

Подлежат ли возврату лекарственные препараты?



Нередко в жизни по разным причинам возникает необходимость поменять или вернуть в аптеку купленные ранее лекарственные препараты. И многие покупатели отказываются от этой мысли, так как знают, что сделать это будет не так просто.

Как правило, аптеки обычно отвечают отказом на эти просьбы. Но не всегда их действия основаны на законе. Иногда их отказ связан с нежеланием разобраться в ситуации. Поэтому стоит уяснить в каких случаях можно вполне обоснованно требовать обмена лекарств или возврата уплаченных за него денег.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» (статья 18) предоставляет покупателям право требовать возврата денег за купленный товар ненадлежащего качества или его замены. Как применяется это правило в аптечной сети?

Каким образом можно вернуть медикаменты ненадлежащего качества?

Закон «О защите прав потребителей» не содержит точного указания, что следует понимать под формулировкой «ненадлежащее качество». Но дает четкое определение понятий «недостаток» и «существенный недостаток», которыми и стоит руководствоваться при решении споров с торгующими организациями. Что под этим понимается?

Если товар не соответствует предъявляемым к нему требованиям, его описанию в инструкции, то можно смело утверждать, что он обладает недостатком. Ведь в этом случае невозможно применить или использовать его по назначению.

Если устранить такие дефекты не представляется возможным или они постоянно проявляются после принятия мер по их ликвидации, то налицо существенный недостаток. Ясно, что покупатель получил в результате покупки не тот товар, на который рассчитывал.

Применительно к лекарственным препаратам таковыми считаются лекарства:

- с пропущенным сроком годности;
- с дефектами его маркировки: в которых не просматривается срок годности, указание о нем или серии товара полностью отсутствует, если даты и серии товара на упаковке и на самом препарате не соответствуют друг другу;
- реализуемые без инструкции по его применению;
- которые не соответствуют по цвету, форме, размеру, запаху, консистенции, описанию в приложенной к нему инструкции;
- имеющие различные повреждения упаковки: нарушена его герметичность, имеются сколы, коробка порвана.

Все эти недостатки уже должны иметься у товара на момент его покупки.

Если имеется хоть один из этих признаков, покупатель вправе на законных основаниях требовать возврата уплаченных им денег или замены лекарственного препарата на качественный.

Если аптека реализует товар, в котором не совпадают сроки годности на нем и его наружной упаковке или в инструкции, то она понесет большие убытки. Ведь в этом случае вся партия товара подлежит изъятию из оборота. А организации, продававшей эти лекарства, придется заплатить существенный штраф.

Как быть, если покупатель хочет вернуть лекарство, в котором абсолютно нет никаких изъянов и оно полностью соответствует всем предъявляемым ему требованиям?

Естественно, что при таких обстоятельствах аптека вовсе не

обязана выполнять просьбу покупателя. Тем более, что постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года №55 установлен перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, которые невозможно обменять или вернуть торговой организации.

Все лекарственные препараты, предметы гигиены и санитарии, медицинские приборы входят в этот список. Закон не допускает повторную продажу возвращенного лекарства.

Но все же можно попытаться сделать это, ссылаясь на нарушение торгующей организацией условий реализации лекарственных средств. Как это выглядит на практике?

Пример 1. Продажа лекарственного препарата, отпускаемого строго по рецепту врача

Допустим, покупатель, не имея на руках рецепта врача, просит продать ему препарат, который должен отпускаться только на основании рецепта. К сожалению, именно так часто и происходит. Фармацевт удовлетворяет его просьбу и продает ему запрашиваемое лекарство. Впоследствии покупатель сможет потребовать его обмена или возврата из-за наличия побочных эффектов или противопоказаний к его применению.

При этом ему следует сослаться на то, что аптека сама нарушила правила реализации лекарственных препаратов. Для этого, возможно, придется дойти и до руководства аптеки, пригрозив ему в случае отказа сообщить о допущенном нарушении в соответствующие органы. Во избежание конфликтных ситуаций и огласки аптека скорее всего пойдет навстречу покупателю.

Пример 2. Ошибка фармацевта при отпуске лекарства

Самыми распространенными ошибками, которые допускаются работниками аптеки, являются:

- неправильная дозировка, приведшая к покупке лишних лекарств;

- отпуск препарата в другой форме выпуска, к примеру, вместо крема продана мазь.

При обнаружении этих фактов следует незамедлительно обратиться в аптеку, которая должна исправить свои недочеты: принять лишние лекарства и вернуть за них деньги или произвести его замену на нужное лекарство.

Если работники аптеки отказываются это сделать, то покупателю не составит труда доказать свою правоту при помощи рецепта врача (выписки из истории болезни, рекомендации врача), чека об его оплате или очевидцев совершенной покупки. В крайнем случае, можно прибегнуть к книге жалоб и предложений и обращению в контролирующие органы.

Пример 3. Наличие противопоказаний к применению купленного препарата

Обычно при выборе безрецептурных лекарственных средств покупатели интересуются у фармацевта, что лучше купить при данном заболевании. После совершения покупки при детальном ознакомлении с препаратом клиент обнаруживает, что данное лекарство он не сможет использовать, так как оно ему противопоказано или имеет много побочных эффектов.

Для того, чтобы вернуть его в аптеку покупателю придется воспользоваться заключением врача и доказать, что его не информировали об имеющихся противопоказаниях. Сделать это будет не просто, но попытаться стоит.

Очень распространена ситуация, когда покупатель обнаруживает, что купленное им лекарство имеет недостатки и его качество не соответствует требованиям, не в помещении аптеки, а только спустя определенное время

В этом случае для его возврата или замены на качественный товар потребуется:

- неиспользованное лекарство в упаковке;

- рецепт лечащего врача;
- инструкция по его применению;
- чек об оплате.

Желательно для доказывания своей правоты иметь свидетеля, который сможет подтвердить изложенные заявителем обстоятельства.

Если фармацевт не соглашается удовлетворить требования покупателя, тогда стоит оставить запись в книге отзывов, которая должна быть выдана ему по первому требованию.

В ней следует подробно изложить сложившуюся конфликтную ситуацию и обязательно указать свои данные (фамилию, имя, адрес, телефон) для того, чтобы представители аптеки смогли связаться с заявителем после рассмотрения этой жалобы (ст. 18 закона «О защите прав потребителей»).

Если аптека не намерена произвести замену препарата на качественный или вернуть деньги, то перед обращением в суд стоит предпринять еще одну попытку мирного урегулирования спора. По истечении пятидневного срока рекомендуется зайти к руководству аптеки. Возможно, что личный визит заявителя поспособствует разрешению спора, не прибегая к помощи суда.

Если возврат некачественного лекарства осуществляется в день его покупки, то достаточно оформить накладную в двух экземплярах, один из которых вручается покупателю. На его основании он вправе получить в кассе деньги за возвращаемое лекарство. Второй экземпляр подшивается к товарному отчету.

Если между днем покупки лекарства и днем возврата денег за него или обмена есть разрыв во времени, то покупателю придется писать заявление.

[Образец заявления на возврат денежных средств за товар можно скачать здесь.](#)

Деньги ему будут возвращены при положительном решении вопроса

по расходному кассовому документу.

Во избежание таких ситуаций, когда покупатель оказывается вовлеченным в спор с аптекой, рекомендуется приобретать лекарственные средства по рецепту или назначению врача.

Если это не представляется возможным, то перед покупкой стоит ознакомиться со всеми характеристиками препарата, получить полную и достоверную информацию о нем, сопоставить ее с состоянием своего здоровья на выявление противопоказаний. И при обращении в аптеку за лекарственным средством четко знать его название, форму и дозировку.