

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Возврат, обмен, замена товара в аптеке

13.02.2020 г.



Часто бывает, что, купив лекарственный препарат, средства личной гигиены, прибор для контроля показателей давления, понимаешь, что поторопился и не нуждаешься в данном товаре или он не подходит по характеристикам или комплектации. Однако, продавец в аптеке категорически отказывается принять товар обратно или обменять его на новый, правомерен ли его отказ? Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. № 55, утверждён «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», в соответствии с которым продавец имеет право отказать

потребителю в обмене лекарственного препарата или медицинского изделия. Аналогичная норма установлена п. 2.17. «Порядка отпуска лекарственных средств», утверждённого Приказом Минздравсоцразвития России от 14.12.2005г. № 785 (ред. от 22.04.2014г.) - « „приобретённые гражданами лекарственные препараты надлежащего качества не подлежат возврату или обмену».

Обратите внимание, возврату и обмену не подлежат только товары надлежащего качества, в случае если лекарственные препараты или медицинские изделия имеют недостатки, продавец обязан принять такой товар и провести проверку качества. Если у товара выявлен недостаток, то согласно ст.18 Закона № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» возможно:

- Заменить его на товар этой же марки /этих же модели и (или) артикула;
- Заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом соответствующим покупной цены;

Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков возмещения товара или расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

Отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной за него суммы, при этом возвратив товар с недостатками продавцу.



| Кроме этого, Вам должны обменять товар и в случае, если он является надлежащего качества, но фармацевт перепутал наименование лекарства, ошибся в дозировке или форме лекарственного средства.

Недостатком лекарственных препаратов и медицинских изделий можно считать:

- Истекший на момент продажи срок годности;
- Отсутствие обязательной информации о товаре, в том числе информации на русском языке;
- Несовпадение серии и сроков годности на упаковке и препарате;
- Отсутствие инструкции по применению препарата;
- Несоответствие описания препарата в инструкции фактическому цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям;
- Наличие в упаковке брака - сколы, не герметичность, нечитаемая полиграфия.

Будьте внимательны при покупке лекарственных препаратов, проверяйте **ПРАВИЛЬНОСТЬ РАСЧЕТА, НАИМЕНОВАНИЕ ТОВАРА, ЦЕЛОСТНОСТЬ УПАКОВКИ, СРОК ГОДНОСТИ**, не отходя от кассы.

Требуйте провести проверку приборов в Вашем присутствии, если проверку провести технически невозможно, то откажитесь от покупки или потребуйте сделать запись в товарном чеке о том, что проверка качества прибора не была проведена.

Но что делать, если товар оказался ненадлежащего качества, а продавец отказывается принять его обратно или заменить на новый?

В этом случае необходимо составить претензию в свободной форме, в 2 экземплярах. Претензия пишется по форме заявления, но в ней необходимо указать одно из перечисленных требований в ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». К претензии приложить само лекарство или медицинское изделие, копию кассового или товарного чека, копию рецепта врача, если товар был приобретен по рецепту, при необходимости, ссылку на показания свидетелей (если имеют место быть).

В одном из экземпляров претензии продавец, либо должностное лицо, принявшее претензию, должен поставить свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр претензии остаётся у покупателя в подтверждение обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме, рекомендуем направить претензию почтой с уведомлением и описью вложения на юридический адрес продавца или сделать запись в книге отзывов и предложений с описанием ситуации, требованием и фактом отказа продавца принять претензию, это будет являться подтверждением соблюдения претензионного порядка.

При оформлении претензии к продавцу обратите внимание на смысловую разницу слов ЗАМЕНА и ОБМЕН. Слово **ЗАМЕНА** используется при требовании в отношении некачественного товара, слово **ОБМЕН** при требовании в отношении качественного товара.

Подготовлено Центром по информированию и консультированию потребителей
Великий Новгород, ул. Германа, 29а, кабинет № 5,10,12 телефон:
8(8162) 77-20-38, 73-06-77