

## FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

*ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore*

### 1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/11024

### 2. PARTE DEL PROCEDIMENTO

Unilever Italia Mkt. Operations S.r.l. (“**Unilever**” o “**Società**”)

### 3. FATTISPECIE CONTESTATA

1. In data 2 gennaio 2018 l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha comunicato ad Unilever l’avvio del procedimento PS/11024, volto ad accertare la presunta ingannevolezza di un messaggio pubblicitario apparso sul sito internet *www.mentadent.it* relativo al dentifricio “*White System Protezione Smalto*” (“**Prodotto**”) ai sensi degli articoli 20, 21 comma 1 lettera b) e 22 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (“**Codice del Consumo**”).
2. Secondo l’ipotesi investigativa, l’affermazione pubblicitaria “*La sua formula avanzata contiene White Activator, uno speciale complesso che contiene un ingrediente usato nella pulizia professionale, per sbiancare efficacemente i denti*” (“**Claim**”) (i) attribuirebbe al Prodotto caratteristiche di efficacia non riconducibili alla natura cosmetica dello stesso e (ii) “*omettendo di chiarire in modo adeguato che tali effetti atterrebbero alla mera rimozione delle macchie superficiali o ad un temporaneo effetto coprente*”,<sup>1</sup> potrebbe suggerire il raggiungimento di effetti paragonabili a quelli propri degli interventi sbiancanti professionali effettuati dai dentisti, ingannando così il consumatore circa la natura e l’efficacia meramente cosmetica del Prodotto.
3. Come indicato nella memoria del 1 febbraio u.s. (“**Memoria**”), il Claim appare

---

<sup>1</sup> Cfr. pag. 2 della comunicazione di avvio del procedimento PS/11024.

esclusivamente sulla pagina del sito internet di Unilever [www.mentadent.it](http://www.mentadent.it) dedicata al Prodotto (“**Pagina Internet**”) e sul retro della confezione del Prodotto (“**Confezione**”) come parte di un messaggio pubblicitario più ampio.

#### **4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI**

4. Con la Memoria, cui si fa integrale rinvio, Unilever ha contestato la sussistenza di tutti i profili di illegittimità ipotizzati dall’Autorità, dimostrando come il Claim sia veritiero e non ingannevole.
5. Ciononostante e senza fare acquiescenza alcuna rispetto agli addebiti contestati, per economia procedimentale e a dimostrazione del proprio contegno collaborativo, la Società intende presentare degli impegni, ai sensi dell’art. 27 comma 7 del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore di cui alla delibera AGCM del 1 aprile 2015.
6. In particolare, Unilever si impegna a modificare sia la Pagina Internet sia la Confezione del Prodotto (sebbene quest’ultima non sia oggetto del procedimento) secondo modalità tali che facciano venir meno le preoccupazioni manifestate nella comunicazione d’avvio e rendano ancor più chiaro e trasparente il messaggio complessivo destinato al consumatore.

##### **4.1 Modifica della Pagina Internet**

7. Quanto alla pagina del sito [www.mentadent.it](http://www.mentadent.it) dedicata al Prodotto, Unilever si impegna a (i) rimuovere il Claim e (ii) chiarire che l’effetto sbiancante di White System Protezione Smalto deriva dalla rimozione delle macchie superficiali dai denti.
8. Peraltro, in atteggiamento di piena collaborazione, Unilever si impegna ad integrare il messaggio comunicazionale relativo al Prodotto con una dichiarazione che renda ancor più esplicita l’esistenza di una differenza tra dentifrici e trattamenti professionali.
9. In termini pratici, le modifiche che Unilever si impegna ad apportare all’attuale

versione della Pagina Internet sono:

- a) l'eliminazione della frase: *“La sua formula avanzata contiene White Activator, uno speciale complesso che contiene un ingrediente usato nella pulizia professionale, per sbiancare efficacemente i denti?”*; e
  - b) l'aggiunta nell'attuale messaggio comunicazionale delle parti evidenziate in neretto qui di seguito: *“Aiuta a ripristinare il bianco naturale dei tuoi denti, **grazie alla rimozione delle macchie superficiali**, e a remineralizzare lo smalto. [...] Usa il dentifricio Mentadent mattina e sera per una corretta igiene orale. Per trattamenti professionali rivolgiti sempre al tuo dentista di fiducia?”*.
10. Per maggiore chiarezza, si allega un raffronto visivo tra l'immagine attualmente visibile sulla Pagina Internet e la nuova versione della Pagina Internet che la società si impegna a inserire in caso di accettazione degli impegni (cfr. **Allegato 1**).
11. La modifica della Pagina Internet nei termini sopra descritti avverrà entro due giorni lavorativi dalla notifica dell'eventuale provvedimento di accettazione degli impegni e potrà essere verificata per mezzo dell'accesso al sito.

#### 4.2 Modifica della Confezione

12. In aggiunta a quanto sopra, Unilever si impegna a modificare anche la Confezione (i) eliminando il Claim e (ii) sostituendolo con un messaggio che chiarisca esplicitamente che l'efficacia sbiancante del Prodotto deriva dalla rimozione delle macchie superficiali dai denti.
13. Il messaggio che Unilever si impegna ad inserire sul retro della Confezione in sostituzione del Claim è il seguente:
- “La sua formula pulisce lo smalto, rimuovendo le macchie superficiali e aiutando a ripristinare il bianco naturale dei denti”*.
14. Si allega al presente formulario una visualizzazione grafica di come sarà modificata la Confezione in caso di accettazione degli impegni (cfr. **Allegato 2**).

15. Il Prodotto sarà assemblato utilizzando la nuova versione della Confezione, modificata nei termini sopra descritti, a partire dal novantesimo giorno successivo alla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni. Tale tempistica coincide con i tempi tecnici necessari alla modifica del processo di produzione di una multinazionale che presenta numerose complessità dovute, tra l'altro, alla necessità di intervenire sugli impianti di produzione ed assemblaggio coinvolgendo soggetti terzi nazionali ed esteri e di adattare le forniture al nuovo *layout*. L'attuazione dell'impegno potrà essere agevolmente verificata attraverso la lettura del codice del lotto di produzione dei dentifrici assemblati con la nuova confezione.

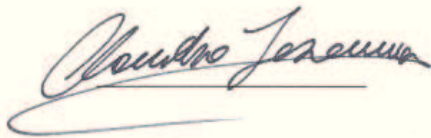
#### 5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI

16. Le misure appena descritte appaiono idonee non solo a superare tutti profili di ingannevolezza ipotizzati in sede di avvio, ma anche a rafforzare la chiarezza del messaggio pubblicitario.
17. Gli impegni proposti consentirebbero infatti di: (i) eliminare qualsiasi riferimento all'utilizzo di ingredienti derivanti dal mondo "professionale", (ii) chiarire espressamente che l'effetto sbiancante del Prodotto attiene alla rimozione delle macchie superficiali dai denti e (iii) evidenziare ulteriormente la natura non professionale e la funzione cosmetica del Prodotto.
18. In definitiva, le misure proposte - andando oltre la mera rimozione del messaggio contestato nella comunicazione di avvio relativo, ossia quello riportato nella Pagina Internet - assicurano che il consumatore sia pienamente consapevole della natura cosmetica del Prodotto e degli effetti conseguibili per mezzo del suo utilizzo.
19. Si precisa, infine, che il caso di cui si discute presenta indubbiamente tutte le caratteristiche e gli elementi che rendono ammissibile la presentazione di impegni in quanto la condotta cui essi si riferiscono non presenta i caratteri della "*manifesta scorrettezza e gravità*", non rientrando nelle c.d. *per se violations* e cioè nel novero di quelle condotte considerate in ogni caso ingannevoli o scorrette ai sensi degli articoli 23 e 26 del Codice del Consumo.

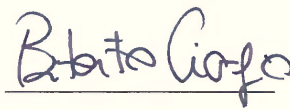
\* \* \*

Restando a disposizione per ogni chiarimento possa occorrere, l'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

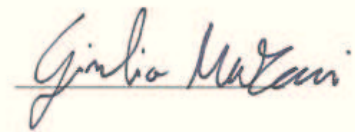
Roma, 16 febbraio 2018



Avv. Claudio Tesauro



Avv. Giorgio Bitonto



Avv. Giulio Matarazzi

Precedente claim sulla pagina web

## White System Protezione Smalto

Aiuta a ripristinare il bianco naturale dei tuoi denti e a remineralizzare lo smalto.

White System Protezione Smalto non solo rende il tuo sorriso più luminoso, ma aiuta a rinforzare lo smalto dei denti per un sorriso in piena forma giorno dopo giorno. La sua formula avanzata contiene White Activator, uno speciale complesso che contiene un ingrediente usato nella pulizia professionale, per sbiancare efficacemente i denti. Inoltre la sua formula con Fluoro e Calcio aiuta a riparare le microlesioni superficiali dello smalto dei tuoi denti per un sorriso più protetto e luminoso.

[ACQUISTA ONLINE](#)

Claim che sarà inserito sulla pagina web in caso di accettazione degli impegni\*

## White System Protezione Smalto

Aiuta a ripristinare il bianco naturale dei tuoi denti, grazie alla rimozione delle macchie superficiali, e a remineralizzare lo smalto. White System Protezione Smalto non solo rende il tuo sorriso più luminoso, ma aiuta a rinforzare lo smalto dei denti per un sorriso in piena forma giorno dopo giorno. Inoltre la sua formula con Fluoro e Calcio aiuta a riparare le microlesioni superficiali dello smalto dei tuoi denti per un sorriso più protetto e luminoso.

Usa il dentifricio Mentadent mattina e sera per una corretta igiene orale. Per trattamenti professionali rivolgiti sempre al tuo dentista di fiducia!

[ACQUISTA ONLINE](#)

\* Le parti del claim aggiunte rispetto alla precedente versione sono sottolineate in rosso. È stato invece eliminato il riferimento allo speciale complesso che contiene un ingrediente usato nella pulizia professionale.



Versione della confezione con il precedente claim

**Mentadent**

**WHITE SYSTEM PROTEZIONE SMALTO**

**AUTUA A RIPRISTINARE IL BIANCO NATURALE DEI TUOI DENTI E A REMINERALIZZARE LO SMALTO**

**WHITE SYSTEM**

**Mentadent White System**  
Protezione Smalto non solo rende il tuo sorriso più luminoso, ma **aiuta a rinforzare lo smalto dei denti** per un sorriso in piena forma giorno dopo giorno.

La sua formula avanzata contiene **uno speciale ingrediente usato nella pulizia professionale**, per sbiancare efficacemente i denti, aiutando a restituire il loro bianco naturale.

Allo stesso tempo la sua formula, con Fluoro e minerali di Calcio, aiuta a **remineralizzare lo smalto**, lasciando i **denti forti e più protetti**.

**APPROVATO**

L'ANM riconosce che un dentifricio al fluoro correttamente formulato aiuta a prevenire la formazione della placca proteggendo la salute di denti e gengive. **MENTADENT WHITE SYSTEM PROTEZIONE SMALTO** soddisfa questi requisiti ed è quindi di significativa utilità, unito ad una significativa regolare dello spazzolino e ad un suo corretto utilizzo. Per legge possono esercitare l'odontoiatria gli Iseriti all'Albo degli Odontoiatri presso l'Ordine dei Medici, abilitati ai sensi della Legge 409/85.

**fdi**

**FDI World Dental Federation**

FDI riconosce che lavarsi i denti almeno due volte al giorno con un dentifricio al fluoro, come **MENTADENT WHITE SYSTEM PROTEZIONE SMALTO**, è di significativa utilità per una corretta igiene orale.

**mentadent**

**WHITE SYSTEM PROTEZIONE SMALTO**

**AUTUA A RIPRISTINARE IL BIANCO NATURALE DEI TUOI DENTI E A REMINERALIZZARE LO SMALTO**

**WHITE SYSTEM**

**Mentadent White System**  
Protezione Smalto non solo rende il tuo sorriso più luminoso, ma **aiuta a rinforzare lo smalto dei denti** per un sorriso in piena forma giorno dopo giorno.

La sua formula pulisce lo smalto, **rimuovendo le macchie superficiali** e aiutando a **ripristinare il bianco naturale** dei denti.

Allo stesso tempo la sua formula, con Fluoro e minerali di Calcio, aiuta a **remineralizzare lo smalto**, lasciando i **denti forti e più protetti**.

**APPROVATO**

L'ANM riconosce che un dentifricio al fluoro correttamente formulato aiuta a prevenire la formazione della placca proteggendo la salute di denti e gengive. **MENTADENT WHITE SYSTEM PROTEZIONE SMALTO** soddisfa questi requisiti ed è quindi di significativa utilità, unito ad una significativa regolare dello spazzolino e ad un suo corretto utilizzo. Per legge possono esercitare l'odontoiatria gli Iseriti all'Albo degli Odontoiatri presso l'Ordine dei Medici, abilitati ai sensi della Legge 409/85.

**fdi**

**FDI World Dental Federation**

FDI riconosce che lavarsi i denti almeno due volte al giorno con un dentifricio al fluoro, come **MENTADENT WHITE SYSTEM PROTEZIONE SMALTO**, è di significativa utilità per una corretta igiene orale.