О возврате, обмене или замене товара в аптеке

В адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступают обращения граждан по вопросу отказа со стороны аптечных организаций в расторжении договора купли-продажи или обмене товара медицинского назначения надлежащего качества.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 года № 2463, утвердившим «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену» (далее – Перечень) приобретенные гражданами товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми) надлежащего качества не подлежат возврату или обмену.

Кроме того, в указанный Перечень включены предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос и другие аналогичные товары), парфюмерно-косметические товары.

Товар, не включенный в Перечень, подлежит обмену по основаниям (не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации), указанным в ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон), при условии, что не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Желательно иметь товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Однако отсутствие у потребителя документа, подтверждающего оплату товара, не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Однако, возврату и обмену не подлежат товары только надлежащего качества, в случае если лекарственные препараты, медицинские изделия либо иной товар являются недоброкачественными, продавец (фармацевт) обязан принять такой товар.

Недостаток товара (работы, услуги) — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Если у товара выявлен недостаток, то согласно ст. 18 Закона 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.

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.

Внимание потребителей!

Будьте внимательны при покупке лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения 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 расторгнуть договор купли-продажи и вернуть денежные средства 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 (при наличии), гарантийный талон (при наличии).

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

Согласно п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 года № 2463, продавец обязан направить потребителю ответ в отношении заявленных требований в случае поступления претензии потребителя.

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.