



2

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. 1257-2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ

Brasília, 03 de julho de 2014.

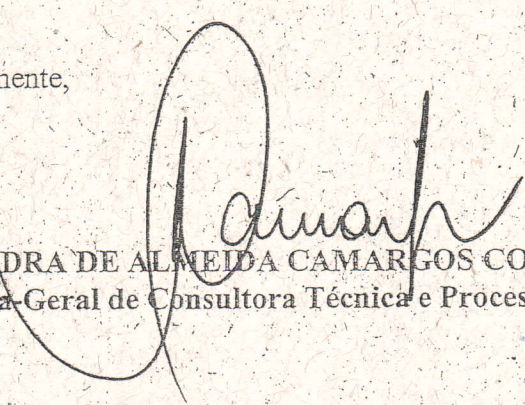
Aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

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 do pó para refresco *Tang*, produzido pela MONDELEZ BRASIL LTDA. (nova denominação de Kraft Foods do Brasil Ltda.), foi instaurado o Processo Administrativo n. 08012.001873/2012-54 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
COORDENAÇÃO-GERAL DE CONSULTORIA TÉCNICA E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS



Nota n.:	127/2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ
Data:	03 de julho de 2014
Protocolo:	08012.001873/2012-54
Representante:	Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA
Representado:	MONDELEZ BRASIL LTDA. (nova denominação de KRAFT FOODS DO BRASIL LTDA)
Assunto:	Oferta e publicidade
Ementa:	Averiguação Preliminar. Supostas irregularidades na apresentação do produto TANG. Informação incorreta quanto à inexistência de corantes artificiais. 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.

Senhora Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos,

I. Relatório

01. Trata-se de Averiguação Preliminar em trâmite no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça (MJ), em face da empresa MONDELEZ BRASIL LTDA. (nova denominação de KRAFT FOODS DO BRASIL LTDA.), em razão de Ofício enviado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), por meio do qual informou quanto à existência de indícios de descumprimento dos preceitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor (CDC) na publicidade do produto TANG (pó para preparo de refrescos).

02. Segundo a informação da Anvisa (fl. 02), a empresa realizou a oferta do produto com informação aparentemente incorreta, haja vista a declaração, no painel principal de sua embalagem, de que não possuía corantes artificiais nos refrescos em pó dos sabores melancia, morango, goiaba, graviola, pêssego, maracujá, caju, maçã, mamão, cajá, laranja e abacaxi. Ademais, não restou claro quais foram os corantes efetivamente utilizados na fabricação do refresco, o que fez supor a enganosidade, vez que capaz de induzir a erro o consumidor.

03. Em 04 de maio de 2012, o DPDC enviou à empresa a Notificação n. 146/2012 - CGA/DPDC/SDE/MJ (fl. 07) para que prestasse esclarecimentos acerca da omissão de informações quanto à composição, bem como para que encaminhasse embalagens e/ou cópias autenticadas das embalagens de todos os produtos mencionados.

04. Em resposta (fls. 09-66), a empresa alegou que o tema já estava sendo discutido no âmbito da Anvisa e que, desde 2011, vinha procurando eliminar, na fórmula do refresco em pó TANG, a utilização de corantes artificiais, inclusive por recomendação daquela Agência. Sustentou, também, que a informação da existência de corante artificial na fórmula do produto não é verdadeira, e que os produtos não contêm corantes artificiais, conforme a regra trazida na resolução n. 44/77 da Comissão Nacional de Normas e Padrões para Alimentos do Ministério da Saúde. Enviou, ainda, as embalagens solicitadas.

05. Em 07 de maio de 2012, o DPDC encaminhou o Ofício n. 777/2013 - CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ (fl. 82) à Anvisa, solicitando informações complementares sobre o assunto, bem como sobre eventuais procedimentos em curso sobre a matéria.



06. A Agência, em resposta (fls. 83-83v), informou que:

Em 29/6/12, a Gerência de Produtos Especiais emitiu parecer pelo Mem. 600/2012/GPESP/GGALI/ANVISA ratificando que o uso da expressão “sem corantes artificiais” não é permitida, visto tratar-se de alegação de propriedades de conteúdo de ingrediente que não possui critérios específicos definidos. Assim, o uso desse termo pode conduzir o consumidor a engano quanto à verdadeira composição e natureza do produto, contrariando o art. 21 do Decreto-Lei 986/69 e item 3.1 (a) da Resolução-RDC n. 259/02, visto não ser uma informação completa sobre a composição do produto considerando que na composição há também corante inorgânico e corante caramelo. Foi esclarecido também que a forma padronizada para declaração da composição do produto na rotulagem é a lista de ingredientes conforme o disposto no item 6.2 da Resolução-RDC n. 259/02 e não por meio de expressões no painel principal. Quanto às expressões “Nova Fórmula” e “Corantes artificiais substituídos por naturais” foi informado o entendimento de que as mesmas não são enganosas, pois orientam e informam ao consumidor sobre as modificações na formulação do produto e o uso das mesmas está contemplado no item 7.1 da Resolução-RDC n. 259/02. A empresa foi oficialmente informada sobre este entendimento por meio do Of. 743/2012-GGALI/ANVISA. Ademais, foi encaminhado o Of. 766/2012-GGALI/ANVISA ao Ministério da Agricultura considerando a necessidade de adequação da rotulagem do produto.

07. Em 15 de outubro de 2013, o DPDC enviou a Notificação n. 617-2013-CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ (fl. 231) à empresa, para que se manifestasse sobre o quanto aduzido pela Anvisa.

08. Na data de 31 de outubro de 2013, a empresa respondeu ao DPDC com a informação de que:

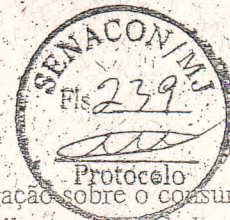
Na verdade, todo o procedimento levado pela ANVISA apenas ratifica os fatos já enumerados por esta empresa: (i) na oportunidade foram eliminadas da formulação de seus preparados sólidos para refresco, em diversos sabores, a utilização de corantes artificiais; (ii) artificiais são os corantes definidos como tal pela regulamentação vigente no País, a Resolução nº 44/77 da Comissão Nacional de Normas e Padrões para Alimentos do Ministério da Saúde, item 2.2.1. De qualquer modo, é certo que a ANVISA reconheceu que seria lícito e legítimo as embalagens trazerem expressão extremamente próxima àquela consignada “corantes artificiais substituídos por naturais”. Não obstante o ponderado acima, é necessário afirmar que a empresa, por mera liberalidade, deliberou suprimir da embalagem de seus produtos a expressão “sem corantes artificiais”.

É o relatório.

II. Fundamentação

09. 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.

10. 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)

11. O art. 31 do mesmo Código reforça esse direito, especificando os aspectos que devem constar da informação ao consumidor. Sublinha-se, ainda, que 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 à legislação vigente.

12. Da análise dos autos, constata-se que há indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista que o rótulo do produto *TANG* apresentava informação não permitida, por se tratar de alegação de propriedades de conteúdo de ingrediente que não possui critérios específicos definidos. Por isso, capaz de causar engano ao consumidor.

13. Cumpre notar que o Código de Defesa do Consumidor parte do princípio de que o consumidor é sujeito vulnerável ao adquirir produtos e serviços ou, simplesmente, ao se expor às práticas do mercado (artigo 4º, inciso I). Além disso, o direito que o fornecedor possui de escolher qual será o modo de oferecimento de seus produtos ou serviços no mercado não deve gerar um desequilíbrio nas relações de consumo (artigo 4º, inciso III). Desse modo, o fornecedor não pode realizar a oferta de seu produto com informações incorretas e nem produzir publicidade, inteira ou parcialmente falsa, que seja capaz de induzir o consumidor em erro a respeito da qualidade e características de certo produto.

14. Conforme supramencionado, é direito básico do consumidor ter informação adequada e clara sobre os produtos, com especificações corretas de suas características, composição e qualidade, bem como a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva (art. 6º, inciso III e IV, do CDC). O Capítulo V, daquele Código, que trata das Práticas Comerciais, determina, no artigo 31, que a oferta e apresentação de produtos deve "assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas" sobre suas características, qualidades e composição. Verifica-se, a partir disso, que a empresa não poderia ter apresentado a informação "Sem corantes artificiais".

15. Sobre a suposta publicidade enganosa, é de se destacar os parâmetros trazidos pelo CDC à veiculação de publicidade, vejamos:

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

16. Nessa esteira, dispõe o artigo 37 do mesmo Diploma:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. § 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

17. Por sua vez, o artigo 36 do CDC determina que a veiculação publicitária seja promovida de maneira que o consumidor a identifique fácil e imediatamente. Soma-se ainda que o artigo 31 do CDC dispõe que a oferta de produtos deve assegurar informações corretas, claras, ostensivas e precisas sobre suas qualidades, características e composição.

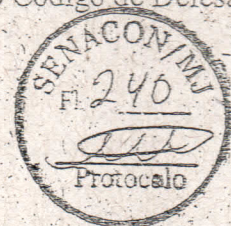
18. Conforme se verifica dos autos, a empresa esclareceu (fls. 9-13) que “o produto *Tang* não contém corantes artificiais”. Todavia, tanto a utilização da expressão “sem corantes artificiais” é vedada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa, como também a Agência verificou que o produto em comento – a despeito do quanto sustentado pela Representada – efetivamente possuía corantes artificiais em sua composição, o que contraria as alegações trazidas pela empresa (fl. 02) e as normas vigentes. As informações prestadas pela empresa na embalagem do *Tang*, portanto, poderiam induzir o consumidor a erro.

19. A Representada, inclusive, diante da apuração dos fatos pelas autoridades competentes, declarou que promoveria a alteração a formulação do produto, retirando de sua composição os corantes artificiais. Quanto à decisão pela alteração de fórmula, esta foi comunicada em audiência realizada com a Anvisa na data de 12 de abril de 2012 (fl. 83). Na mesma ocasião, a Agência reiterou que “mesmo que os produtos contenham somente corantes naturais, a expressão ‘sem corantes artificiais’ não pode ser utilizada”.

20. Dessa forma, considerando que o produto *Tang* foi comercializado por longo lapso temporal com informação incorreta em sua embalagem, situação comprovada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa e capaz de levar o consumidor a erro e, portanto, desequilibrar a relação de consumo, parece haver violação ao art. 4º, *caput*, incisos I e III, dispositivo que reconhece a da vulnerabilidade do consumidor exposto ao mercado de consumo e determina que haja verdadeira harmonização das relações de consumo, sem que o vulnerável seja ainda mais exposto às práticas abusivas no mercado de consumo, tomando como base o dever de confiança¹ e boa-fé que deve haver nas relações de consumo. Verifica-se, ademais a não observância do disposto no art. 31 deste Código que assegura informações claras, corretas e precisas.

21. Ademais, há indícios de violação ao artigo 37, §1º, do CDC, uma vez que a publicidade seria enganosa porque a informação “Sem corantes artificiais” no rótulo do produto *TANG* poderia induzir o consumidor a erro a respeito das características e composição.

22. Assim, compulsando a documentação acostada aos presentes autos, vislumbram-se indícios de infração ao artigo 4º, *caput*, incisos I e III; artigo 6º, incisos 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.



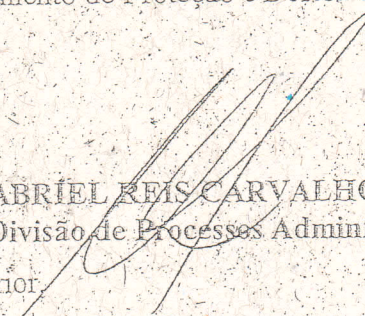
III. Conclusão

23. Diante dos indícios de infração aos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos 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 **MONDELEZ BRASIL LTDA.** (nova denominação de **KRAFT FOODS DO BRASIL 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.

¹ MARQUES, Claudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. São Paulo: Ed. RT, 2004, p. 31 que ao caracterizar a necessidade de proteção de confiança e a função do direito o faz da seguinte maneira: “Em outras palavras, o Direito encontra legitimidade justamente no proteger das expectativas legítimas e de confiança (*Vertrauen*) dos indivíduos!”

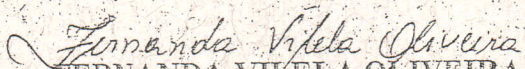
24. Por oportuno, sugere-se o encaminhamento do competente ofício circular aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando-lhes ciência da instauração do Processo Administrativo no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

A consideração superior.

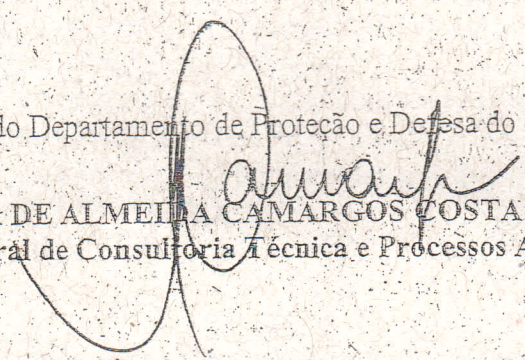

GABRIEL REIS CARVALHO
Chefe da Divisão de Processos Administrativos

De acordo. A consideração superior.




FERNANDA VILELA OLIVEIRA
Coordenadora de Processos Administrativos

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


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
GABINETE



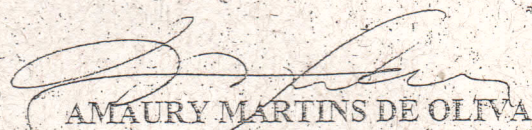
Protocolo:	08012.001873/2012-54
Representante:	Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA
Representado:	MONDELEZ BRASIL LTDA (nova denominação de KRAFT FOODS DO BRASIL LTDA.)

Despacho do Diretor n. 34 /2014.

Ante os indícios de infração ao disposto nos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III e IV; 31; 36 e 37, §1º, todos do Código de Defesa do Consumidor, acolho a Nota Técnica elaborada pela 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 **MONDELEZ BRASIL 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 OLIVEIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor