

Abrir embalagens pode ser bem difícil

Empresa tem de conciliar a garantia contra a contaminação do produto com a segurança do consumidor

Nadja Sampaio e Luciana Casemiro

• Faça para abrir suco, clipe aberto para desentupir a saída do adoçante. Estes são alguns dos jeitinhos que o consumidor cria para abrir embalagens. Mas o pior é quando acontece de a própria tampa ferir o usuário do produto. Neste caso, o produto não está cumprindo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que proíbe que sejam postas no mercado mercadorias que ofereçam risco à saúde ou à segurança do consumidor.

No Brasil, a indústria está livre para decidir a forma de confeccionar as embalagens, pois no país não há norma técnica a ser seguida pelas empresas. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), responsável por regulamentar a comercialização de produtos alimentícios, só trata da questão da higiene e, portanto, não regula a confecção das embalagens desses produtos.

A advogada da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor Pro Teste, Maria Inês Dolci, diz que as pessoas devem reclamar com a indústria e os órgãos de defesa do consumidor quando têm problemas para abrir os produtos, pois a pressão dos clientes e da concorrência é que vai fazer com que as empresas mudem as embalagens:

— Sempre que fazemos testes com produtos, observamos a rotulagem e se há facilidade de manuseio da embalagem. Enviamos as nossas observações para que a indústria possa melhorar a embalagem.

Marcelo Felix Gonçalves reclama que ele e sua esposa se cortaram com a tampa do antibiótico Clavulin Suspensão, que tem um lacre de lata:

— O remédio já custa muito caro, e a Glaxo é uma empresa conceituada no ramo, poderia criar uma forma de proteger o interior do produto sem que a tampa nos ferisse.

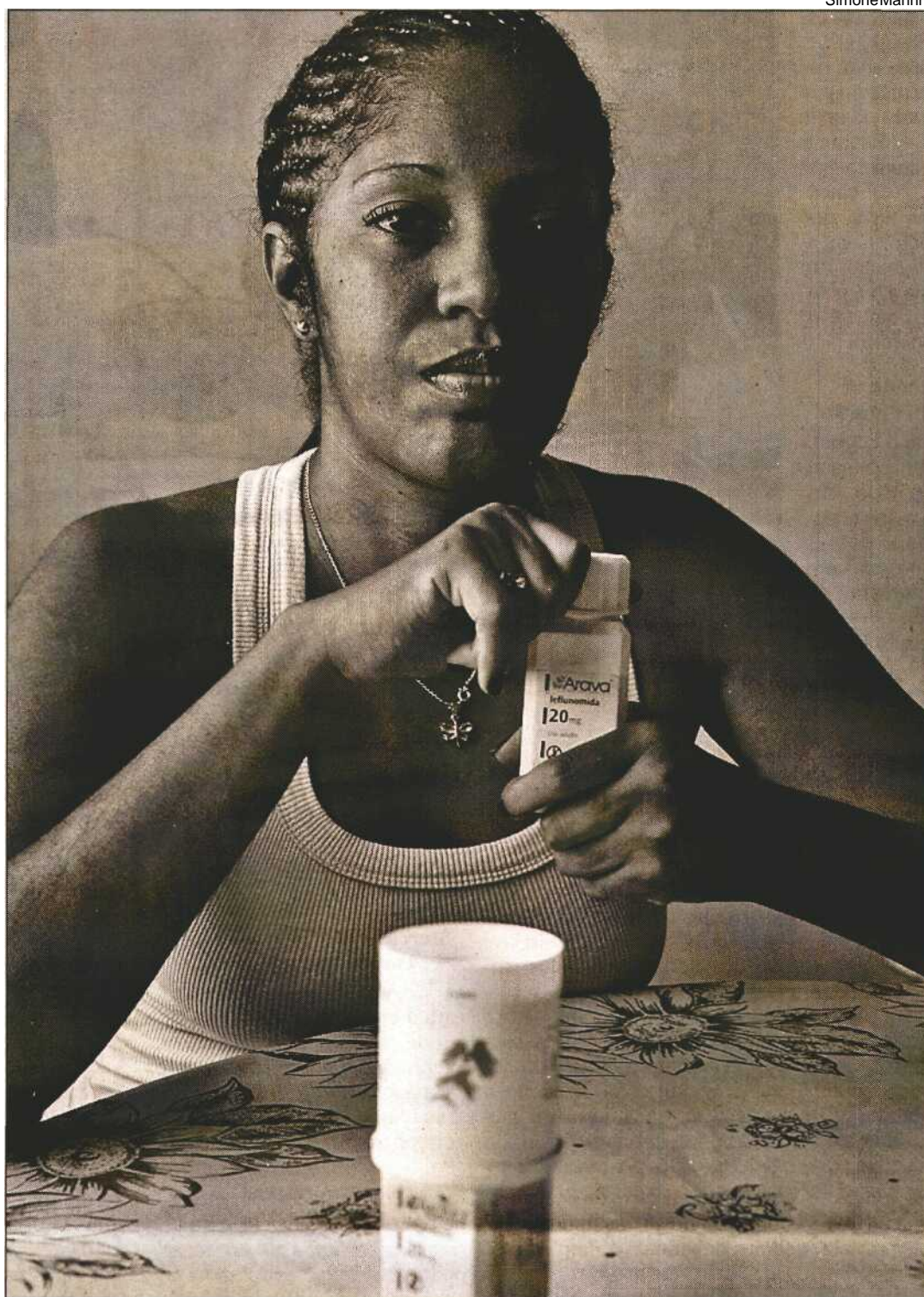
A GlaxoSmithKline (GSK) esclarece que a tampa do Clavulin Suspensão é metálica por razões técnicas para garantir a qualidade do produto. A GSK afirma que já testou a tampa plástica proposta pelo leitor. Entretanto, a conclusão dos técnicos foi de que somente a tampa metálica garante a proteção do clavanato de potássio (um dos princípios ativos do Clavulin) contra a umidade atmosférica, preservando, assim, totalmente a estabilidade e a eficácia do medicamento.

Consumidor deve guardar a embalagem

Renata Molina, técnica de defesa do consumidor do Procon de São Paulo, ressalta que um corte com a tampa é um acidente de consumo, e o consumidor tem direito a ser ressarcido, pois a empresa tem de conciliar a questão da garantia contra a contaminação do produto com a segurança do usuário:

— O CDC proíbe que sejam postos no mercado produtos que ofereçam risco à saúde ou à segurança do consumidor. Se acontecer um acidente, o consumidor deve obter um registro dos procedimentos médicos adotados, especificando o que causou o ferimento. Além disso, é importante guardar as notas fiscais de atendimento médico e remédios comprados, além da embalagem que causou o acidente. Assim, o consumidor terá todas as provas necessárias para iniciar o pedido de ressarcimento.

Álvaro Rangel afirma que comprou três frascos do adoçante Stevita em gotas, deixou



ANDRÉA ALMEIDA sofre de artrite e tem dificuldade em abrir o remédio que usa para tratar a doença

dois em sua casa e levou o outro para o seu escritório. Os frascos ficaram entupidos:

— Minha esposa, que é menos paciente, jogou fora o frasco de casa e abriu outro. Com o frasco do escritório foi pior, pois fui apertar um pouco mais e a tampa do conta-gotas pulou longe, derramando todo o conteúdo do frasco na xícara, que transbordou, sujando minha roupa, a de meu cliente e ainda alguns papéis. Depois disso, coloquei um clipe aberto para desentupir o conta-gotas, mas, ao acabar o conteúdo, mudei de adoçante.

A Steviafarma Industrial agradeceu o alerta e afirma que fez a reposição dos produtos.

O caso de Andréa Luce Vieira de Almeida é, no mínimo, curioso. Com artrite, ela tem dificuldade em abrir a embalagem do medicamento Arava, da Sanofi-Aventis, que usa para tratar a doença:

— Já fiz várias reclamações à empresa, mas nunca tive retorno. Como reclamei, minha

médica conseguiu acopladores que facilitam a retirada do medicamento, mas todos os usuários deveriam ter o mesmo benefício.

Esta não é a única queixa de Andréa. A tampa do Listerine, diz, não é nada fácil de abrir:

— A tampa precisa, ao mesmo tempo, ser pressionada e girada.

Os Laboratórios Pfizer informam que a tampa de segurança do Listerine foi desenvolvida para evitar a abertura accidental, especialmente por crianças. Porém, tanto a nota explicativa contida no rótulo do produto sobre a abertura da tampa quanto a ilustração na tampa plástica com desenhos em alto relevo têm por finalidade oferecer informações ao consumidor para evitar qualquer tipo de dificuldade ou incômodo na abertura do frasco.

O Grupo Sanofi-Aventis explica que o medicamento Arava (Leflunomida) possui uma tampa que segue os padrões internacionais de

▶ Outros problemas



LISTERINE:
Dificuldade de pressionar e girar a tampa ao mesmo tempo



STEVITA: O bico da embalagem, por onde sai o adoçante, entope com facilidade



NÉCTAR DE FRUTA:
A tampa seladora, difícil de abrir, acaba rasgando



CLAVULIN SUSPENSÃO:
Tampa metálica cortou a mão do consumidor

segurança, visando a garantir a administração correta do produto e a prevenir que as crianças tenham acesso accidental a ele. Para facilitar o seu manuseio pelos pacientes com dificuldade em retirar a tampa, foi desenvolvido um acoplador, que permite abrir o frasco de maneira simples, fácil e segura.

Já o problema de Maria Conceição Silva é com a tampa do suco Néctar, da Brasfrut:

— A tampa está tão bem colada que muitas vezes preciso usar uma faca para abrir o copinho. Já aconteceu de forçar para abrir e o suco derramar, sujando minha roupa.

Segundo Timóteo Miranda dos Santos, responsável pela Brasfrut no Rio, a empresa teve realmente um problema com um lote de tampas seladoras nos meses de novembro e dezembro, mas a questão já foi solucionada. Apesar disso, algumas unidades ainda podem ser encontradas no mercado. •