

Образец претензия в аптеку



Лекарства относятся к товарам, оборот которых у государства РФ на особом контроле. А возможно ли их вернуть?

Законодательно ограничен обмен и возврат подобных товаров после их приобретения, но при условии, что у них надлежащее качество.

Если потребитель, не выйдя из аптеки, передумал или вспомнил о противопоказаниях, то законодатель на стороне продавца. Даже если товар не был открыт, не использовался, законодательство принимает сторону продавца.

Хотя также предусмотрены случаи, когда товар можно обменять или вернуть за него деньги, и продавец должен будет удовлетворить требование потребителя. Данное право законодательно установлено Федеральным законом «О защите прав потребителей».

Как оформляется претензионное письмо в аптеку?

Если низкое качество лекарственного средства обнаружено после истечения некоторого времени

Чтобы товар был отправлен на экспертизу, составьте претензию на имя импортера, производителя или продавца. Данный документ составляется в двух экземплярах.

Один экземпляр остается у продавца, а второй экземпляр с подписью свидетелей (минимум двое) у покупателя.

Претензию вручаете лично представителю аптеки или отправляете по почте с уведомлением и описью вложений. В случае отправления лекарства на экспертизу, представитель аптеки

выписывает потребителю товарный чек, в котором указывает о том, что препарат изъят.

В претензии указываете данные аптеки и заявителя, описание лекарства и факт покупки. Все что указано в претензии должно документально подтверждаться. Не забудьте указать руководителя аптеки в претензии.

Обратите внимание, что, указывая на дефекты товара, делайте ссылку на нормы закона. После указания дефектов товара, изложите четко свои требования.

Документальные подтверждения обязательно прикрепляете к претензии, желательно чтобы был товарный чек. В тексте самой претензии обязательно перечислите все приложения, и помните, что к документу прикрепляются только копии подтверждающих документов, а оригиналы остаются у потребителя.

По закону информационный стенд покупателя должен содержать информацию об адресах и контактах надзорных органов. Если данной информации нет или отсутствует сам уголок потребителя, то это является правонарушением, которое наказывается штрафом.

В случае оставления претензионного письма без ответа, составляете исковое заявление и подаете его в суд. Если же был причинен вред жизни или здоровью, требуйте денежную компенсацию. Хотя в этом положении есть небольшой нюанс, если потребитель сознательно принимал препараты низкого качества, то получите отказ в принятии претензии.

Кроме суда и аптеки, можете подать обращение на сайте надзорного органа или написать в управление здравоохранения муниципального образования.

Будьте внимательны при покупке лекарств и проверяйте их прямо на кассе. Чтобы избежать лишних споров, четко формулируйте требования, и не выбрасывайте чеки. Закон всегда принимает сторону того, кто умеет грамотно его применить.

Законодатель дает право потребителю написать претензию в аптечный пункт, в том случае, если лекарственный препарат или же прибор имеют недостатки, которые не могут быть исправлены, что не дает возможности пользоваться приобретением по назначению.

При этом недостаток должен быть изначально у приобретения, а не был причинен покупателем.

Причинами для возврата лекарственного препарата считаются следующие дефекты:

- Истечение срока годности.
- Нарушение маркировки (отсутствует информация на упаковке о сроке годности и серии выпуска, различие между сроками годности на упаковке и таре лекарства, нет возможности установить дату изготовления или серию).
- Не соответствие названия лекарственного препарата в инструкции и названия приобретенного лекарства. Также сюда можно отнести и отсутствие инструкции по применению лекарства.
- Цвет, размер, форма, прозрачность, консистенция и другие характеристики не соответствуют тем, что указаны в инструкции.
- Упаковка повреждена, (сколы, не герметичность, помятость и пр.).

В случае недостатков, связанных с серией или сроками годности, то это служит причиной для изъятия из продажи всей партии товара, а также назначения наказания в виде штрафа изготовителю.

Если претензия в установленный срок была оставлена без ответа, то требуйте книгу предложений и жалоб, и укажите суть своей претензии уже в книге, с требованием разрешить сложившуюся ситуации в пятидневный срок и угрозой обращения в надзорные инстанции.

Если и в этот раз ответа не поступило, обратитесь с жалобой в

Министерство здравоохранения, Росздравнадзор, Общество по защите прав потребителей и Роспотребнадзор.

Для грамотного составления жалобы в надзорную инстанцию необходимо знать адреса аптеки и ФИО руководителя.

Такие данные размещены в уголке потребителя, с которым каждый покупатель может ознакомиться в свободном режиме. Жалобы подкрепляются документальными доказательствами, в том числе и о том, что претензию продавец получил.

Как уже упоминалось ранее, вы можете обратиться в суд с иском и требовать компенсировать причиненный ущерб жизни и здоровью, если был нанесен в результате использования товара низкого качества.

Для того чтобы разрешения спора не затянулось, проверяйте товар сразу на кассе. Обследуйте лекарственное средство на наличие признаков, которые можно определить на первый взгляд. Проверке упаковку, на наличие потертостей, сколов и повреждений. Сроки годности и серию выпуска, тару и инструкцию по применению.

Не забывайте оставлять кассовый или товарный чек до тех пор, пока не убедитесь в надлежащем качестве препарата.

Перед покупкой любого препарата лучше проконсультироваться с врачом и приобретать только рекомендованные им лекарственные средства. Это поможет Вам сохранить здоровье и не нанести вред своему организму.

Также это поможет избежать многих проблем со здоровьем и конфликтных ситуаций.