

Consumidor Direito + Grita

O paciente é considerado consumidor, enquanto o profissional e a clínica são fornecedores de serviço, nos termos do CDC. Assim, quando ocorre falha, dano ou promessa não cumprida, o caso passa a ser analisado dentro das regras consumeristas

Relação de consumo vale para procedimentos estéticos

» LUIZ FRANCISCO*

Justiça

Procedimentos estéticos não devem ser tratados como algo banal. A biomédica Sofia Freire afirma que, quando feito com responsabilidade, o tratamento cosmético pode transformar autoestima, qualidade de vida e confiança do paciente. “Mas a segurança sempre precisa vir antes de qualquer tendência ou promessa milagrosa”, enfatiza. Quando há falhas na prestação de serviço, má informação, propaganda exagerada ou falta de assistência, os casos podem ser analisados à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Para Sofia, o procedimento estético não é apenas sobre beleza. Existe risco quando realizado sem preparo. Um profissional habilitado deve ter especialização reconhecida e possuir conhecimentos técnicos e protocolos de manejo. “É importante que o consumidor observe formações, experiência, ambiente clínico e postura ética antes das operações”, orienta a biomédica.

Caso ocorra uma falha na prestação de serviço, o profissional pode ser advertido e, como consequência mais grave, perder o direito de exercer a profissão por decisão do conselho responsável.

Uma situação de falha ocorreu com a servidora pública Melina Gomes, que teve direito à indenização após um erro em procedimento estético. Ela relata que, depois de realizar a operação de harmonização facial, sentiu dores no rosto e apresentou algumas sequelas, como inchaço e um nariz deformado. “Eu não fiquei satisfeita com o resultado e, além desse problema, tive que ir a oito médicos para corrigir meu nariz”, narra a consumidora.

Melina entrou com ação judicial e argumentou que houve danos morais, violação da integridade física e psíquica, e prejuízos estéticos “irreversíveis” atestados por um perito especializado. Segundo ela, a clínica sequer apresentou uma defesa, o que revoltou a consumidora e ela pediu aumento no valor da indenização. “É um completo descaso, pois não me ajudaram a resolver as sequelas que eles fizeram e ainda não tentaram explicar o porquê do erro”, conta Melina Gomes.

De acordo com Sarah Trindade, advogada especializada em direito do consumidor, se o paciente paga por um procedimento, é obrigação do prestador fornecer um serviço seguro, bem explicado e compatível com o que foi prometido. “O CDC garante o privilégio à informação clara, à proteção contra propaganda enganosa e cláusulas abusivas”, assinala.

Nessas situações, os artigos mais lembrados do CDC são aqueles que tratam da informação adequada, da responsabilidade por falha no serviço, da publicidade enganosa e do direito à indenização. “O consumidor pode pedir indenização por danos materiais, como gastos com consultas, remédios, exames e novos procedimentos; dano moral, quando há sofrimento, angústia ou abalo emocional; e dano estético, quando ficam cicatrizes, manchas, deformidades, assimetrias ou marcas visíveis”, detalha Sarah. “Em alguns casos, também pode ser discutida a perda de uma chance, quando a falha tira do paciente uma oportunidade real de recuperação”, acrescenta.

A advogada observa que a Justiça analisa caso a caso, ou seja, não existe uma “tabela fixa” como forma de precificar cada dano estético. São considerados fatores como gravidade da marca, visibilidade, permanência, possibilidade de correção, impacto na autoestima, idade da pessoa e consequências na vida social ou profissional. “Uma cicatriz pequena e escondida costuma ser avaliada de forma diferente de uma deformidade no rosto”, exemplifica.

Se o resultado prometido em uma publicidade não for cumprido, a situação pode configurar propaganda enganosa.



De acordo com Sarah Trindade, pode haver problema se a pessoa contratou o serviço com base em uma promessa exagerada, falsa ou impossível de garantir, mesmo que não tenha deixado sequelas físicas.

Responsabilidade

Vale destacar que, nesses casos, é aplicada a inversão de ônus da prova — um mecanismo da lei determinado pelo juiz para que o fornecedor do serviço prove que não cometeu o erro. A advogada informa que o consumidor, normalmente, não entende da parte técnica, não tem acesso a documentos internos e não é

obrigado a contratar um perito para entrar com ação na Justiça. Durante o processo, o juiz pode determinar uma perícia e, nesse caso, o fornecedor deve arcar com o custo.

Um Termo de Consentimento Informado não isenta a responsabilidade do profissional em erros de procedimentos estéticos, mesmo que seja assinado pelo cliente. De acordo com Amaury Andrade — advogado especializado em direito do consumidor —, o documento serve para demonstrar que o paciente teve ciência sobre riscos e limitações, mas perde validade quando há informação incompleta, linguagem excessivamente técnica e

ausência de esclarecimento adequado. “O atestado não protege casos de negligência, imprudência ou imperícia”, afirma.

O advogado orienta que o paciente siga as recomendações pós-procedimento porque, em algumas ocasiões, o profissional pode alegar culpa exclusiva ou concorrente do consumidor quando houver descumprimento relevante das orientações médicas, inclusive como exposição solar indevida, abandono do pós-operatório ou uso incorreto de medicamentos. No entanto, as prescrições devem ser comprovadas por meio de documentos.

Para Amaury Andrade, o consumidor deve checar cláusulas sobre riscos, cobertura de complicações, responsabilidade da clínica e qualificação do profissional antes de concordar com os procedimentos. Caso o paciente se sinta lesado, ele orienta que registre e reúna todos os documentos que podem ser usados como provas. “Recomenda-se nunca realizar acordos verbais sem registro e buscar orientação jurídica o quanto antes”, instrui o advogado. “Também é importante

procurar outro profissional para documentar tecnicamente o dano”, pontua.

O especialista afirma que os tribunais têm adotado uma postura mais “rigorosa”, especialmente em casos de procedimentos puramente estéticos. Para ele, a Justiça brasileira entende que, em muitas ocasiões, há obrigação de resultado e estabelece que o profissional aplique a técnica corretamente. “Quando há sequelas, deformidades ou frustração legítima da expectativa criada, a responsabilização costuma ser reconhecida”, completa.

* Estagiário sob a supervisão de Malcia Afonso

» AMERICANAS LIVROS NÃO CHEGARAM

Pedro Nunes relata que comprou dois livros no site da Americanas com entrega prevista para cinco dias úteis. Apesar de o sistema ter marcado o pedido como “entregue”, os produtos nunca chegaram ao destino. Ao entrar em contato com a central de atendimento, enfrentou, segundo ele, contradições nas respostas e falta de retorno efetivo. O processo de reembolso, que deveria ocorrer em até 15 dias, demorou quase dois meses. “Eu fiquei bem revoltado com a situação porque era um presente de aniversário para minha namorada”, conta. Ele acrescenta que, quando reclamou do ocorrido, os atendentes não deram atenção.



Resposta da empresa

“A Lojas Americanas informa que, devido a uma falha operacional na transportadora parceira, ocorreu esse desencontro de informações, mas realizamos o estorno ao cliente após a finalização da apuração interna. A Americanas lamenta o ocorrido e reforça o compromisso pelo atendimento ao consumidor.”

Resposta do consumidor:

“Eu recebi o reembolso, mas não estou satisfeito, porque é revoltante que uma empresa perca o meu pedido e que eu precise buscar a imprensa para resolver meu problema.”

» RIACHUELO REEMBOLSO DEMORADO

Ao comprar uma saia que não serviu, Rebeca Borges conta que comunicou a loja para receber o reembolso. De acordo com a consumidora, o valor da peça de vestuário foi R\$ 100. “Além de eu não receber meu dinheiro de volta, eu fui atendida muito mal e passei por algumas humilhações”, lamenta.

Resposta da empresa

“Todos os nossos estornos são realizados automaticamente. No caso dessa cliente, houve uma intercorrência no sistema e não aconteceu de forma automática. Assim que ela entrou em contato por meio do Reclame Aqui, conseguimos identificar o erro sistêmico e seguimos com o ressarcimento de forma manual. A cliente recebeu o comprovante de estorno e informamos sobre o erro pontual.”

Resposta da consumidora:

“Eu recebi o estorno dois dias após a denúncia, mas eu me humilhei por um valor pequeno ainda.”

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