

Consumidor Direito + Grita

Dores de cabeça e doença na córnea são algumas das consequências causadas pelos óculos e lentes de contato inadequados. Especialistas analisam quando a origem do problema está nos fabricantes

O que fazer quando a saúde ocular é comprometida

» FERNANDA CAVALCANTE*

Editoria de Arte

É quando a vista embaça e fica difícil de reconhecer as palavras no letreiro, ou até uma pessoa conhecida na rua que está acenando em sua direção, que cai a ficha que comprar um óculos é necessário para garantir mais qualidade de vida. Mas imprevistos acontecem no investimento, como falhas na confecção das lentes que podem resultar em graus errados, colocando a saúde em risco.

Há 18 anos, Neide Pereira descobriu que tinha dificuldades para ler de perto. Agora, aos 67 anos, começou a sentir dores de cabeça e nos olhos. Ao procurar seu oftalmologista, foi informada que a visão dela está com um alcance ainda menor. A fim de resolver a questão, encomendou em uma ótica duas armações diferentes e dois pares de lentes. “A armação é uma quadrada bem específica, não tinha em nenhuma das quatro lojas filiais da empresa. Demoraram 4 meses para eu receber um dos óculos pronto”, conta.

Mas o problema não acabou por aí. Uma semana após receber o produto, a armação trincou. “Não tinha outra do mesmo tamanho da lente, então fiquei sem usar, mesmo precisando. Foram mais seis meses para receber tudo completo. E o grau da minha visão só aumentando”, completa.

O oftalmologista Luiz Alberto Rosa Barbalho, especialista em córnea, explica que, ao contrário da crença popular, a não utilização dos óculos mesmo sem grau, ou até o uso de um grau diferente do recomendado, não faz com que ele aumente ou diminua. “Mas provoca dores de cabeça e sensação de peso nos olhos, desconfortos que impactam diretamente nas principais atividades do dia a dia, como no rendimento do trabalho, no sono, nos afazeres domésticos, e no lazer”, explica.



Quando a saúde está em risco, o consumidor tem direito a procurar a ótica imediatamente. “Ao relatar o ocorrido, exija a reparação do problema, incluindo a confecção de novos óculos com a graduação correta e o auxílio nas despesas com o tratamento para as dores causadas”, recomenda o advogado Tiago Oliveira, especialista em direito do consumidor.

Thays Araújo acredita que as lentes fabricadas pela ótica são muito frágeis. “Em menos de 6 meses de uso, já é a segunda vez que, literalmente, os óculos quebram na minha cara. A armação racha repentinamente e as lentes voam longe. Não dá nem pra

salvar porque uma simples queda faz com que elas se quebrem”, relata.

“Neste caso, o estabelecimento comercial é responsável pela qualidade do produto vendido, inclusive, oferecendo garantia. Se as lentes quebrarem sem motivo aparente, as armações não se ajustarem corretamente ou apresentarem folgas, a loja deve substituí-las por novas ou oferecer a troca por outros óculos. Caso a substituição não seja possível, o reembolso do valor pago deve ser realizado”, lembra Tiago Oliveira.

Entretanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece um prazo de 90 dias a partir

da compra para a pessoa prejudicada comunicar à ótica qualquer problema com o grau dos óculos. “Esse tempo garante que você possa identificar e comunicar à loja qualquer falha na graduação, permitindo que a assistência técnica seja acionada de forma adequada e oportuna”, declara o advogado.

Lentes de contato

As lentes de contato são frágeis e os olhos muito sensíveis, por isso dependem do cuidado e do manuseio corretos. Ana Cecília (nome fictício), 29, faz uso delas desde os 14 anos. Com 22 anos foi diagnosticada com a primeira

úlcera e aos 23 com a segunda, ambas no mesmo olho. “Meu olho estava lacrimejando demais e, mesmo trocando a lente, não parava. Percebi que havia uma espécie de sujeira bem pequena no meu olho e minha mãe disse para eu procurar a emergência oftalmológica”, recorda.

“O tratamento foi à base de colírio e uma pomada que eu mesma passava em casa, mas, o colírio, somente o médico. Então, eu ia todos os dias, durante uma semana, ao hospital. Essa rotina era importante para acompanhar se o tratamento estava dando certo, senão poderia ser necessário um transplante de córnea”, ressalta.

A cliente afirma que foi avisada sobre os riscos durante a compra do produto e, por isso, não culpa o fabricante. No entanto, o advogado Marcel Amaral, especialista em direito do consumidor, explica que a loja possui responsabilidade objetiva perante o consumidor, e pode ser acionada em caso de doença, se comprovada que foi causada pela lente de contato. “Nesse tipo de situação, a Justiça vai analisar se, de fato, foi a lente que contribuiu para que isso acontecesse”, revela.

Porém, segundo Luiz Alberto Rosa Barbalho, mais da metade dos casos de contaminação de córnea no mundo são causados pelo uso de lentes fora da validade, má higienização ou armazenamento incorreto. O especialista faz as seguintes recomendações. “É fundamental ter uma solução de limpeza específica e um estojo apropriado para armazená-las. É preciso lavar as mãos com um sabonete bactericida antes de pegá-las, nada de soro fisiológico (que não possui agentes de limpeza adequados para lubrificar e desinfetar) e não é indicado reaproveitar a solução multiuso. Descartar a antiga e colocar nova solução antes de guardar novamente a lente de contato no estojo. Nunca usar água corrente na lente ou no estojo, pois ao invés de limpá-los você pode contaminá-los ainda mais”.

O oftalmologista chama atenção para quem usa maquiagem. “A lente deve ser colocada antes de aplicar os produtos. Quando remover, primeiro retirar a lente e fazer a desinfecção delas, só depois retirar a maquiagem. Além disso, é importante evitar usar o acessório ao entrar na piscina, mar ou mesmo tomar banho de banheira ou chuveiro”, conclui.

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

»UDF SEGUNDA VIA DO DIPLOMA

» CARLOS ALBERTO DE AQUINO
ÁGUAS CLARAS

Carlos Alberto de Aquino Mariani, formado em administração pela Universidade do Distrito Federal (UDF), procurou o Grito do Consumidor porque está precisando, com urgência, da segunda via do diploma dele. O pedido foi feito em fevereiro deste ano, mas até agora ele não o recebeu.

“Tenho que apresentar o diploma no meu trabalho para receber uma gratificação por nível superior. Já poderia estar recebendo o valor desde fevereiro ou março, se eles já tivessem resolvido o problema”, declara.

Resposta da empresa

A UDF entrou em contato com o aluno, por telefone, explicou o passo a passo sobre como acessar o diploma digital no site, na área do aluno, na qual já consta como acessado.



Comentário da consumidora

Eles encaminharam o diploma. Mas é incrível como eles agiram só depois que vocês fizeram contato, pois eu já havia reclamado inúmeras vezes. De qualquer forma, muito obrigado.

»SMART FIT COBRANÇA INDEVIDA

» LEDA MAÍTA ALVES GUIMARÃES
ÁGUAS CLARAS

Leda Maíta Alves Guimarães queixa-se de uma cobrança indevida feita pela Smart Fit. Ela matriculou-se pelo aplicativo no plano smart coachella, mas se arrependeu e cancelou com menos de 7 dias após a adesão. Mesmo assim, a academia cobrou por 2 meses o valor do plano. Depois disso, cobraram na fatura do cartão, o plano smart nutri, um valor maior do que este anterior e que ela afirma não ter contratado.

Ambos valores não foram estornados.

Resposta da empresa

A Smart Fit chegou a um acordo com a aluna e garante que a questão estaria resolvida até a última quarta-feira (10/7).

Comentário da consumidora

Fizeram o estorno, agradeço pela intervenção. Com certeza, fez diferença.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852