

Возврат и обмен лекарственных препаратов по закону



Возврат потребительской продукции нередко является камнем преткновения во взаимоотношениях продавца и клиента. Поэтому регулирование данной проблемы берет на себя законодательство. Федеральный Закон «О защите прав потребителей» позволяет направить в цивилизованное русло, как притязание продавца, так и претензии покупателя.

Таким образом, устанавливается некоторый баланс интересов двух зависящих друг от друга сторон. Проблема состоит еще и в том, что большинство клиентов не стремятся овладеть хотя бы азами знаний нормативных документов, что иногда на руку недобросовестным продавцам. Но тема здоровья и связанная с ней процедура купли-продажи, обмена и возврата медикаментов вызывает особый интерес.

Когда покупатель имеет право вернуть или заменить приобретенные лекарственные препараты?

Продукция фармакологии входит в Перечень товаров надлежащего качества, которые обменивать, или возвращать запрещено. Об этом говорит Закон «О защите прав потребителей» (далее Закон), Постановление Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г. и ведомственные приказы Минздравсоцразвития №785 от 14.12.2005.

Но как и любой товар, лекарства могут быть некачественными, с истекшим сроком годности или испорченными в результате неправильного хранения, транспортировки. Поэтому ст. 18 Закона разрешает их обмен или возврат в подобных ситуациях.

Покупатель при выявлении недостатков, о наличии которых он не был своевременно проинформирован, имеет право требовать:

- обмен изделия на аналогичный товар или подобную модель другого производителя;
- пропорционального снижения стоимости товара;
- ликвидации обнаруженных недостатков или возмещения затрат, возникших при их устранении;
- расторжения договора купли-продажи с возвращением всей уплаченной за лекарства суммы.

Частный предприниматель, будь он производителем или продавцом, несет ответственность за реализуемый товар на протяжении всего периода гарантийных обязательств. В случае, если он не указан, то – в течение срока годности. Статья 19 Закона установила разумный временной предел, когда покупатель может вернуть изделие. Он составляет 2 года со дня приобретения.

Все вопросы, связанные с заменой некачественной продукции, должны решаться в течение не более чем одной недели со дня покупки. Положение утверждается статьей 21 Закона. При необходимости проведения независимой экспертизы для определения качества проданного товара срок обмена продлевается до 20 суток. Если аналог лекарства на момент обращения клиента в аптеке отсутствует, замена производится в течение 30 дней.

Когда для обмена изделия длительного применения (медицинский прибор, инструмент) требуется более 7 дней, то продавец обязан предоставить на время замены аналогичный образец на протяжении трех дней. Вместе с заменой товара происходит и перерасчет гарантийного срока. Нанесение непредвиденных убытков покупателю в связи с проведением процедуры замены компенсируется за счет торгового центра.

Претензии от потребителя направляются следующим уполномоченным юридическим лицам:

- продавцу изделия;

- частному предпринимателю;
- изготовителю;
- поставщику.

Более полный перечень прав и обязанностей сторон купли-продажи находится в статье 21 Закона. Юридически грамотное заявление невозможно составить без знания возможных недостатков лекарственных средств.

К ним относятся:

- окончание срока пригодности к употреблению;
- видимый изъян в названии продукции;
- недостаточная комплектация, включая и отсутствие инструкции по применению;
- брак упаковочной тары.

Все недостатки, касающиеся неправильной маркировки, предполагают изъятие всей партии фармакологической или другой медицинской продукции из продажи. Государственные контролирующие органы при этом накладывают на изготовителя штраф.

Возврат качественной продукции Существуют некоторые нюансы возврата кондиционного продукта. К ним относят обстоятельства, когда:

- проданное лекарство отпускалось по рецепту врача;
- произошла ошибка аптекаря при реализации изделия;
- продавец не проинформировал клиента о побочных явлениях препарата, которые могут угрожать здоровью и жизни человека.

Реализация медпрепарата без рецепта врача относится к правонарушениям со стороны продавца и не имеет альтернативы, кроме возврата покупки. При отказе аптекаря принять обратно препарат, необходимо потребовать книгу жалоб, в которой следует изложить всю проблему.

Отдельно следует указать о том, что продавец не

проинформировал покупателя о необходимости предоставления рецепта. Употребление препарата с неподходящим для конкретного пациента составом может вызвать нежелательные побочные явления.

Ошибкой аптекаря считается и то, что он вместо крема продал мазь, или допустил просчет в дозировке. Во всех этих случаях покупатель вправе смело рассчитывать на обмен нужного средства с перерасчетом разницы стоимости.

Недостаточное информирование покупателя о свойствах лекарства и существующих противопоказаниях является веским аргументом для возврата. Даже, если такое несоответствие реализованного продукта рецептурной выписки обнаружено только после покупки, потребитель вправе требовать замены. Но продавец может, в свою очередь, просить предоставить свидетельские показания о недостаточном информировании клиента.

При окончательном отказе продавца в обмене или возврате по всем вышперечисленным основаниям потребителю следует обращаться с жалобой в Роспотребнадзор, Росздравнадзор и параллельно в Общество защиты прав потребителей. Сведения обо всех этих организациях размещаются в информационном уголке аптеки.

Статья 25 Закона установила сроки для обмена товаров надлежащего качества.

В соответствии с ее положениями покупателю предоставляется право на замену хорошего по качеству изделия на протяжении двух недель со дня приобретения, не считая дня покупки.

Отсутствие аналога на момент обращения клиента – не повод для категорического отказа.

Поэтому потребитель может требовать возврата денег. Данная процедура может быть осуществлена в течение трех дней.

При соглашении сторон об отсрочки замены до прихода новой

партии продукции продавец обязан предупредить клиента о поступлении ее в продажу.

При отсутствии товарного чека, подтверждающего факт покупки, потребитель может воспользоваться свидетельскими показаниями.

Истекший срок годности

Чаще всего одним из условий договорных обязательств между аптеками и поставщиками является право возврата медицинских препаратов с закончившимся сроком годности. Но это не обязательно касается всех средств, и оговаривается для каждой конкретной продукции отдельно. Данная ситуация не дает права продавцам не принимать обратно просроченный фармакологический товар.

При обнаружении таких изделий аптека составляет акт, который проходит через бухгалтерию торгового предприятия. Затем проводится экспертиза, и на основании ее выводов просроченный товар утилизируется. Все данные положения закреплены Постановлением Правительства РФ N1263 от 29.09.1997 г.

Действия покупателя при проявлении побочных эффектов от лекарств

Такие ситуации нередко встречаются, когда граждане занимаются самолечением и покупают препараты без рецептурного назначения. При обнаружении в инструкции к лекарственному средству опасных для здоровья побочных признаков, он имеет право на обращение в аптеку с целью обмена продукта на другой препарат.

Когда изделие было куплено по рецепту, тогда необходимо направить продавцу письменное заявление о том, что не было предупреждения пациента об отрицательных последствиях употребления данного вида лекарства.

При покупке средства, опасного для здоровья, имеющего серьезные побочные эффекты, потребителю следует приобщить свидетельские показания. Закон утверждает, что для фармацевта

наступает уголовная ответственность, если применение препарата приведет к смерти пациента.

В соответствии с положениями пункта 10.3 Методических рекомендаций при возвращении товара в день приобретения оформляется накладная в двух экземплярах.

На ее основании потребитель имеет право осуществить обмен изделия или получить назад деньги с его возвратом. При этом необходимо наличие товарного чека. Его заверяет руководитель аптечного центра, что оговорено в пункте 4.2 Типовых правил эксплуатации ККМ.

Затем составляется акт о возврате денежных средств пациенту на основании Постановления Госкомстата N132 от 25.12.1998 г. Документ оформляется членами специальной комиссии с указанием в нем номер чека и сумма. При возвращении товара не в день покупки потребитель должен составить заявление на возврат денег.

Бухгалтер выписывает кассовый расходный ордер на уплаченную за товар сумму и подлежащую возврату. Во всех документах указывается Ф.И.О. и место проживания покупателя, паспортные данные и другие сведения.

Затем оформляется акт о возврате средств по неиспользованным чекам. Продукция, прошедшая через процедуру возврата или оставшаяся нереализованной, отправляется обратно поставщику.

Обстоятельства возврата бывают различными, например, неполная комплектация, истекший срок годности, нарушение целостности тары, внешний вид, который не соответствует описанию. Не исключается вероятность возврата продукции по причине нарушения времени поставки или отсутствия потребительского спроса.