

Cliente e esteticista agora com direitos assegurados!

O Código do Consumidor veio, de certa maneira, colocar os pingos nos "iis" em termos de responsabilidade do profissional que dá atendimento em clínicas de estética e também a fabricantes de produtos cosméticos. O cliente agora se sente mais confiante ao procurar tratamento junto a esteticistas devidamente habilitados que, por sua vez, têm a proteção de princípios básicos que regem seu trabalho. Rita de Cássia, consultora de beleza deste suplemento, abre espaço para a advogada da Apeco, Associação Paranaense de Estética e Cosmetologia, Margareth Zanardini. Ela esclarece pontos importantes do Código de Defesa do Consumidor quando o assunto é ficar mais bonita.



Responsabilidade aliada à confiança.

A respeito de consulta de proprietárias de clínicas de estética sobre a inversão do ônus da prova trazida pelo Código do Consumidor que poderia eventualmente possibilitar a clientes ameaças de processo sem fundamento podemos esclarecer o seguinte:

Efetivamente, o inciso VIII do art. 6º da Lei 8078/90 estabelece: São direitos básicos do consumidor: VIII a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossimil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Esclareça-se, para melhor compreensão da lei, que era princípio, no processo civil (antes do advento do Código do Consumidor) que "o ônus da prova cabe a quem alega", isto é, se uma pessoa atribuir a alguém a causação de dano deverá provar o dano e/ou a culpa (vontade de agir, imperícia, imprudência ou negligência).

Quando este código fala em "inversão do ônus da prova" significa que caberá ao imputado provar que as alegações contra si não são verdadeiras.

Existem limites, contudo.

Observe-se que não é possível a uma cliente insatisfeita requerer uma indenização sem fundamento, baseada tão somente no fato de que tudo que alegue terá o princípio de verdade. O inciso VIII é claro quando condiciona a inversão do ônus probandi ao critério do juiz que deverá considerar a verossimilhança (algo que não repugne a verdade ou o bom senso) ou quando for hipossuficiente (economicamente fraco) a requerente de tal indenização.

Não há por parte das boas profissionais o que temer. A lei não dá amparo às pessoas de má fé que tentem fazer da má interpretação legislativa uma forma de extorsão.

As clínicas de estética para adequar-se à legislação devem ter sua publicidade e suas consultas baseadas na verdade. Não dar às clientes falsas expectativas quanto aos tratamentos. Ao contrário, explicar o que é possível através deste campo de atuação, bem como, através de contratos bem elaborados, colocar as limitações dos tratamentos.

Tratamentos estéticos não são cirurgias plásticas, nas quais os pacientes podem ter maiores probabilidades. Mesmo nestas os limites devem ser alertados.