



São Paulo, 15 de julho de 2014

Ofício nº 3060.07/14

**À Colgate-Palmolive Ind. e Com. Ltda**

**A/C DEPARTAMENTO JURÍDICO**

Av. Marginal Direita Anchieta, 1, São Bernardo do Campo – SP  
CEP 09823-000

**Assunto: Sabonete líquido com hidratante Palmolive Nutri-Milk - Rotulagem capaz de induzir o consumidor em erro -**

Prezados(as) Senhores(as),

Vem a **PROTESTE Associação de Consumidores**, entidade civil de defesa do consumidor que integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), por meio do Departamento de Relações Institucionais que este subscreve e na qualidade de representante dos consumidores, expor e requerer o quanto segue.

### **1. APRESENTAÇÃO DA PROTESTE**

Segue anexa sucinta apresentação da entidade (DOC. 01).

### **2. FATOS**

Esta associação tomou conhecimento por meio de denúncia realizada por um de seus associados de que os consumidores são induzidos ao erro através do rótulo do produto: sabonete líquido com hidratante Palmolive Nutri-Milk, devido ao destaque dado à palavra "HIDRATANTE", a despeito de se tratar de um sabonete líquido. Segue abaixo relato da Sra. Tatiana Santos, de São Paulo:

*"Bom dia! Estava numa Drogaria São Paulo esses dias com um hidratante na mão. Ao me dirigir ao caixa avistei a promoção de hidratante "dois com preço de um", devolvi o que estava na minha mão e peguei essa promoção. Cheguei em casa e após o banho fui usar o hidratante e descobro que não é hidratante, se trata de sabonete HIDRATANTE. Mas o rótulo claramente induz ao erro. Trabalho numa indústria que utilizamos rótulos, nesse caso pagamos para uma empresa especializada para desenvolver o rótulo de acordo com a legislação. Achei um absurdo a informação "sabonete" vir em tamanho muito mais inferior que a palavra "Hidratante"! O que eu posso fazer nesse caso? Segue uma foto do produto e o cupom fiscal. Obrigada. Tatiana – Número de associada 100635575-71"*

O acima relatado não é um caso isolado. Casos análogos podem ser encontrados em fóruns de consumidores e nas redes sociais. O que segue abaixo se encontra

no Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)), formalizado pela Sra. Celeste Magela Campos Da Silva, de Belo Horizonte (MG):

*"Comprei por engano um sabonete líquido Palmolive Nutri Milk achando ser um hidratante para o corpo uma vez que na embalagem do produto o destaque é para a palavra HIDRATANTE. A informação de que o produto é um sabonete líquido fica com letras pequenas, não dando a ênfase necessária para o consumidor do que realmente se trata o produto. Inclusive no supermercado o produto estava na seção de hidratantes e não na de sabonete líquido. Isto é uma falha grave. Acredito que uma empresa do porte da Colgate deve se preocupar e muito com as embalagens e principalmente em ser transparente com seus consumidores." (Disponível em: <http://www.reclameaqui.com.br/6502352/colgate-palmolive/embalagem-com-informacao-enganosa/> - acesso em 2 jun 2004)*

Diante disso, no dia 01 de julho de 2014, fomos a uma drogaria localizada na cidade de São Paulo e adquirimos amostras do referido produto para averiguação, conforme nota fiscal anexa (DOC.02). E, de fato, **constatamos que sua rotulagem é capaz de induzir o consumidor em erro ao destacar (fonte maior) função complementar do produto (hidratante) em detrimento de sua característica principal (sabonete líquido):**





A falha de comunicação da rotulagem é tão grave que **alguns lojistas e revendedores do produto também se confundem e distribuem os produtos nas gôndolas de hidratantes**, como relatado pela Sra. Celeste de Belo Horizonte, potencializando ainda mais o risco de engano do consumidor.

### 3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Estamos diante de uma relação de consumo amparada pela legislação consumerista (Código de Defesa do Consumidor/CDC – Lei 8.078/90). A **Colgate-Palmolive** é considerada fornecedora (art. 3º), assim como os nossos associados e tantos outros compradores são consumidores plenamente caracterizados (art. 2º).

Assim sendo, todas as considerações que são feitas a seguir têm principalmente como base essa legislação, que em seu artigo 4º, III, indica a necessidade de harmonização dos interesses das partes nas relações de consumo, sempre com base na boa fé.

O direito à informação **adequada, suficiente e veraz** é um direito básico do consumidor. Gerando, portanto, para o fornecedor, possuidor de maior capacidade técnica, o dever de aconselhamento e orientação, o que amplia a possibilidade de escolha dentre as diversas opções que são apresentadas ao Consumidor, como consta do art. 6º, inciso III.

Com efeito, o fornecedor ou prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

Com o advento desse Código, ao instituir a *Política Nacional de Relações de Consumo*, o legislador reconheceu a **vulnerabilidade** do consumidor. Portanto, **perseguir e preservar a transparência, harmonia e equilíbrio nas relações de consumo é sinal de respeito ao consumidor e na confiança depositada por ele no fornecedor com o qual escolheu contratar**.

Neste sentido, o fornecedor de produto responde solidariamente **pelos vícios decorrentes da disparidade, com as indicações constantes da rotulagem** ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. Como pode se verificar no art.18.

Tal fato não apenas acarreta prejuízos ao consumidor, mas também constitui ofensa às imposições do referido Código, que, em seu artigo 37 impõe:

*"Artigo 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.”*

Trata o parágrafo supracitado da responsabilidade dos fabricantes de produtos no que tange à capacidade de sua rotulagem em induzir o consumidor ao erro.

#### **4. PEDIDO**

Pelas razões apontadas, como entidade que zela pela obediência à legislação consumerista, pela segurança, qualidade e adequação dos produtos ofertados no mercado de consumo nacional, e pelo respeito ao consumidor, a PROTESTE vem por meio deste requerer:

**A alteração da rotulagem do produto “Sabonete líquido com hidratante Palmolive Nutri-Milk”, de modo que a palavra “Hidratante” não tenha destaque maior que a denominação do produto “Sabonete Líquido”.**

Aguardamos uma resposta por escrito, em atenção ao presente, **NO PRAZO MÁXIMO DE 10 (DEZ) DIAS** a contar do recebimento desta, sob pena de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis.

**Maria Inês Dolci**  
Coordenadora Institucional

**Meios de Contato:**  
**Fone: (11) 5085-3595 / Fax : (11) 5573-5652**  
**E-mail: [institucional@proteste.org.br](mailto:institucional@proteste.org.br)**