

О возврате, обмене или замене товара купленного в аптеке

Правовое регулирование отношений, связанных с продажей товаров осуществляется Гражданским кодексом Российской Федерации (далее ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон № 2300-1), Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, и другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Лекарственные средства, а также различные приборы медицинского назначения, представленные в аптеках, являются особыми товарами, к приобретению которых гражданам следует относиться очень ответственно. Перед совершением покупки потребитель вправе ознакомиться с товаром, запросить дополнительные сведения о нем, в том числе информацию о подтверждении соответствия его качества. Аптечная организация обязана по запросу потребителя предоставить копию декларации о соответствии или сертификата соответствия.

В аптеках нередко размещают объявления о том, что купленные лекарства обмену не подлежат. В большей части случаев у аптечных учреждений действительно есть юридические основания для отказа в обмене, но **только качественного товара**.

Данная норма установлена Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 в ПЕРЕЧЕНЕ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ, в который входят следующие товары: лекарственные препараты, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), парфюмерно-косметические товары.

Таким образом, в аптечную организацию могут быть возвращены (либо сданы для обмена) только товары ненадлежащего качества.

Конечно, в большинстве случаев потребитель не может самостоятельно определить, является ли оно некачественным или нет. Исследования на соответствие требованиям нормативной документации осуществляются экспертными организациями, аккредитованными в области контроля качества лекарственных средств в установленном порядке.

Что можно считать недостатком лекарственных препаратов, медицинских изделий?

- если истек срок годности препарата;
- если имеет место дефект маркировки (не указаны серия и сроки годности, или же серия и сроки годности на упаковке и препарате не совпадают);
- если отсутствует инструкция по применению препарата (либо она от другого лекарства);
- если описание препарата в инструкции не соответствует реальному цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям препарата;
- если есть брак в упаковке: сколы, отсутствует герметичность, пробка или крышка, коробка порвана или же смазана полиграфия.

Возврат (замена) товаров, в том числе реализуемых через аптеки, может быть осуществлен в следующих случаях:

- если потребителю был продан товар ненадлежащего качества, (основание ст. 503 ГК РФ, ст. 18 Закона № 2300-1);
- если потребителю не была предоставлена продавцом возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, изготовителе (основание п. 3 ст. 495 ГК РФ, ст. 12 Закона № 2300-1);
- если был нарушен порядок отпуска лекарственных препаратов, предусмотренный нормативно-законодательными актами, а именно: рецептурный препарат продан без рецепта (основание Приказ Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 14.07.2017 года № 403н);
- при ошибке со стороны фармацевта в наименовании товара или в дозировке лекарственного средства, или в его форме (основание п. 2 ст. 469 ГК РФ, п. 3 ст. 4 Закона № 2300-1).

Если товар ненадлежащего качества, а продавец отказывается принять его обратно или заменить на новый, необходимо составить претензию с просьбой вернуть или заменить товар.

Заявление (претензия) оформляется в свободной форме, в двух экземплярах. К претензии приложить само лекарство или медицинское изделие, кассовый или товарный чек, рецепт врача, если товар был приобретен по рецепту, показания свидетелей (если имеют место быть), гарантийный талон (при его наличии).

На одном из экземпляров претензии продавец, либо тот, кто принял претензию, должен поставить свою подпись с указанием фамилии, имени, отчества и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Один экземпляр претензии остается у покупателя в подтверждение обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме, направьте претензию почтой с уведомлением и описью вложения, что позволит в случае обращения в управление Роспотребнадзора или суд, подтвердить соблюдение претензионного порядка.

Важно!!! Проверьте правильность расчета, наименование лекарственного препарата, целостность упаковки, срок годности, не отходя от кассы, требуйте проверки приборов в Вашем присутствии (если это технически возможно), не требуйте продажи рецептурных препаратов без наличия у Вас необходимых документов, чтобы не создавать проблем ни себе, ни работникам аптеки.