**Права потребителя при возврате, замене товара в аптеке**

В настоящее время в аптеках продаются разнообразные товары. Однако, основной группой товаров в аптеке, конечно же, являются лекарственные препараты, товары для профилактики и лечения заболеваний.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, утвердившим Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, приобретенные гражданами лекарственные препараты надлежащего качества не подлежат обмену (далее — Перечень), а соответственно и возврату.

Также, согласно указанному Перечню обмену не подлежат товары надлежащего качества, которые относятся к товарам 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), к предметам личной гигиены (зубные щетки и другие аналогичные товары), к парфюмерно-косметическим товарам, к изделиям и материалам, контактирующим с пищевыми продуктами, из полимерных материалов.

Если товар оказался некачественным, то такой товар подлежит замене или возврату.

Согласно п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее - Закон) 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Например, недостатком лекарственных препаратов и медицинских изделий можно считать:

• отсутствие обязательной информации о товаре, в том числе информации на русском языке;

• истекший на момент продажи срок годности или оставшийся срок годности, настолько мал, что не позволяет применить лекарство в соответствии с назначенными рекомендациями врача;

• 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, не герметичность, нечитаемая полиграфия.

Вернуть лекарство возможно и в случае нарушения порядка отпуска лекарственных препаратов, т.е. если потребителю продано рецептурное лекарство без рецепта. У рецептурных препаратов могут быть серьезные побочные эффекты, которые могут ухудшить течение заболевания покупателя.

При выявлении недостатков в товаре необходимо обратиться к продавцу с одним из вышеперечисленных требованием. Необходимо к продавцу оформить письменную претензию.

Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается продавцу, другой остается у потребителя), на экземпляре потребителя продавец должен поставить отметку о получении претензии. Обращаем внимание, что продавец в понимании законодательства о защите прав потребителей - это хозяйствующий субъект (ИП, ООО), а не продавец, стоящий за прилавком.

Продавец обязан принять товар для проведения проверки качества товара, а в случае возникновения спора провести экспертизу товара.

В случае непринятия продавцом претензии, потребитель может направить ее на адрес продавца по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения - начало исчисления срока исполнения требований).

В случае отказа продавцом добровольно удовлетворить требования потребителя, он вправе обратиться в суд за защитой своих прав, дополнительно предъявив требование о компенсации морального вреда, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Подводя итог, потребителям рекомендуют при покупке товара в аптеке наиболее внимательно проверять его, не отходя от кассы: посмотреть наименование товара, его срок годности, его дозировку, наличие инструкции, целостность упаковки, попросить проверить приборы в его присутствии и уточнить интересующие вопросы.

При возникновении вопросов при покупке товара ненадлежащего качества можно обратиться по телефонам:

Единого Консультационного Центра Роспотребнадзора

• 8 800 555 49 43 (круглосуточно, звонок бесплатный);

Консультационного центра для потребителей в рабочее время:

• 8 (3012) 37-90-29, 8 (9025) 62 34 17, E-mail: zpp@fbuz03.ru

- в Консультационный пункт для потребителей в Джидинском районе по телефонам 8 (30134) 41620, по адресу: с.Петропавловка ул.Кирова 6:

В Закаменском районе - 8 (30137) 45437, по адресу: г.Закаменск ул.Больничная 6 , E-mail:  djida@fbuz03.ru. Обращаться в рабочее время.