

О возврате, обмене или замене товара в аптеке

Лекарственные средства, а также различные приборы медицинского назначения, представленные в аптеках, являются особыми товарами, к приобретению которых гражданам следует относиться очень ответственно. Перед совершением покупки потребитель вправе ознакомиться с товаром, запросить дополнительные сведения о нем, в том числе информацию о подтверждении соответствия его качества.

Аптечная организация обязана по запросу потребителя предоставить копию декларации о соответствии или сертификата соответствия.

Лекарственные препараты, приборы медицинского назначения внесены в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в соответствии с действующим порядком, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55. Таким образом, в аптечную организацию могут быть возвращены (либо сданы для обмена) только товары ненадлежащего качества.

Что касается лекарственных средств, то в большинстве случаев потребитель не может самостоятельно определить, является ли оно некачественным или нет. Исследования на соответствие требованиям нормативной документации осуществляются экспертными организациями, аккредитованными в области контроля качества лекарственных средств в установленном порядке.

Положения о правах потребителя, в случае приобретения им товаров ненадлежащего качества, содержатся в Законе Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (статьи 18-22). Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены 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 исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Нередко между продавцом (аптекой) и покупателем возникает спор о причинах возникновения недостатков в товаре. В этом случае продавец обязан провести экспертизу товара за счет собственных средств. Если в ходе экспертизы будет установлено, что товар получил недостаток по вине покупателя, то он обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Законом о защите прав потребителей определены сроки возврата товара ненадлежащего качества. Так, в соответствии с п. 6 ст. 18 данного Закона вернуть товар можно в течение его гарантийного срока или срока годности. На большинство товаров, входящих в номенклатуру аптечных организаций, установлены сроки годности. Если же покупатель приобрел товар, на который срок годности не установлен, то его можно вернуть в разумный срок, под которым следует понимать два года с момента покупки (п. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей, п. 2 ст. 477 ГК РФ).

Замена товара. Согласно ст. 21 Закона о защите прав потребителей в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене аптека обязана заменить этот товар в течение 7 дней со дня предъявления данного требования потребителем. Если необходима дополнительная проверка качества такого товара аптекой, то срок его возврата увеличивается до 20 дней со дня предъявления указанного требования.

Также, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований.