

Обмен и возврат аптечных товаров



Практически каждый человек сталкивался с проблемой, когда купленные в аптеке лекарства не подошли по той или иной причине и их необходимо вернуть. В реальной жизни работники аптек очень редко соглашаются на совершение подобных возвратов. И в большинстве ситуаций они действительно правы, так как в случае реализации лекарственных препаратов действительно присутствуют юридические нюансы, которые являются основанием для отказа в возврате. Однако иногда вернуть купленный товар все же можно, если тщательно изучить действующее законодательство.

Законное осуществление возврата или замены лекарственных препаратов

При исследовании данного вопроса стоит обратиться к постановлению Правительства РФ от 19.01.1998г. за №55, в котором говорится о реализации отдельных категорий товаров, на которых не распространяются общие правила и условия возврата, ремонта или замены продукции. В данном документе также присутствует перечень непродовольственной продукции, которая и вовсе не подлежит никаким процедурам после совершения покупки даже в случаях, когда у потребителя есть претензии по поводу качества, цвета, габаритов, размера и т.д.

В данном списке товаров можно также найти и лекарственные препараты, а также продукцию, которая направлена на профилактику лечения разных заболеваний (товары личной гигиены, сделанные из металла, ткани, резины и прочего; медицинское оборудование; средства гигиены и ухода за собой и детьми).

Также не стоит упускать из виду пункт 24 вышеупомянутого нормативно-правового акта, в котором говорится о том, что торговый представитель должен реализовать продукцию, имеющую срок годности так, чтобы у потребителя было время на употребление или эксплуатацию товара до завершения его срока годности.

Существенным недостатком считается такой дефект, который не может быть устранен даже после повторного ремонта, а также затраты на исправление брака считаются несоизмеримыми стоимости самой покупки и подобное.

Так, товаром ненадлежащего качества принято считать продукцию, которая имеет существенные недостатки.

Данные сведения можно применить и в отношении лекарств. Самыми распространенными недостатками лекарственных препаратов считаются:

- Срок годности, который закончился;
- Всевозможные нарушения маркировки на упаковке (отсутствие срока годности или серийного номера, а также их несоответствие вторичной упаковке или действительности);
- Отсутствие инструкции, прилагаемой к лекарству (или наличие инструкции в упаковке, которая не соответствует данному препарату);
- Любое несоответствие препарата инструкции (измененный цвет, состав, консистенция, осадок, форма и так далее);
- Брак в упаковке (в данном пункте считается как первичный брак, который подразумевает наличие сколов или отсутствия комплектующих частей упаковки самого лекарства, а также вторичный дефект: порванная упаковка или некачественная маркировка коробки или пачки).

При защите своих прав важно помнить о том, что любой недостаток лекарственного препарата будет считаться существенным, поэтому вернуть уплаченные деньги за него будет

достаточно просто.

Подробнее ознакомиться с документацией по данному вопросу можно:

1. Закон «О защите прав потребителей» – 18 статья, описывающая действия покупателя при обнаружении недостатка в покупке.
2. ГОСТ 91500.05.0007-2003 – пункт 6.15, гласящий о правилах реализации препаратов в аптеках и подобных организациях.

К примеру, такой брак, как несовпадение маркировки на первичной и вторичной упаковке грозит большими проблемами для предприятия – изготовителя, поставщика и заказчика, совершающего последующую розничную перепродажу, и сулит изъятием всей партии лекарственных препаратов.

В случаях, когда потребитель хочет вернуть товар, у которого нет существенных изъянов, то торговый представитель имеет право отказать в возврате, ссылаясь на юридические основания, изложенные в постановлении Правительства РФ от 19.01.1998г. за №55 (перечень товаров, не являющихся пищевой продукцией, которые не подлежат обмену и возврату).

Вернуть деньги за приобретение невозможно в том случае, если оно входит в нижеследующий список:

- Все лекарственные препараты, медицинское оборудование, средства для личной и детской гигиены. В данный пункт входит обширное количество предметов, начиная от бинтов, салфеток, пинцетов, зубных паст или памперсов, заканчивая медицинскими инструментами: градусник, тонометр и прочее.
- Средства личной гигиены и предметы по уходу за собой (расчески, щетки, парики и подобное).
- Парфюмы и косметика – все товары, относящиеся к данной категории.
- Текстильная продукция и трикотаж. В данном случае к этому пункту могут относиться лечебные и медицинские

бандажи, пояса, наколенники и прочее.

- Непериодические издания. К примеру, справочник о лекарственных растениях или подобное.

Что касается медицинской продукции, не совершить ошибку при покупке поможет только ваша внимательность. Не отходя от кассы, стоит изучить упаковку и инструкцию, проверить наличие составляющих частей, а также в обязательном порядке сохранить чек.

До того, как изложить претензии торговому представителю в устной форме, необходимо в спокойной домашней обстановке составить точный перечень недостатков, которые были обнаружены после покупки. Стоит напомнить, что продукцию, имеющую весомые недостатки, не стоит применять и эксплуатировать, так как результатом таких действий нередко могут послужить серьезные проблемы со здоровьем.

На бумаге необходимо отразить, что именно является основанием для возврата потраченной суммы:

- Нарушение целостности упаковки: как внутренней, так и внешней (при наличии большого количества нарушений стоит по порядку указать каждое).
- Отсутствие инструкции (данный пункт является самым популярным основанием для осуществления возврата);
- Несовпадение срока годности на первичной упаковке с датой, промаркированной на самом препарате;
- Сомнения по поводу формы, цвета или консистенции товара.

В случае, когда торговому представителю или руководителю медицинской торговой точки будут предъявлены подробные требования в письменном виде, которые не будут расходиться с действующим законодательством, вероятность того, что деньги за товар будут возвращены без дальнейших разбирательств значительно высоки.