Возврат или замена
лекарственных препаратов и медицинских изделий

Возможность вернуть или обменять приобретенные лекарственные препараты зависит от того, надлежащего или ненадлежащего качества препарат.

Лекарственные препараты **надлежащего качества** нельзя вернуть или обменять, поскольку они входят в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55. Аналогичная информация содержится в ст. 25 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и в п. 2.17 Порядка отпуска лекарственных средств, утвержденных Приказом Минздравсоцразвития России от 14.12.2005 N 785.

Но тот факт, что лекарственные препараты входят в указанный Перечень, не означает, что их нельзя вернуть.

Если продавец не проинформировал покупателя о существенных потребительских свойствах лекарственных препаратов, в частности о наличии противопоказаний при применении безрецептурных лекарственных препаратов, покупатель вправе вернуть такие препараты и потребовать от аптечной организации возврата уплаченной за них суммы, согласно ст. ст. 10, 12 Закона о защите прав потребителей.

Лекарственные препараты ненадлежащего качества могут иметь следующие недостатки: дефекты маркировки, отсутствие инструкции по применению препарата, истекший срок годности, любые отклонения препарата от описания, приведенного в инструкции и т.д.

Таким образом, если покупатель приобрел лекарственный препарат **ненадлежащего качества**, он по своему выбору вправе вернуть его и потребовать возврата уплаченной суммы или заменить его на аналогичный (ст. ст. 18, 21 Закона о защите прав потребителей).

При возврате или обмене лекарственных препаратов рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

1) Покупатель обязан обратиться за возвратом денежных средств или за заменой препарата с заявлением в письменной форме. В заявлении он должен указать причины возврата или обмена лекарственных препаратов.

2) К заявлению покупатель должен приложить кассовый или товарный чек, подтверждающий оплату.

Однако отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки, не лишает возможности покупателя ссылаться на свидетельские показания. Этим правом, предусмотренным абз. 3 п. 1 ст. 25 Закона о защите прав потребителей, покупатель может воспользоваться при обращении в судебные органы.

3) Требования покупателя о возврате уплаченных денежных средств, должны быть удовлетворены в течение десяти дней со дня предъявления требования (ст. 22 Закона о защите прав потребителей).

4) Если предъявлено требование о замене лекарственного препарата, продавец обязан заменить его в течение семи дней со дня предъявления требования, а когда нужна дополнительная проверка качества лекарственного препарата - в течение двадцати дней со дня предъявления требования (абз. 1 п. 1 ст. 21 Закона о защите прав потребителей).

5) Заменить лекарственный препарат можно в течение месяца, если он отсутствует у продавца в момент предъявления требования (абз. 2 п. 1 ст. 21 вышеуказанного Закона).

За нарушение указанных сроков продавец обязан будет уплатить покупателю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены лекарственных препаратов (абз. 1 п. 1 ст. 23 Закона)

Особенности продажи медицинских изделий также регулируются постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

Нельзя вернуть или обменять товары **надлежащего** качества. Их перечень утвержден вышеназванным постановлением Правительства. Применительно к ассортименту аптек сюда относятся:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, медицинские приборы и аппаратура, средства гигиены полости рта, очковые линзы, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;
- предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески и другие аналогичные товары);
- парфюмерно-косметические товары.

К примеру, приборы для измерения давления (тонометры) относятся к медицинской технике (код 94 4130 по ОК 005-93). Поскольку медицинские приборы и аппаратура включены в перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену, качественный тонометр покупатель не сможет ни обменять, ни вернуть.

Если покупатель обнаружил **недостатки** в товаре, он вправе, отказаться от исполнения договора купли-продажи и требовать возврата уплаченных за товар денежных средств. В этом случае покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить товар с недостатками (п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

При возврате товара необходимо запросить у покупателя письменное заявление об отказе от исполнения договора купли-продажи и о возврате уплаченной за товар суммы.

Заявление пишется в свободной форме с указанием: Ф.И.О., адреса заявителя, существа недостатка товара, заявления об отказе от исполнения договора купли-продажи и требования о возврате уплаченной за товар суммы.

Рекомендуем попросить покупателя указать в заявлении, что он осведомлен о том, что если по результатам экспертизы будет выяснено, что недостатки товара возникли не по вине продавца (изготовителя), он обязан будет возместить продавцу расходы на проведение экспертизы и расходы по хранению товара и его транспортировке. Эта норма закреплена в п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей.

Вышеуказанное требование покупатель вправе предъявить в течение гарантийного срока или срока годности товара, а если он не установлен, то в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю (п. 1 ст. 19 Закона N 2300-1).

После принятия заявления и некачественного товара, необходимо обратиться за проведением экспертизы возвращенного товара.

Если экспертизой будет установлено, что недостатки в товаре возникли после передачи товара покупателю и из-за нарушения правил эксплуатации товара, товар подлежит возврату покупателю с предъявлением для возмещения расходов на проведение экспертизы и расходов по хранению товара и его транспортировке.

Если экспертизой будет установлено, что недостатки в товаре возникли в результате дефектов производственного характера, покупателю возвращаются денежные средства, уплаченные за товар в течение 10 дней с момента предъявления требования (ст.22 Закона о защите прав потребителей).

Для возмещения уплаченных денежных средств необходимо обратиться с претензией к организации, которая осуществила поставку товара, и с которой предприятием заключен договор.

В целях исключения ситуаций, связанных с возвратом лекарственных препаратов и медицинских изделий, необходимо соблюдать требования ст.74 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации», а именно: предоставлять населению достоверную и полную информацию о наличии лекарственных препаратов, включая лекарственные препараты, имеющие одинаковое международное непатентованное наименование, медицинских изделий, в том числе информацию о наличии лекарственных препаратов и медицинских изделий, имеющих более низкую цену.

Начальник отдела
по правовой и кадровой работе Н.А.Ермишкина