

Памятка потребителю

Порядок возврата (обмена) лекарственных препаратов

Лекарственные препараты - лекарственные средства в виде лекарственных форм, применяемые для профилактики, диагностики, лечения заболевания, реабилитации, для сохранения, предотвращения или прерывания беременности (Федеральный закон «Об обращении лекарственных средств»).

Лекарственные средства подлежат обязательной маркировке средствами идентификации, достоверность которых можно проверить с помощью приложения для телефонов «Честный знак» (приложение доступно в Google Play и App Store).

Обмен (возврат) лекарственных препаратов надлежащего качества

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, утвердившим перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, приобретенные гражданами лекарственные препараты надлежащего качества не подлежат обмену или возврату.

Подумайте о приобретении тех или иных лекарственных препаратов. Договор купли-продажи считается заключенным с момента выдачи покупателю кассового чека. Если вы получили кассовый чек, то вернуть лекарственные препараты надлежащего качества вы не сможете!

Возврат лекарственных препаратов ненадлежащего качества

Если лекарственные препараты являются некачественными (имеют недостатки), то такие препараты могут быть возвращены в аптеку.

Общие критерии недостатков товара, в том числе лекарственных препаратов:

- не соответствие товара договору купли-продажи;
- не соответствие товара обычно предъявляемым к таким товарам требованиям или целям его использования;
- не соответствие конкретной цели, о которой потребитель поставил в известность продавца;
- не соответствие описанию (образцу);
- не соответствие обязательным требованиям.

Примеры недостатков лекарственных препаратов:

- описание препарата в инструкции не соответствует реальному цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям;
- наличие на упаковке брака – сколов, отсутствует герметичность, нечеткая полиграфия;
- истекший срок годности товара;
- ошибки (несоответствия) в наименовании, дозировке, форме выпуска от озвученных потребителем характеристик товара или указанной в рецепте;
- рецептурный препарат продан без рецепта и другие.

В большинстве случаев потребитель не может самостоятельно определить является ли лекарственный препарат некачественным или нет.

Правом проведения испытаний качества лекарственных препаратов на территории РФ обладают организации, аккредитованные в установленном порядке в качестве испытательных лабораторий. Для ознакомления с условиями осуществления экспертизы качества лекарственных препаратов следует обратиться непосредственно в лабораторию.

Перечень лабораторий, имеющих в области аккредитации указание о возможности проведения экспертизы лекарственных препаратов, размещен на сайте Федеральной службы по аккредитации (<http://fsa.gov.ru>).

Права потребителя при продаже лекарственных препаратов ненадлежащего качества

На основании Закона РФ «О защите прав потребителей», если потребителю продан некачественный лекарственный препарат, то он вправе по своему выбору потребовать:

- заменить его на такой же товар или иной с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- возместить разницу в цене между прежним товаром и его заменой;

- вернуть стоимость некачественного товара.

Если у потребителя возникли убытки, связанные с продажей некачественного товара, то он вправе требовать их полного возмещения.

Возврат лекарственных препаратов, приобретенных дистанционным способом

- В случае доставки заказа ненадлежащего качества (лекарство ненадлежащего качества, его количество или состав не соответствуют заказанному) покупатель вправе вернуть его курьеру без оплаты лекарства и (или) услуги по его доставке и (или) потребовать исполнить заказ надлежащим образом.

- Если аптечная организация нарушила срок передачи лекарственных препаратов, то потребитель вправе отказаться от товара и потребовать возврата уплаченных средств или назначить новый срок передачи товара.

За нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара, законом предусмотрена неустойка в размере 0,5 % цены товара за каждый день просрочки, но не более суммы предварительной оплаты.

Обращение потребителя с претензией

1. Обратитесь с претензией в адрес продавца (изготовителя) лекарственных препаратов.

Претензия составляется в письменной форме с указанием Ф.И.О. потребителя, адреса (иной контактной информации), наименования продавца (изготовителя), его адрес, наименования лекарственного препарата, даты и места покупки, цены, способа оплаты.

К претензии необходимо приложить копию кассового чека. Отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении претензии.

2. Продавец (изготовитель) должен принять претензию и поставить отметку о получении на экземпляре потребителя с проставлением Ф.И.О. лица, принявшего документ, даты, подписи, печати (при наличии).

При отказе в принятии претензии, ее можно отправить заказным письмом с уведомлением о вручении или вручить в присутствии свидетеля.

3. Сроки рассмотрения требований:

- о возврате, уменьшении стоимости товара, возмещении разницы цены товара при его замене - 10 дней,

- о замене лекарственного препарата ненадлежащего качества - 7 дней, при необходимости проведения дополнительной проверки качества товара – 20 дней.

За нарушение этих сроков предусмотрена неустойка (пени) в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

4. При отказе продавца удовлетворить требование потребителя в добровольном порядке, необходимо обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.

Для сведения! Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 323 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения» на Росздравнадзор возложены полномочия по федеральному государственному надзору в сфере обращения лекарственных средств посредством проведения проверок соответствия лекарственных средств установленным обязательным требованиям к их качеству, и выборочный контроль качества лекарственных средств.

Управление Росздравнадзора по Свердловской области находится по адресу: 620014, г. Екатеринбург, ул. Московская, 14, тел. (343) 371-63-62.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей: ул. Московская, 49, тел. (343) 272-00-07, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте <https://ku66.pd/> или уточнить по телефону (343) 374-14-55.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8-800-555-49-43.