

Подлежат ли возврату лекарства по законодательству РФ?



Иногда человек склонен приобретать вещи, которые после покупки оказываются ему неподходящими или ненужными. И тогда покупатель задается вопросом, может ли он отказаться от покупки и вернуть потраченные средства.

Законодательно каждый гражданин имеет право вернуть или обменять качественный товар, если он не подошел ему по каким-либо характеристикам. Но есть группы товаров, которые не подлежат возврату. Лекарственные препараты относятся к такому списку.

Список товаров, в отношении которых невозможно осуществление процедуры возврата

Есть перечень товарных групп медицинского и косметического предназначения, которые не могут быть обменены или возвращены в магазин в случае, если товар соответствует всем стандартам качества:

- косметические и парфюмерные средства;
- средства личной гигиены, женские предметы гигиены на каждый день и на время менструального цикла, средства по уходу за волосами и телом;
- педиатрические товары;
- контактные или очковые линзы, средства для ухода за глазами;
- инструменты и приборы, которые используются в

медицинской отрасли;

- товары, которые приобретаются для дома в лечебных или профилактических целях из металла, текстиля, пластика, резины и других материалов;
- другие предметы гигиены и ухода за собой.

Товары, которые продаются в аптечных пунктах, не подлежат обмену и возврату даже, если человек решил отказаться от них, не покинув здание аптеки. Об этом в аптеках всегда есть предупредительные надписи, которые находятся в зоне видимости зашедшего клиента, а также всегда озвучиваются вслух сотрудниками аптечного пункта.

Это объясняется тем, что, согласно законодательству Российской Федерации, фармацевт и любой другой работник аптеки не вправе обменивать или принимать проданный лекарственный препарат.

Но и здесь есть свои особенности, которые позволяют покупателю воспользоваться своим правом на возврат аптечной продукции. Это становится возможным, если фармацевт продал клиенту просроченную или некачественную продукцию, а также если работник аптечного пункта допустил ошибку при выпуске лекарства или препарата, например, продал товар, отпускающийся по рецепту, без предъявления соответствующего предписания от лечащего врача.

Гражданский кодекс Российской Федерации предполагает ряд условий, которые должны быть соблюдены фармацевтами при отпуске аптечной продукции.

Отпускаемый товар должен быть выдан покупателю, в соответствии с его пожеланиями и требованиями, а также с соблюдением стандартов качества и хранения продукции.

Если у покупателя нет прописанного лечащим врачом рецепта на определенный препарат, то фармацевт должен самостоятельно подобрать клиенту товар, который сможет помочь ему в решении его проблемы.

Товар должен быть продан в том виде и качестве, которое заявлено изготовителем. При соблюдении всех вышеперечисленных условий, товар считается качественным и может быть продан клиенту. Если нарушается хотя бы один из пунктов, то покупатель вправе отказаться от совершенной сделки купли-продажи и потребовать возврата денежных средств или обмена товара.

Например, если товар оказался просроченным или недействительным из-за нарушения норм хранения, то покупатель может поменять его на аналогичную или идентичную по характеристикам продукцию или вовсе отказаться от него с возмещением полной стоимости покупки или разницы.

Сюда же относятся товары, у которых после покупки был обнаружен существенный недостаток, вследствие чего он не может быть использован или применен и потерял часть своих характеристик.

Существенным недостатком для аптечной продукции являются следующие характеристики:

- истекший или подходящий к концу срок годности продукции;
- инструкция по применению, находящаяся в препарате, не соответствует назначению товара;
- отсутствие инструкции по применению;
- отсутствие или неправильная маркировка на товаре, например, препараты без указания срока годности и даты изготовления, серии производства или противоречащие данные на упаковке;
- нарушение целостности упаковки препарата;
- непотребный внешний вид товара или же сомнения в оригинальности продукции.

Если покупателем был выявлен существенный недостаток, то фармацевты и другие сотрудники аптечного пункта должны перепроверить всю линейку товара из этой серии. Если вся линейка не соответствует общепринятым стандартам, которые

применяются к сфере аптечной продукции, то им необходимо сдать всю партию обратно поставщикам и решать с ними вопрос о замене этой партии на продукцию надлежащего качества.

Кроме этого, может возникнуть ситуация, когда товар оказался неподходящим клиенту из-за ошибки самого фармацевта. Например, он мог ошибиться с выбором дозировки препарата или лекарственной формой, продать товар, отпускаемый по рецептам лечащего врача.

Без предоставления клиентом такого документа, продать товар, не разъяснив клиенту возможные побочные эффекты от него или наличие противопоказаний, в связи с которыми клиент не может принимать такое лекарственное средство.

Во всех подобных ситуациях аптечные сотрудники обязаны принять неверно проданный или некачественный товар, а также продукцию с недостатками, и, по желанию клиента, обменять его на нужную позицию или вернуть денежные средства.

Если клиента не устраивают условия, которые предлагает продавец аптечного пункта в качестве альтернативы, то он может отказаться от продукта, написав письменную претензию, в которой необходимо изложить все свои требования и недовольства. Также, клиент вправе потребовать проведения экспертизы на некачественный товар.

В идеале с просьбой об обмене или возврате аптечного товара, не соответствующего требованиям клиента или качеству, необходимо обратиться сразу в аптечном пункте после процедуры купли-продажи.

По истечению даже небольшого промежутка времени, доказать непричастность ко многим из недостатков товара достаточно проблематично. Для этого клиенту потребуется составить претензию, и подождать проведения экспертизы, которая выявит виновника выявленного дефекта или недостатка.

Экспертиза ложится полностью на плечи аптеки, продавшей этот

товар, что сказывается на ее репутации. А также финансовых затратах, поэтому фармацевты часто отказывают клиентам в возврате и экспертизе, рассчитывая на их неосведомленность в правовой сфере. Необходимо до конца отстаивать свои права, и, в случае конфликта, обратиться в администрацию аптеки.

Если обращение к вышестоящему руководству не привело к нужному результату, клиенту нужно оставить свой отзыв в книге жалоб и предложений аптечного пункта, где подробно изложить все обстоятельства покупки, свою жалобу и реакцию персонала, а также не забыть указать свои персональные данные для обратной связи.

В течение семи дней после написания жалобы, персонал аптеки обязан дать клиенту ответ касаясь его проблемы. Они могут отказать клиенту в удовлетворении его требований с подробным изложением причин отказа или удовлетворить их путем замены товара аналогичным или возврата денежных средств.

Если нужная продукция отсутствует на складе аптеки, то они имеют право удовлетворить требования клиента в течение месяца после рассмотрения жалобы.

В случае проведения экспертизы, клиент может настоять на своем присутствии при процедуре проверки товара. Срок на проведение экспертизы составляет не более двадцати календарных дней с момента требования покупателя.

При проведении экспертизы продавец изымает у клиента купленный товар, а взамен выдает квитанцию о принятии продукции для отправки на проверку. Если экспертиза покажет, что товар соответствует всем требованиям, предъявляемым к этой продукции, то клиенту будет отказано в удовлетворении его требований.

Письменная претензия на возврат товара составляется в том случае, когда клиенту не удастся договориться с работниками аптеки устно или посредством написания жалобы в местную книгу отзывов и предложений.

Такая претензия заполняется в двух экземплярах по определенному законодательно утвержденному образцу. Один образец клиент оставляет у себя, а второй направляет по адресу нахождения получателя. Претензия может быть передана покупателем лично, либо направлена заказным письмом с уведомлением.

[Образец претензии можно скачать здесь.](#)

В претензии указываются следующие обязательные пункты:

- шапка документа: полное наименование организации, в адрес которой пишется претензия, а также данные заявителя;
- основной текст: дата и время покупки, ФИО работника, продавшего претензионный товар, название препарата, причины жалобы;
- требования клиента относительно товара и ситуации;
- дата и подпись заявителя.

К претензии клиенту необходимо приложить чек, подтверждающий факт покупки товара именно в этом месте и в это время.

Если администрация аптечного пункта не отреагирует на претензию клиента, то он может подать жалобу в соответствующие государственные органы, которые занимаются вопросами о защите прав потребителя, это Роспотребнадзор, Росздравнадзор и сам комитет по защите прав потребителя. К жалобе необходимо приложить все свидетельства, которые подтверждают бездействие аптеки относительно вопроса заявителя.

Кроме этого, необходимо получить письменный отказ в удовлетворении требований от администрации аптеки, с разъяснением причин. К заявлению прикладываются все документы: чек, письменный отказ, показания свидетелей, ранее составленная претензия.

Если претензии клиента были обоснованы, то государственные органы решат вопрос в его пользу с возмещением всех расходов

за счет недобросовестного продавца. В случае, если клиент требовал возврата товара необоснованно, ему будет отказано в его претензии.