

Consumidor Direito + Grita

Além de sequelas físicas, queimaduras impactam no estilo de vida dos clientes lesados. Especialistas explicam os procedimentos de segurança para prevenção e o que fazer em caso de lesão

» FERNANDA CAVALCANTE*

"São feios", "são sujos", "são masculinos", "são masculinos", independentemente da justificativa, sejam movidas por questões de higiene ou sejam por padrões sociais, muitas mulheres buscam na depilação uma forma de se sentirem mais femininas. A técnica a laser é popularmente conhecida por remover de vez aqueles pelos indesejados, mas, infelizmente, casos de queimadura durante as sessões são cada vez mais frequentes, deixando sequelas físicas e emocionais.

O estilo de vida de Thainá Oliveira, 26, foi impactado após sofrer uma queimadura em 2020, na linha alba, área localizada ao redor do umbigo. Ela ficou dois anos — período até as marcas clarearem, sem poder ir a praias e piscinas, por indicação dermatológica para evitar o sol e pelas dificuldades de usar uma roupa de banho que cobrisse a lesão, podendo ser somente maiôs e biquínis de cintura alta. "Eu tinha vergonha, não queria que as pessoas vissem", confessa.

As lesões aconteceram durante as sessões marcadas para refazer o tratamento que havia falhado, visto que os pelos continuavam crescendo. "Na minha primeira sessão, tive queimaduras instantâneas. Depois de 15 minutos, já estava com as lesões totalmente aparentes e com dores, ardia bastante", relata. Thainá está com um processo judicial em aberto desde o início do ano passado contra a empresa.

O usuário que busca esse serviço tem vários direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). O advogado Mozar Carvalho explica quais são. "Ele deve receber informações claras e precisas sobre riscos, benefícios, contraindicações e cuidados



necessários antes, durante e após o procedimento", declara.

"Além disso, tem direito ao serviço prestado com segurança, seguindo todas as normas técnicas e sanitárias estabelecidas, com equipamentos e produtos utilizados em conformidade com os padrões regulatórios. Já no caso de ocorrência de danos, como queimaduras ou lesões, o consumidor tem direito à reparação, que pode incluir tratamento médico e compensações financeiras", conclui.

Essas queimaduras podem ser causadas por diversos fatores, sendo o mais comum o uso de uma configuração de energia muito alta para o tipo e cor de pele do paciente. "Peles mais escuras ou bronzeadas têm mais melanina, o que pode absorver mais energia do laser, aumentando o risco de queimaduras. Por isso, sempre deve-se evitar fazer o procedimento na pele bronzada", explica Francessa Resende, médica especialista em dermatologia.

Ela pontua os procedimentos de segurança que os profissionais devem seguir antes, durante e após as sessões. "Primeiramente, deve-se avaliar a cor da pele dos pacientes, orientar quanto à necessidade de evitar exposição solar próximo à sessão, verificar doenças prévias do paciente e, também, pode-se fazer um teste de sensibilidade, utilizando o laser em uma pequena área e vendo como fica a pele naquele local", recomenda.

Provas mais comuns em casos de queimadura

Relatórios médicos: documentos que comprovam o diagnóstico, tratamento e extensão das queimaduras;

Fotografias: imagens das lesões antes, durante e após o tratamento podem servir como prova visual do dano;

Testemunhos: depoimentos de pessoas presentes durante o procedimento ou de profissionais que atenderam o consumidor após o incidente;

Contratos e documentos do serviço: contratos de prestação de serviço, folhetos informativos e comprovantes de pagamento que demonstrem a relação entre o consumidor e o estabelecimento;

Laudos periciais: avaliações técnicas realizadas por peritos que atestem a origem e a gravidade das lesões.

Fonte: Watson Silva, advogado especialista em direito do consumidor.

"Durante a sessão, sempre deve-se fazer o uso de óculos de proteção adequado ao tipo de laser. Além disso, é essencial o ajuste correto e monitoramento constante do laser. Outro fator importante é o uso de sistema de resfriamento do laser para evitar queimaduras", pondera.

"Após a aplicação, também é necessário orientar o paciente sobre cuidados pós-sessão, como evitar exposição ao sol e uso de produtos calmantes, além de monitorar a reação da pele e eficácia do tratamento", continua.

A queimadura de Jéssica Neme foi na região da virilha, mas ela não soube de imediato. "Depois eu percebi que estava escuro. Quando retornei ao estabelecimento, pedi para a responsável dar uma olhada e ela me confirmou que eu havia sido queimada, depois de um mês", conta.

Como reparação, a empresa deu a ela um papel com cuidados específicos e passou uma pomada, que foi reembolsada. O problema foi para retornar ao estabelecimento, localizado no Brasília Shopping.

"Após o tratamento para queimadura, o meu cadastro ficou travado e eu não consegui marcar novas sessões no mesmo local. Cheguei a entrar em contato com eles, e as funcionárias foram super-ríspidas. Depois disso, eu passei a frequentar a unidade do Conjunto Nacional, pois lá tem uma máquina específica para pele negra", descreve.

Rafael Fontenelle, advogado especialista em direito do consumidor, apresenta as possíveis formas de reparação e compensação para os usuários lesados. "O cliente pode ter direito à reparação na esfera civil, seja por danos morais, em decorrência do advento de cicatrizes, seja pela dor que sentiu em decorrência das queimaduras, bem como ser ressarcido pelos gastos eventualmente despendidos com remédios, tratamento médico ou qualquer outros gastos necessários a título de danos materiais", expõe.

*Estagiária sob a supervisão de Eduardo Pinho

» AMAZON FALHA NA ENTREGA

A cliente Sara Aragão Curty se queixou de problemas em relação à entrega de um iPhone 12 comprado no aplicativo da Amazon.

"No dia 27/04, comprei um celular. No dia 04/05, constava como entregue para 'irmão', sem o nome do meu irmão que, aliás, mora a quilômetros de distância da minha casa. Entrei em contato com a Amazon, e disseram que foi uma baixa indevida da transportadora. Pediram para eu esperar que ela faria a entrega nos próximos dias e se não fizesse até o prazo final da entrega, faria o reembolso. Aguardei até o prazo final, que era 09/05. Dia 10/05, entrei em contato, e eles reembolsaram direto para a carteira Amazon, pois o valor ficaria disponível em duas horas e poderia refazer a compra mais rápido. Refiz a compra no dia 10/05 com o reembolso da carteira, e no dia 16/05 a mesma transportadora deu baixa como entregue às 7h24 da manhã, só que dessa vez para o meu vizinho", relata.

"Eu estava em casa e acordada, pois saio 7h30 para o trabalho, e ninguém estava nem na minha casa nem na do vizinho, porque nesse horário a rua é deserta e eu escutaria a buzina ou alguém me chamando. Quando recebi a notificação, entrei em contato, e a Amazon fez contato com a transportadora, que disse ter sido baixa indevida, inclusive, me mandaram por e-mail essa informação. Disseram que chegaria para mim no dia 17/05 e que eu entrasse em contato novamente, caso não entregassem. Não entregaram, e eu continuei ligando, e eles enrolando. Até que por fim disseram que acreditavam que a transportadora havia feito a entrega no meu endereço (já entrando em contradição, pois estava entregue para meu vizinho) e que eu teria minha conta bloqueada para compra na Amazon. Além de ficar sem o celular, fiquei no prejuízo de mais de R\$ 3.000, e ainda fui bloqueada para compra. Um crime atrás do outro", completa.



Resposta da empresa

A Amazon informa que está em contato com a cliente para confirmação da forma de reembolso preferencial e que, tão logo seja informada, fará a devolução do valor do pedido.

Comentário da consumidora

Entraram em contato para começarmos o processo de reembolso. aparentemente vai dar certo.

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