

«О возврате, обмене или замене товара в аптеке»

Возврат, обмен или замена товара в аптеке регламентируются Законом РФ от 07.02.1992 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее-Закон), Гражданским кодексом РФ, постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020г. «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающие этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Потребителям при покупке лекарственных средств и товаров медицинского назначения следует помнить, что законодательством РФ не предусмотрен возврат данного товара надлежащего качества, они входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, в соответствии с п. 1 постановления Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020г. «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену».

Хозяйствующий субъект обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

В торговом зале аптечного учреждения должна быть следующая информация:

- копия лицензии на фармацевтическую деятельность;
- номер телефона и режим работы справочной фармацевтической службы.

Одновременно аптека обязана предоставлять покупателям сведения о реализуемых лекарственных средствах и изделиях медицинского назначения.

Информация о наименовании и цене реализуемых лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товарах должна предоставляться покупателям путем размещения товаров на витринах. Так, лекарственные средства для внутреннего применения должны размещаться отдельно от средств для наружного применения. Внутри этих групп лекарства располагаются по терапевтическому признаку (средства от кашля, сердечные, от головной боли и т.д.). Отдельно в витринах размещают витамины, органопрепараты, дезинфицирующие средства, лекарственные травы, перевязочные материалы, предметы ухода за больными, санитарии и гигиены, мелкий инструментарий и оптику. Вместе с этим, лекарственные средства, требующие особых условий учета и хранения, размещению в витринах не подлежат.

При отпуске лекарственных средств продавцы аптечного учреждения обязаны информировать покупателей о правилах приема и особенностях хранения лекарственных средств. Кроме того, по требованию покупателя продавец обязан предоставить дополнительную информацию о лекарственных средствах, изделиях медицинского назначения и других товарах:

- сроке годности или сроке службы, если они установлены;
- производителе товара;
- гарантийном сроке, если он установлен для конкретного товара;

- сведениях об основных потребительских свойствах товара;
- правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара.

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов претензий и исковых заявлений потребители могут обратиться в отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по номерам телефонов 282-82-63, 8-928-169-96-18.

Консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно получить в том числе в режиме прямой видеосвязи через МФЦ городов и районов Ростовской области. Онлайн-консультации специалистов в МФЦ Роспотребнадзора проводятся по понедельникам, средам, пятницам каждого месяца с 10:00 до 13:00. В случае, когда день консультирования выпадает на праздничный день, сеанс видеосвязи проводится в ближайший рабочий день Управления, следующий после праздничного дня. Запись на консультацию в режиме видеосвязи осуществляется сотрудниками МФЦ при предъявлении паспорта, не менее чем за сутки до даты консультирования или по ссылке helponline.donland.ru.