

Обмен и возврат в аптеке согласно законодательству



Медицинские препараты и лекарственные средства нельзя вернуть обратно в аптеку, так как этот пункт отражен в законодательном акте Российской Федерации, а именно в законе «О защите прав потребителей».

Но согласно положениям этого же закона, можно обратиться к продавцу, если вдруг у приобретенного товара был обнаружен какой-либо дефект, недостаток или заводской брак.

Каким образом можно провести возврат медпрепаратов или их замену?

Лекарственные средства и препараты можно поменять в аптеке в том случае, если купленный медикамент или другой аптечный препарат оказался некачественным.

Для того, чтобы вернуть такой медикамент обратно в аптеку, необходимо обратиться в место продажи, взяв с собой некачественное лекарственное средство в упаковке, чек, подтверждающий покупку в этой аптеке с указанием на дату приобретения, рецепт, выписанный врачом (если средство назначалось по рецепту), инструкцию к препарату.

Если чека на покупку не осталось, можно взять с собой свидетеля, который сможет подтвердить, что лекарство приобреталось в этой аптеке.

Помните, многие фармацевты могут отказать в приеме лекарственного средства, ссылаясь на закон, который относит лекарства к невозвратным товарам.

Не стоит верить работникам аптеки, и следует, в случае отказа о принятии некачественного лекарственного средства, написать жалобу в книгу отзывов и предложений.

Необходимо подробно описать возникшую проблему и зафиксировать ответ фармацевта. Также нужно указать сроки, в пределах которых должен быть дан ответ и оставить свои контактные данные.

Ответ должен последовать в течение пяти рабочих дней после поступления жалобы на сотрудника аптеки. Если ответа не последовало, то можно прийти в аптечный пункт повторно, найти заведующего или руководителя аптеки, и объяснить суть проблемы.

В случае, если это не возымеет действия, идите в суд и подайте письменное исковое заявление в адрес руководителя аптеки.

При обращении в аптечный пункт в день покупки, фармацевт предложить заполнить накладную на обмен товара или возврат денежных средств. Она заполняется в двух экземплярах.

Если после покупки препарата минуло несколько дней, то нужно будет составить заявление о возврате товара.

Обратиться с вопросом о возврате медикаментов можно только в том случае, если лекарство имеет недостаток или не соответствует утвержденным стандартам качества.

К недостаткам относятся:

- Лекарственный препарат или другое аптечное средство с истекшим сроком годности;
- Отсутствие указания на срок годности на упаковке средства;
- Указание разного срока годности на упаковке товара и на самом медикаменте;
- Не вложенная инструкция о применении лекарственного препарата;

- Инструкция от другого лекарственного средства в упаковке;
- Ошибки и опечатки в инструкции о применении;
- Брак в изделии: помятая упаковка, треснувшая ампула, негерметичная упаковки, другие повреждения.

Кроме этого, можно обратиться с требованием о возврате денег в аптечный пункт, если фармацевт оказал некачественную услугу.

Некачественно оказанной услуга считается в нескольких случаях:

- Фармацевт совершил ошибку и выдал не то лекарственное средство.
- Фармацевт не проконсультировал о противопоказаниях и рекомендациях по употреблению лекарственного препарата.
- Фармацевт ошибся с назначенной дозировкой медикамента.

Для того, чтобы избежать в дальнейшем выяснения отношений с продавцом, лучше заранее побеспокоиться об этом и проверять приобретаемое лекарственное средство до пробития чека.

Не стоит рассчитывать на обмен или возврат товара, если приобретенное лекарственное средство соответствует всем нормам и стандартам качества.

Внимательно озвучивайте фармацевту название лекарства, которое необходимо. В случае если была допущена ошибка в названии, и Вы не обратили на это внимание в самом аптечном пункте, поменять потом лекарственное средство будет невозможно, так как вины фармацевта в этом нет.

Нельзя вернуть или обменять следующие группы товаров, продаваемые в аптеках:

- Предметы личной гигиены. Например, салфетки, прокладки, тампоны, подгузники, зубные щетки, зубная нить;
- Санитарные средства. Например, шампуни, кондиционеры, спиртосодержащие средства;
- Медицинские инструменты и устройства. Например, бинты,

лейкопластыри, шприцы, иглы;

- Средства для ухода за больными людьми.

Обращайте внимание на то, что вы приобретаете в аптеке. Проверяйте медикамент, не отходя от кассы и не покидая аптечного пункта. Сверяйте название, дозировку, объем. Проверьте целостность упаковки, срок годности, по возможности откройте упаковку и проверьте содержимое на отсутствие дефектов и недостатков. Таким образом, можно избавить себя от дальнейших разбирательств и траты на них своего личного времени.

Если приобретаете препарат по назначению врача, дайте ознакомиться с рецептом самому фармацевту, который также имеет соответствующее образование и сможет правильно истолковать все предписания доктора.

Если возникают вопросы по приему лекарственного средства, противопоказаниям и другим характеристикам, задавайте такие вопросы фармацевту перед покупкой, чтобы в дальнейшем не оставалось пробелов и не возникло проблем.

Расскажите подробно, что именно Вас беспокоит, если рецепта на препарат нет, фармацевт сможет тогда самостоятельно подобрать нужно лекарственное средство. Только в этом случае, можно избежать ненужной волокиты и избавить себя от проблем.