

## Consumidor Direito + Grita

Você queria aquele corte dos sonhos, mas o resultado não agradou? Ou vai casar e o salão cobrou três vezes mais? Saiba como se proteger em situações como essas

# Fui ao salão e meu cabelo voltou queimado, o que fazer?

» LAÍZA RIBEIRO\*

Os salões de beleza são conhecidos por cuidarem não apenas da aparência, mas também da autoestima de seus clientes. No entanto, nem sempre a experiência é satisfatória. Cortes mais curtos do que o solicitado, colorações erradas e cobranças acima do valor combinado são situações comuns. Além do prejuízo financeiro, há o impacto emocional, já que a aparência influencia diretamente na confiança do cliente. Mas, o que fazer nessas situações?

A advogada Rita de Cassia afirma que o estabelecimento pode ser responsabilizado. “O cliente deve reunir: nota fiscal/recibo, fotos e vídeos, conversas, testemunhas, laudo médico e anúncios/contratos. Com isso, consegue responsabilizar o salão administrativa ou judicialmente”.

Exemplo dessa situação foi a estudante Nathália Soares, de 21 anos, que passou pela frustração de ter seu cabelo arruinado durante o procedimento. O objetivo era cortar e platinar. “O corte deu certo, mas na hora de platinar, meu cabelo chumbou, ficou com uma cor muito estranha”, conta. Na tentativa de consertar o erro, o profissional tentou descolorir mais quatro vezes, o que causou queimaduras no seu couro cabeludo e um corte químico.

“Foi bem frustrante para mim, me-xeu muito com minha autoestima. Meu cabelo era saudável, bem encorpado e, depois disso, ele ficou muito fino”, relata. Além dos fios danificados, Nathália ainda precisou pagar o valor de R\$ 500 pelo serviço.

A advogada Tays Cavalcante explica que o cliente que passa por esse tipo de situação pode pedir indenização por danos materiais e morais. “Os danos materiais cobrem gastos extras, como remédios, tratamentos, devolução do valor pago, enquanto os danos morais envolvem as situações que afetam autoestima, imagem ou dignidade do cliente”.

O que era para ser apenas um retoque de cor, virou uma dor de cabeça a longo prazo para a estudante Izadora Ribeiro, 19. De acordo com ela, a cabeleireira deixou a tinta por um tempo muito além do recomendado no couro cabeludo da jovem e também passou chapinha no cabelo dela sem ser solicitado.



G O M E Z

“Eu fiquei muito triste, a chapinha queimou a minha fibra capilar e causou um alisamento térmico nos meus fios. Além disso, a tinta saiu em pouquíssimo tempo, o que significa que não foi um trabalho bem feito”, disse. Izadora conta que os danos foram emocionais e físicos, e até hoje precisa fazer tratamento para recuperar seu cabelo.

Segundo a advogada Rita de Cassia, os estabelecimentos são responsabilizados quando acontece erro técnico, como corte diferente do contratado, químicas mal aplicadas ou uso inadequado de equipamentos, por uso de produtos vencidos, proibidos ou inadequados, por falta de segurança, higiene ou alerta de riscos e publicidade enganosa. Em casos de práticas abusivas ou falhas no atendimento, o Procon pode autuar o salão, o que garante o respeito aos direitos do consumidor.

A especialista recomenda que, ao

procurar salões de beleza, o consumidor saiba que o estabelecimento precisa apresentar contrato ou orçamento prévio antes de procedimentos que são mais caros ou de maior complexidade, como progressivas, alongamentos e tratamentos estéticos e, em casos de procedimentos estéticos mais invasivos, podem precisar de certificação e fiscalização sanitária.

### Aumento sem justificativas

Em eventos especiais, como festas de aniversário e casamentos, os profissionais de beleza também costumam ser requisitados para realizar seus serviços na ocasião. Porém, o problema começa quando os salões decidem cobrar mais caro ao saber o motivo pelo qual o cliente procurou o local.

A biomédica Bruna Eloísa, 29, passou por essa situação. Com mais de 30 mil

seguidores em seu Instagram, ela procurou o serviço como uma maquiagem social e, quando souberam que era para seu casamento, ela foi surpreendida com uma cobrança adicional simplesmente por ser noiva. “Chegaram a se negar a realizar o serviço ao descobrirem que se tratava de um casamento”, lamentou a jovem.

Aumentos de preço e os constrangimentos causados pela recusa de atendimento não foram os únicos problemas de Bruna. Após muitas tentativas para marcar seu cabelo e maquiagem, ela conseguiu um agendamento com uma profissional e, ao ser questionada sobre ser noiva, negou. A profissional, após ver as mídias do casamento, enviou uma mensagem no WhatsApp de Bruna alegando que ela era uma golpista.

Ao postar o vídeo nas redes sociais contando sua experiência, Bruna viralizou e alcançou a atenção de grandes youtubers. A grande repercussão do caso deu

visibilidade a essa prática que, apesar de ser ilegal e abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), muitos estabelecimentos continuam realizando.

“Quando a situação veio a público e a suposta profissional fez comentários ao meu respeito nas redes sociais, eu me senti extremamente constrangida. Foi um episódio de difamação que me abalou bastante, principalmente por estar em um momento tão especial da minha vida”, conta a biomédica.

O aumento do valor da prestação de serviços para casamentos nem sempre será abusivo. “O acréscimo só é justificável em casos onde há a necessidade de deslocamento do profissional, uso de produtos especiais, horário extra ou a precisão de uma equipe maior”, explica a advogada Tays.

Órgãos como o Procon, Ministério Público, Defensoria Pública e Vigilância Sanitária fazem a fiscalização e recebem denúncias sobre esse tipo de cobrança. “Há decisões judiciais que reconhecem práticas abusivas em serviços voltados a noivas, especialmente quando há cobranças diferenciadas sem justificativa legítima. Essas decisões reforçam a aplicação do CDC em situações que envolvem falhas na prestação de serviços contratados para eventos especiais”, afirma Rita de Cassia.

Tays explica que os contratos de serviços de salão de beleza devem ser claros e transparentes em relação a valores de taxas ou reajustes, assim como na cobrança de multas por cancelamento. “O salão pode cobrar essas multas, desde que isso esteja previsto em contrato e seja razoável, sem valores abusivos”, aponta a especialista.

Rita complementa: na hora de fazer o contrato, o prestador de serviços deve evitar linguagem genérica ou que permita outras interpretações, como “taxa de evento especial” sem dar detalhes sobre, e registrar o contrato assinado, em papel ou digitalmente, com a confirmação de recebimento do cliente e incluir a tabela de preços padrão junto ao contrato.

As denúncias podem ser feitas pelo consumidor pelo telefone 151 (Procon-DF), eletronicamente pelo Sistema de Peticionamento Eletrônico (Sispe) ou presencialmente nos postos de atendimento.

\*Estagiária sob supervisão de Patrick Selvatti

### »PICPAY

## JUROS DE EMPRÉSTIMO

A consumidora Laryssa Sousa fez um empréstimo de R\$ 200 pelo PicPay. Entretanto, ela acabou apagando o aplicativo do banco de seu celular e esqueceu da conta em aberto. Quando a empresa cobrou, ela se recordou e iria fazer o pagamento, mas se deparou com juros altos por parte da empresa e sem a possibilidade de negociação. “Eu abri o aplicativo para pagar a dívida, mas o que era R\$ 200, se tornou R\$ 3 mil! Eu tentei negociar com eles, mas não tem essa possibilidade, apenas de parcelamento, e não é viável para mim parcelar, justamente por conta deste juros extremamente alto. Meu nome está sujo com uma dívida no Serasa de R\$ 4 mil, e quanto mais parcela, pior fica”, relatou!

### Resposta da Empresa

» “A operação seguiu os termos previstos em contrato e a companhia está aberta à renegociação através de seus canais oficiais.”

### Resposta da Consumidora

» “É uma situação chata já que eu queria pagar, mas os juros são extremamente abusivos. E parcelar esse valor só piora a situação.”



### »MERCADO PAGO REEMBOLSO QUE NÃO VEIO

A consumidora Diana da Silva realizou uma compra pelo Mercado Pago mas o prazo de entrega não atendia sua necessidade e ela cancelou. A empresa informou que, em 10 dias, o reembolso seria efetuado, porém, até o atual momento, ela não obteve retorno. A cliente informou também que precisou pagar a fatura do cartão, mesmo sem ter recebido seu dinheiro de volta. “Eu fiz a compra com o cartão do Mercado Pago, mas não vi que era frete grátis e que iria demorar para chegar. Então, cancelei e pedi com outro cartão algo que me atenderia. Me avisaram que em 10 dias o reembolso cairia, mas, até agora, nada. Pode até ser pouco o valor, mas foi suado e faz muita falta para mim”, relatou.

### Resposta da Empresa

A empresa não se pronunciou sobre o problema.

### Resposta da Consumidora

“Eu batalhei por esse dinheiro, é difícil para mim. Agora é ter fé de que um dia ele retorne para mim.”

### 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](mailto: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