

Защита прав потребителей и аптека



В настоящее время медикаменты стоят очень дорого, и ошибка в приобретении лекарств может серьезно ударить по карману. Тем не менее попытка возврата лекарства может быть прервана сотрудником аптеки, который точно знает, что вернуть товар нельзя. Однако, закон о защите прав потребителей действует и в аптечном направлении, потому в ряде случаев вы имеете право вернуть купленный препарат. Узнайте, как это сделать и на что опираться, а что менять или возвращать категорически запрещено на законодательном уровне.

Как осуществляется защита законодательно установленных прав покупателя лекарственных препаратов?

Закон N 2300-1 «О защите прав потребителей», который действует на территории Российской Федерации от 7.02.1992 г., включая все внесенные после создания закона поправки, гласит, что потребитель имеет право менять или возвращать фармацевтический, или медицинский товар. Если точка продажи не исполняет условия, прописанные в законе, то она может понести соответствующее наказание, в следствие чего компания-продавец понесет убытки.

Постановление Правительства РФ №55, от 19.01.1998 г., говорит о том, что покупатель имеет право вернуть товар медицинского характера, если он не является качественным.

Аргументировать требование возврата или обмена тем, что в

другой аптеке цена ниже или еще чем-то не критичным – можно, но реакции за этим не последует, так как это не является причиной для отмены сделки. В ФЗ «Об обращении лекарственных средств» подробно описано понятие о некачественном медицинском товаре.

Недоброкачественными лекарственными средствами можно считать те препараты, которые имеют проблемы с нормативной документацией, которые не выполняют своих функций.

Кроме такой тонкости есть еще ряд причин для возвращения лекарственного средства.

1. Истечение срока годности.
2. Наличие дефекта маркировки, то есть отсутствуют серия, срок годности, или все вместе, на описании препарата непосредственно на упаковке.
3. Отсутствие инструкции, либо приложение кардинально отличается от описания препарата на упаковке.
4. При условии, что в документе описан один препарат, по цвету, форме, вкусу и запаху, а на самом деле другой.
5. Брак упаковки, это могут быть сколы, трещины, уже снятый блок с крышечки, и так далее, все что нарушает герметичность хранения медикаментов.
6. Смазанные надписи на упаковке и на индивидуальной упаковке.

Недостаток связанный с указанием маркировки является веской причиной не только для возвращения и обмена приобретенного лекарства, но и для изъятия всей партии и административного наказания изготовителя препарата. Потому, если вы купили товар с таким качеством, тут же обратитесь в аптеку и расскажите о ситуации.

Препарат не имеющий весомых недостатков не подлежит возврату, даже если вы разочаровались в нем сразу на кассе, но после пробивания чека. Дело в том, что фармацевтические товары входят в перечень непродовольственных товаров, которые нельзя

менять или возвращать при условии соблюдения всех знаков качества.

Заметив проблему тут же идите в аптеку для возвращения лекарства, несмотря на то, что срок возврата достаточно большой в связи с работой статьи 19 Закона о правах потребителя, то, что вы не сходили вернуть препарат вовремя может сказаться на других покупателях того же товара, если в медикаменте присутствует брак. Также этой статьей регламентируется и момент связанный с ограничением срока годности препарата, то есть можно вернуть препарат даже через год, если его никто не принимал все это время, упаковка закрыта, а срок годности еще не вышел. Если вы купили препарат с уже истекшим сроком годности – то возврат средств за некачественный товар можно осуществить в течение 14 дней.

При условии, что вы потеряли или забыли чек – аптечные работники все равно должны принять товар к возврату, если же они отказываются, напомните, что аптека не должна отказывать покупателю на основании отсутствия товарного чека. Аптека все равно отказывает в возврате? У вас есть два решения данной проблемы: напишите претензию или обратитесь в суд.

В данном случае без разницы будете ли вы писать претензию перед подачей заявления в суд или нет, тем не менее претензия обходится дешевле, потому начните с нее.

В претензии обязательно напишите данные адресата, компанию, ее местоположения, а также свои личные данные: ФИО, контактный номер, электронную почту. После напишите, что именно вас не устраивает и что это не отвечает требованиям закона о правах потребителей, заверьте бумагу своей подписью с расшифровкой и датой. Не забудьте о главном требовании к аптеке – возврат потраченных на препарат денег. В самом заявлении укажите и то, что в случае, если претензию проигнорируют, вы подадите в суд для взыскания денег, потраченных на лекарство. Приложите к основному документу фото упаковки и лекарства, а также перечень приложенных материалов.

Для обращения в компанию с претензией распечатайте две копии документа, один передайте в торговую точку и получите на второй экземпляр ФИО, должность, дату и подпись принимающей стороны.

Время на ответ аптеки на претензию не должно превышать 10 дней после передачи заявления.

Если же претензия осталась без ответа или ответ вас не удовлетворил, то подавайте иск в суд, где ответчиком будет выступать компания-продавец. Так как дело достаточно специфичное, найдите юриста, который занимается защитой прав потребителей лекарств, так как обычный юрист может использовать абсолютно непригодные нормы права для разрешения конфликта.

Не переживайте, что суд обойдется дороже лекарств, так как если вы уверены в своей правоте, и если аптека не докажет, что в испорченном лекарстве повинны вы, то аптека сама оплатит все ваши расходы на суд, но только после того как вы выиграете его. При этом, во время суда появится необходимость проведения экспертизы с лекарством, а потому лекарство нужно будет сохранить таким, каким оно было при покупке, иначе аптека может доказать свою непричастность, а вам придется оплачивать и экспертизу, и судебные расходы.

В процессе суда аптека может попытаться отказаться самостоятельно проводить экспертизу, зафиксируйте этот факт, желательно на видео, и подкрепите это протоколом при помощи юриста, так как такой момент может положительно сказаться на результатах разбирательства.

Для того, чтобы не тратить слишком много времени на выбор суда и дорогу к нему, подавайте заявление в суд, который находится по месту вашего проживания, если же у вас нет регистрации, тогда подайте заявление в суд по месту пребывания компании или торговой точки.

Взыскание денег с неблагонадежной компании проходит сразу же

после вступления в силу решения суда.