

Возврат товара в аптеку закон



Каждый гражданин РФ хотя бы раз в жизни сталкивался с проблемой возврата товара в магазин. Здесь речь идет не только о товаре, который не соответствует качеству, но и о качественной продукции, не подходящая покупателю по каким-либо характеристикам.

Но чаще всего потребители не знают своих прав, а уж, тем более что касается аптечной продукции. Об этом мы дальше и поведем разговор. Законодательство разъясняет положения касающиеся возврата товаров, соответствующих качеству в аптечные заведения и возможность сдачи продукции продавцу.

Законодательное регулирование возврата лекарственных препаратов

Возврат лекарственных средств регулируют два законодательных акта Постановление Правительства России № 55, и Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей». В упомянутом постановлении дается перечень товаров, не подлежащих возврату.

К ним можно отнести:

1. Лекарственные средства для лечения и профилактики заболеваний
2. Товары для осуществления личной гигиены
3. Товары, относящиеся к парфюмерии и косметике.

Хотя закон «О защите прав потребителей» в свою очередь устанавливает четкие ограничения, когда и каким образом могут быть произведена замена медикаментов или возврат.

В статье 18 ФЗ «О защите прав потребителей» законодатель устанавливает, что потребитель может вернуть товар с повреждениями внешними и внутренними. Также это прописано в

таком документе, как «Правила отпуска лекарственных средств в аптечных организациях».

Следовательно, не важно, какой товар приобрел потребитель, если он не соответствует по качеству, то у покупателя есть право на возврат его продавцу и получить потраченные деньги, это правило относится и к лекарственным средствам.

А вот срок чтобы вернуть или заменить лекарственное средство без проверок, законодатель устанавливает меньше чем на другие товары, и равен он неделе.

Если лекарство требует проверки – этот срок увеличивается до 12 дней.

В случае возвращения препарата, который требует проверки, экспертизы, оценки и прочего – срок для возврата доходит до 20 дней.

Даже до месяца может составлять срок возврата и замены, но только в том случае, когда отсутствует аналогичный препарат в аптечной организации или на складе.

Все законодательные акты сводятся к тому, что у потребителя имеется право на возврат лекарственного средства, при наличии неустранимых недостатков, что не позволяет использовать его по назначению. Но дефект не случился по вине покупателя, а присутствовал уже изначально.

Давайте рассмотрим, при наличии, каких причин можно обменять или вернуть лекарственное средство:

- истек срок годности;
- маркировка нарушена (не указаны серия выпуска, срок годности, не соответствие данных на флаконе и коробке, невозможно определить серию и срок годности);
- в инструкции по применению и на лекарственном средстве различаются названия или отсутствует вообще вкладыш с инструкцией.

- характеристики препарата отличаются от тех, что указаны в инструкции
- повреждение не упаковке.

А вот ст. 469 Гражданского кодекса Российской Федерации, указывает случаи, при которых возврат лекарственных средств предусмотрен, без наличия вышеуказанных причин, к таким случаям относятся:

- нарушение правил продажи, указанных в законе, например, продажа в свободном доступе лекарств, которые отпускаются только по рецепту. Заметив побочное действие или ограничение по здоровью, возможно, вернуть лекарственное средство.
- проданный препарат не соответствует, указанному в рецепте.
- дача рекомендаций и впоследствии продажа лекарственного средства без рецепта врача, без уведомления о противопоказаниях и побочных действиях.

В случае обнаружения дефекта лекарственного средства, но через некоторое время после покупки, необходимо покупателю составить заявление, на основании которого будет проведена экспертиза.

Заявление адресуется руководителю аптечной организации либо производителю или импортеру. Данный документ составляется в двух экземплярах по одному каждой стороне. В содержании обязательно описывается товар, подробности осуществления покупки, суть претензии и требования потребителя. Ниже ставиться подпись потребителя и как минимум двух свидетелей, а также дата составления.

К заявлению прикладываются подтверждающие документы.

В содержании самой претензии обязательно нужно указать нормы законодательства, которые нарушены.

Один экземпляр остается потребителю, а другой передается продавцу. В случае отказа в принятии претензии и лекарства,

необходимо отправить почтовым отправлением, с уведомлением о вручении, и прикрепить опись вложений.

При получении отказа обмена или возврата лекарственного средства, потребителю прямая дорога в Российский здравнадзор, отдел по защите прав потребителей или Российский потребительский надзор.

На видном месте аптечного пункта всегда имеются данные о руководителе, юридической организации, а также телефоны организаций, в которые можно обратиться с жалобой на нарушение ваших прав.

Внесите запись в книгу жалоб и предложений, указав свои контактные данные, изложив суть своей жалобы в подробностях. А также не забудьте, припугнуть, что обратиться в контролирующие инстанции, если в пятидневный срок ваши требования не будут удовлетворены.

Соответственно не получив ответа от администрации, пишите подобные жалобы во все надзорные органы, с приложением копий подтверждающих документов, которые имеются (инструкция по применению, платежные документы, фото, отказ руководителя и прочее).

В Российской Федерации очень сложно вернуть медикамент в аптечный пункт, а их сотрудники навстречу потребителю идти не желают. Конечно, эта группа товаров очень жестко контролируется, поэтому в какой-то степени можно понять. Но не забывайте, что другой покупатель, купив некачественный товар, может нанести вред своему здоровью.