceitua Cláudia Lima Marques:

Boa-fé objetiva significa, portanto, uma atuação 'refletida', uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes.²

16. Conforme descrito pelos supramencionados autores e analisando os autos, vislumbra-se uma possível quebra da expectativa razoável do consumidor, ao informar que o produto tem 70% de leite, sendo que na realidade o sorvete não apresenta em sua composição essa proporção de leite, conforme assegura o MAPA. Ademais, a consideração apresentada pelo DPDC de que a informação sobre proteína e lactose estavam diminutas e poderiam induzir o consumidor a erro foram corroboradas pelas argumentações no mesmo sentido por parte da Anvisa e do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

17. Nesse sentido, importante ressaltar, em relação à oferta e à apresentação de produtos e serviços, que o CDC estabelece o dever ao fornecedor de informar adequadamente sobre diversos dados, como as características, o preço, a garantia, a origem, a composição e sobre os riscos que apresentem. De acordo com o exposto no Código³ Comentado "Não é qualquer modalidade informativa que se presta para atender aos ditames do Código. A informação deve ser correta (verdadeira), clara (de fácil entendimento), precisa (sem prolixidade), ostensiva (de fácil percepção) e em língua portuguesa", sob pena de ofensa ao art. 31 que determina:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

18. A Unilever utilizou asterisco somente para informar ao consumidor acerca de dois nutrientes do leite. Nesse sentido, há possíveis indícios de que a informação pode não ter sido fornecida de maneira correta, clara e ostensiva em relação à quantidade de leite no produto, o que desrespeitaria o art. 31 da Lei 8.078/90.

19. Outrossim, segundo a Anvisa, o que foi utilizado na verdade não foi o leite fluido, mas "ingredientes processados derivados do leite (leite em pó, soro de leite e manteiga de leite) que

¹ Ronaldo Porto Macedo Júnior, Contratos relacionais e defesa do consumidor, São Paulo, Max Limonad, 1998, p.229.

² Cláudia Lima Marques, Contratos no código de defesa do consumidor, São Paulo, Revista dos Tribunais, 1999, p. 107.

³ Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto/Ada/Pelegrini Grinover ...[et al] 8. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2004, p. 273.

por definição são diferentes do leite”. O MAPA também afirma que produtos lácteos, como os presentes no sorvete Kibon (“leite desnatado em pó e soro de leite concentrado”), têm definição distinta da definição de leite, conforme estabelece a norma.

20. Ademais, as publicidades veiculadas nas revistas também podem fazer com que os consumidores entendam de maneira equivocada a informação ofertada pela publicidade, conforme exemplares juntados aos autos, fls. 31/42, somente consta a informação “Agora com 70% de leite⁴” como é o caso dos exemplares de fls. 34/37.

21. Em relação à publicidade enganosa, os autores do anteprojeto do CDC destacam que:

não se exige prova de enganosidade real, bastando a mera enganosidade potencial (“capacidade de indução ao erro”); é irrelevante a boa-fé do anunciante (...) alegações ambíguas, parcialmente verdadeiras ou até literalmente verdadeiras podem ser enganosas; o silêncio – como ausência de informação positiva – pode ser enganoso; uma prática pode ser considerada normal e corriqueira para um determinado grupo de fornecedores e, nem por isso, deixar de ser enganosa (...).⁴

22. Afirmam ainda aqueles autores que há dois tipos de publicidade enganosa: “a por comissão e a por omissão. Na publicidade enganosa por comissão o fornecedor afirma algo capaz de induzir o consumidor em erro, ou seja, diz algo que não é. (...) A existência de informações parcialmente corretas não faz com que a publicidade deixe de ser enganosa⁵”. Dessa forma, a publicidade do sorvete Kibon que afirma ter “70% de leite⁶” poderia tender a certo engano, eis que hipoteticamente capaz de induzir o consumidor ao erro.

23. Assim, compulsando a documentação acostada aos presentes autos, vislumbram-se possíveis indícios de infração ao artigo 4º, *caput*, incisos I e III; artigo 6º, incisos II, III e IV, que assegura o direito à informação e contra publicidade enganosa como direitos básicos dos consumidores; artigo 31, que determina que a informação seja correta, clara, ostensiva e precisa sobre as qualidades, características e composição dos produtos. Por fim, aos artigos 36 e 37, §1º, que tratam da publicidade enganosa, todos do Código de Defesa do Consumidor.

III. Conclusão

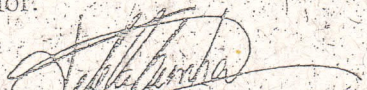
24. Diante dos indícios de infração aos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos II, III e IV; 31; 36 e 37, §1º, todos do Código de Defesa do Consumidor, sugere-se a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face da empresa **UNILEVER BRASIL INDUSTRIAL LTDA.**, notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 44 da Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999, bem como no art. 42 do Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n. 7.738 de 28 de maio de 2012, advertindo-se de que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.

⁴ Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto/Ada Pellegrini Grinover... [et al] 8. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2004, p. 327.

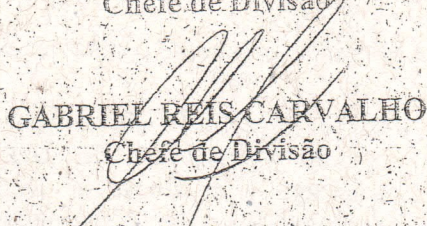
⁵ Idem; p.328.

27. Por oportuno, sugere-se o encaminhamento do competente ofício circular aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando-lhes ciência da instauração do Processo Administrativo no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

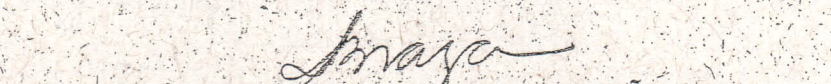
A consideração superior.


THAIS VILELA CUNHA
Chefe de Divisão





GABRIEL REIS CARVALHO
Chefe de Divisão

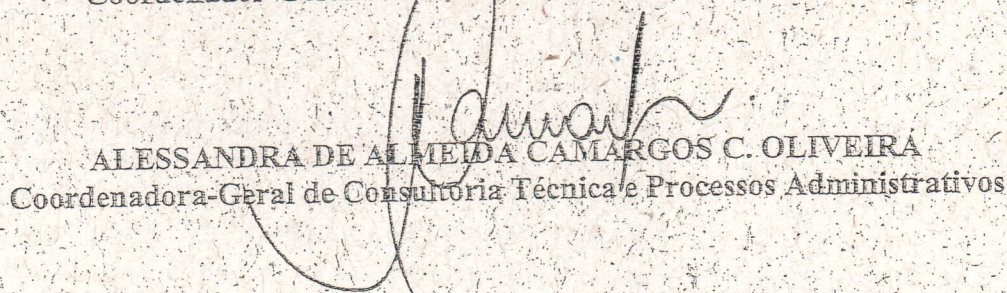
De acordo. A consideração superior.


ANDRIARA MARIA B. MARANHÃO
Coordenadora da Escola Nacional de Defesa do Consumidor


FERNANDA VILELA OLIVEIRA
Coordenadora de Processos Administrativos

De acordo. Ao Sr. Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.


DANILO CESAR MAGALHÃES DONEDA
Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado


ALESSANDRA DE ALMEIDA CAMARGOS C. OLIVEIRA
Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
GABINETE

Protocolo:	08012.001102/2010-03
Representante:	DPDC <i>ex officio</i>
Representado:	UNILEVER BRASIL INDUSTRIAL LTDA.

Despacho do Diretor n. 30 /2014.

Ante os indícios de infração ao disposto nos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos II, III e IV; 31; 36 e 37, §1º, todos do Código de Defesa do Consumidor, acolho a Nota Técnica elaborada pela Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado (CGEMM) Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos (CGCTPA), (fls. _____), cujo relatório e fundamentação passam a fazer parte integrante da presente decisão e determino, assim, a instauração de Processo Administrativo no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), notificando-se a UNILEVER BRASIL INDUSTRIAL LTDA., para apresentar defesa, na forma do disposto nos artigos 42 e 44 do Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n. 7.738, de 28 de maio de 2012.

Determino a expedição de ofício, nos termos do art. 106 da Lei n. 8.078/90, aos Ministérios Públicos, aos PROCONS Estaduais e Municipais de Capitais e ao Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, com cópia da presente decisão, para conhecimento e providências que entenderem pertinentes.

Intime-se. Oficie-se. Publique-se.


AMAURY MARTINS DE OLIVA
Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor