

## Consumidor Direito + Grita

Advogados orientam sobre de quem é a responsabilidade — do fornecedor, do vendedor ou do cliente. Dermatologista e maquiadora explicam o que fazer para evitar danos à pele

# Reações alérgicas a cosméticos

» FERNANDA CAVALCANTE

Criar e manter uma rotina de beleza por meio dos produtos cosméticos é uma forma de autocuidado para muitas pessoas. O problema é quando o produto causa um efeito contrário, prejudicando a saúde e até a autoestima.

Juliana Oliveira, 43, é alérgica a qualquer tipo de esmalte que não faça parte de uma linha antialérgica. Ela passou pela situação de comprar um esmalte confiando em uma vendedora, que prometeu que o item não continha essa ameaça. Esse mesmo produto foi a causa de sua internação no hospital. “Fiquei muito inchada, meus olhos e boca estavam monstruosos”, relata. Atualmente, ela tem o costume de frequentar o mesmo salão, onde deixa o material antialérgico, resultado de uma longa pesquisa realizada para evitar problemas.

Max Kolbe, advogado especialista em direito do consumidor, aponta as situações em que a responsabilidade é do consumidor ou do fornecedor. “Em casos de clientes alérgicos, o consumidor deve estar sempre atento ao rótulo e às informações dispostas na embalagem do produto, que devem conter, de forma clara, os riscos à saúde, inclusive componentes alérgicos. Se os ingredientes estão dispostos com nomes científicos, ou de difícil dedução, que podem levar ao erro, permanece a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados ao consumidor”, indica.

Conforme o advogado, para que o fornecedor seja eximido de tal responsabilidade, deve, nos termos do CDC (artigo 12, parágrafo terceiro, inciso III), comprovar a culpa exclusiva do consumidor, demonstrando o conhecimento prévio desse, e a sua completa ausência de responsabilidade, principalmente no que tange ao dever de informação clara e objetiva dos ingredientes utilizados. “Assim, não é

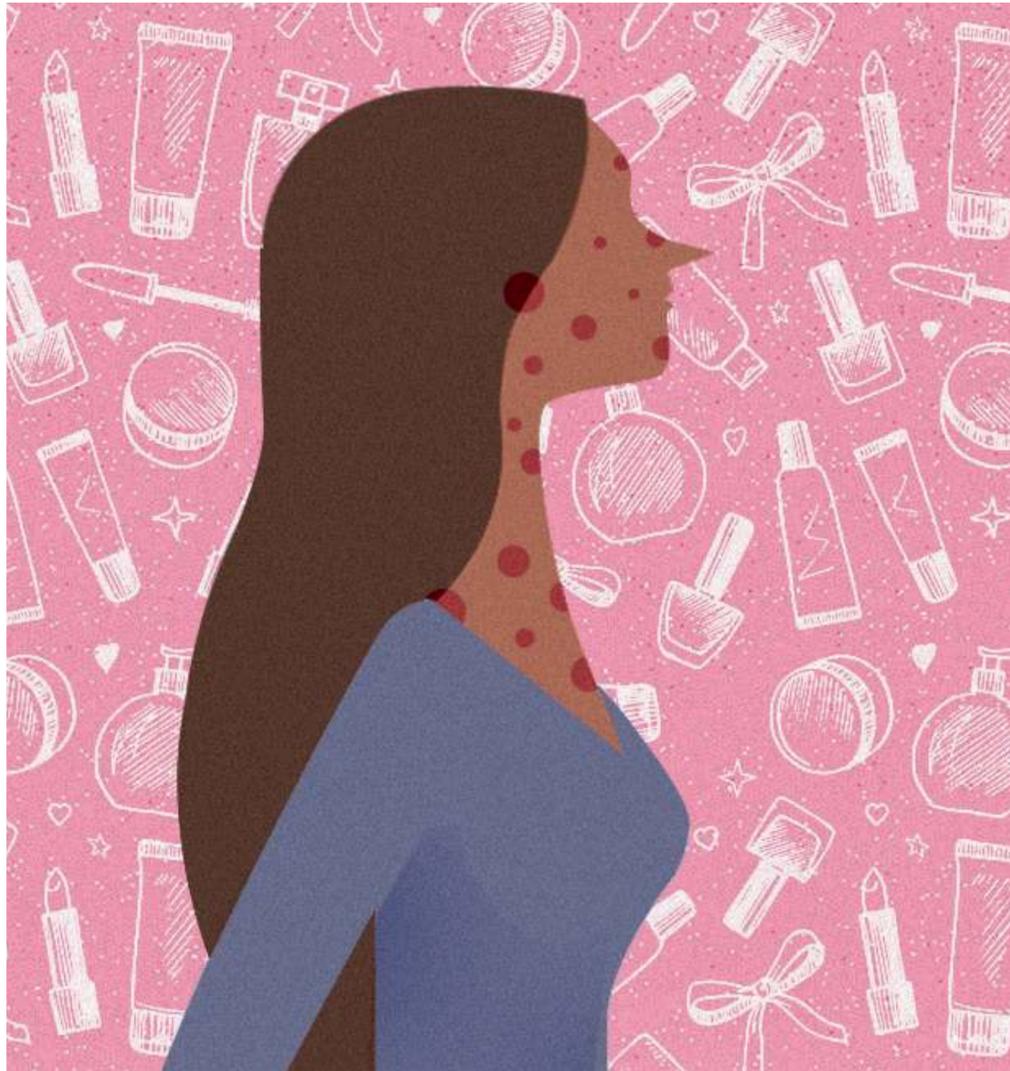
automática a retirada da responsabilidade do fornecedor, nesse caso, cabendo a ele demonstrar os elementos que demonstrem a culpa exclusiva do consumidor”, destaca.

Ele comenta episódios como o que Juliana passou, no qual o cosmético disponibilizado, supostamente alérgico, não apresentou a eficácia esperada. “Assim como nos termos dos artigos 12 e 18 do CDC, o vendedor e os demais componentes da cadeia de fornecedores respondem por problemas que afetem a qualidade, que tornem aquele produto impróprio ao consumidor, em especial aqueles alérgicos, desde a ponta do fabricante ao vendedor final”, conclui Kolbe.

Giovanna Salomão, que também é advogada especialista em direito do consumidor, reforça a importância de armazenar provas para o requerimento de indenização. “Em caso de ausência das informações necessárias, é possível, a partir da apresentação de laudos médicos e de fotografias, a indenização a título de danos materiais dos gastos realizados com a compra de produtos para solucionar a alergia, igualmente com o recibo da consulta médica. Adicionalmente, em caso de lesão corporal gerada ao consumidor, é cabível a indenização a título de danos morais”, elenca.

Ela também expõe outro artigo que auxiliaria Juliana a recorrer a futuras indenizações “O Código de Defesa do Consumidor dispõe de forma clara, em seu artigo 37, que é proibida toda publicidade enganosa, de modo que entende-se por enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”, completa.

Maurenilson Freire/CB



## Cuidados

Médica com especialização em dermatologia, Clarissa da Hora explica que existem dois tipos de dermatite de contato — nome dermatológico das reações aos cosméticos —, as irritativas e as alérgicas. “Alguns ativos dermocosméticos podem ter um efeito de irritação na pele, por um contato prolongado ou sob oclusão, às vezes, em uma pele mais sensível, sem que haja uma alergia verdadeira”, detalha. “Outros produtos fazem estímulo do sistema imunológico semelhante à reação a um agente nocivo ao corpo, em uma reação que se parece com uma vacina. Sempre que a pessoa entrar em contato com essa substância, o corpo vai reagir, no intuito de eliminar aquele agente, gerando a lesão na pele”, prossegue.

De acordo com a especialista, pacientes que têm alergias verdadeiras não devem entrar em contato com essas substâncias. Nesses casos, geralmente, aparecem sintomas proeminentes como coceira, alterações na pele pela vermelhidão e descamações. “Já as reações por uma pele sensível a produtos mais irritativos podem ser resolvidas melhorando a barreira cutânea, usando menor quantidade do produto e sem ocluir”, assinala. Segundo ela, de toda forma, saber as causas da alergia, evitar o contato com as substâncias identificadas e hidratar a pele, para deixá-la mais resistente às agressões, são algumas das maneiras de prevenção.

Júlia Damascena, 24, é maquiadora profissional há seis anos, e conta que a seleção dos produtos é uma etapa crucial em seu trabalho. “Para garantir a segurança da pele da cliente, utilizo

produtos de alta qualidade, preferencialmente de marcas conhecidas pela sua preocupação com ingredientes seguros e testados dermatologicamente. Além disso, dou prioridade a produtos hipoalérgicos e sem fragrâncias fortes para reduzir o risco de irritação. Sempre faço uma análise do tipo de pele da cliente para escolher produtos que atendam às suas necessidades específicas”, relata.

O cuidado é redobrado com quem tem alergia. “Geralmente, peço informações detalhadas sobre os produtos que causam o problema e, com base nisso, faço uma pesquisa para garantir que os itens que utilizo são seguros para a pessoa. Em alguns casos, faço testes de sensibilidade em uma pequena área da pele antes de aplicar a maquiagem completa, para garantir a segurança da cliente”, complementa.

## » CLARO

### TITULARIDADE DE LINHA

Paloma Tais Rodrigues, cliente da operadora Claro, relata que o sinal e os serviços de internet estão suspensos. Tudo começou quando descobriu que o seu número estava atrelado ao CPF do marido. Na tentativa de conseguir retornar com a linha para o seu próprio CPF, ela fez a adesão a outro plano, porque havia sido informada de que isso não afetaria a alteração de titularidade, mas acabou prejudicando, sim.

#### Resposta da empresa

» A Claro contactou a senhora Paloma Tais Rodrigues e prestou os esclarecimentos necessários. A operadora continua à disposição, por meio de todos os canais de atendimento disponibilizados.

#### Comentário da consumidora

» Foi resolvido. Muito obrigada, por todo o suporte.



## » CASAS BAHIA

### ENTREGA ATRASADA

A cliente Karla Precioso reclama que comprou duas mesas de cabeceira na Casas Bahia, mas o produto ainda não chegou. “Optei pelo frete normal, cuja promessa era de entrega mais rápida do que o frete econômico, com entrega para o dia 26 de abril. Desde então, o status do pedido não atualiza. Não recebi o produto. O site não me permite abrir uma reclamação informando que o produto não foi entregue. A Casas Bahia também não disponibiliza um telefone de contato, e nem um e-mail para enviar uma mensagem e fazer a queixa. Diante de tal impasse, acionei as redes sociais da Casas Bahia, fiz meu relato em vários posts da loja e, até o momento, recebi uma única resposta que creio ser padrão de robô”, lamenta.

#### Resposta da empresa

» Grupo Casas Bahia informa que prestou suporte à cliente, que já teve sua solicitação atendida.

#### Comentário da consumidora:

» Os produtos chegaram. Obrigada.

## 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