

О возврате, обмене или замене товара в аптеке

Часто бывает, что, купив лекарственный препарат, средства личной гигиены, прибор для контроля показателей здоровья, понимаешь, что поторопился и не нуждаешься в данном товаре или он не подходит по характеристиками или комплектации. Однако, продавец в аптеке категорически отказывается принять товар обратно или обменять его на новый, правомерен ли его отказ?



Согласно Перечню непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденному постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. №2463, приобретенные гражданами лекарственные препараты **надлежащего качества не подлежат обмену**. Поэтому, продавец юридически прав, отказываясь принимать и обменивать аптечный товар. Однако, обмену не подлежат товары только надлежащего качества, в случае если лекарственные препараты или медицинские изделия являются недоброкачественными, продавец (фармацевт) обязан принять такой товар.

Если у товара **выявлен недостаток**, то согласно ст. 18 Закона №2300-1 «О защите прав потребителей» возможно:

- Заменить его на товар этой же марки /этих же модели и (или) артикула/;
- Заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- Отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной за него суммы, при этом возвратив товар с недостатками продавцу.



Вам должны обменять товар и в случае, если он является доброкачественным, но фармацевт перепутал наименование товара, ошибся в дозировке или форме лекарственного средства.

Недостатком лекарственных препаратов и медицинских изделий можно считать:

- Истекший на момент продажи срок годности;
- Отсутствие обязательной информации о товаре, в том числе информации на русском языке;
- Несовпадение серии и сроков годности на упаковке и препарате;
- Отсутствие инструкции по применению препарата;

- Несоответствие описания препарата в инструкции фактическому цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям;
- Наличие в упаковке брака - сколы, негерметичность, нечитаемая полиграфия.

Будьте внимательны при покупке лекарственных препаратов, проверяйте правильность расчета, наименование товара, целостность упаковки, срок годности, не отходя от кассы, требуйте проверки приборов в Вашем присутствии, если это технически возможно.

Но что делать, если товар **ненадлежащего качества**, а продавец отказывается принять его обратно или заменить на новый?

В этом случае необходимо составить претензию в свободной форме, в двух экземплярах, с просьбой вернуть или заменить товар. К претензии приложить само лекарство или медицинское изделие, кассовый или товарный чек, рецепт врача, если товар был приобретен по рецепту, показания свидетелей (если имеют место быть), гарантийный талон (при его наличии).

На одном из экземпляров претензии продавец, либо иное лицо принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Один экземпляр претензии остается у покупателя в подтверждение обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме, рекомендуем направить претензию почтой с уведомлением и описью вложения, что позволит в случае обращения в Управление Роспотребнадзора или суд, подтвердить соблюдение претензионного порядка.

Руководителю _____
(указать наименование юр.лица)
ЛИБО

Индивидуальному предпринимателю

(ФИО потребителя)

проживающего по адресу: _____

телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

в связи с обнаружением недостатков в товаре в период гарантийного срока
« ____ » _____ 20__ г. в магазине « _____ » по адресу: _____ я
приобрел(а) _____

(указать наименование товара, марку, модель)

стоимостью _____ рублей с гарантийным сроком _____ месяцев.

« ____ » _____ 20__ г., в пределах гарантийного срока я обнаружил(а)
недостаток, выражающийся в следующем: _____

(описать выявленный недостаток)

В соответствии с п.1. ст. 18, абз. 1 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу:

1. _____

указать одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона:

- заменить товар на товар этой же марки (модели, артикула)
- заменить товар на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены
- соразмерно уменьшить покупную цену
- незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара (либо возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом)
- отказываюсь от договора купли продажи и прошу вернуть уплаченную за товар сумму в размере _____.

Напоминаю, что срок удовлетворения моего требования составляет:

В случае необходимости проведения проверки качества товара, предусмотренной п.5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу сообщить мне об этом в письменной форме, для обеспечения моего участия в проверке качества товара. Срок проведения проверки качества, а в случае необходимости и экспертизы не должен превышать _____.

Если вы откажете в удовлетворении моего требования в установленный законом срок, я буду вынуждена обратиться с иском в суд, где потребую не только исполнения моих требований, но и возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты неустойки и штрафа в размере 50 % от суммы, присужденной судом в мою пользу.

К претензии прилагаю: (копии кассового чека, товарного чека, гарантийного талона и т.п.)

« ____ » _____ 20__ г.

Подпись

При оформлении претензии к продавцу обратите внимание на смысловую разницу слов замена и обмен. Слово замена используется при требовании в отношении некачественного товара, слово обмен при требовании в отношении качественного товара.

Будьте внимательны при покупке товара в аптеке и не болейте!

Подготовлено с использованием материалов ФБУЗ «Центр гигиенического образования населения» Роспотребнадзора <http://cgon.rospotrebnadzor.ru>