

ВЕСТНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

## Лекарство с недостатком

Можно ли его вернуть?

**«Известно, что купленные в аптеке лекарства не подлежат возврату или обмену. Но если фармацевт продал лекарство не с той дозировкой, которая была необходима, могу ли я его вернуть?»**

Ирина В.

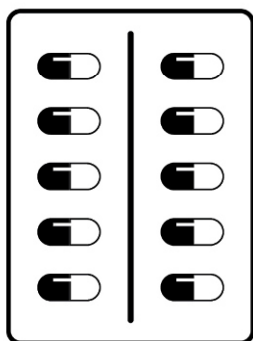
В соответствии с пунктом 2.17 «Порядка отпуска лекарственных средств» купленные лекарства надлежащего качества не подлежат возврату или обмену. Это установлено в постановлении Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463, которое утвердило перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену. Поэтому, отказываясь принимать или обменивать аптечный товар, даже не распакованный, даже если вы не отошли от кассы, продавец (провизор, фармацевт) будет прав.

Но, согласно статье 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», если у товара есть недостаток, то его возможно заменить, потребовать уменьшения цены или безвозмездного устранения недостатков товара и возмещения расходов на их исправление. Можно и отказаться от товара и потребовать возврата денег, вернув товар продавцу. Это касается и лекарств. То есть

покупателю должны обменять качественный товар, если фармацевт, например, перепутал его наименование, ошибся в дозировке или форме лекарственного средства. К примеру, перед покупкой вы сказали, что вам нужно лекарство А в дозировке 500 мг, а фармацевт по невнимательности дал в дозировке 1000 мг.

**В целом недостатком лекарств и медизделий можно считать:**

- ✓ истекший срок годности;
- ✓ отсутствие обязательной информации о товаре, в том числе на русском языке;
- ✓ несовпадение серии и сроков годности на упаковке и препарате;
- ✓ отсутствие инструкции по применению;
- ✓ несоответствие описания препарата в инструкции фактическому цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям;
- ✓ наличие в упаковке брака: сколы, негерметичность, нечитаемая полиграфия.



**Для того чтобы избежать конфликтных и иных ситуаций, мы рекомендуем вам проверять наименование товара, целостность упаковки, срок годности, не отходя от кассы.**

## Кончилась гарантия? Не огорчайся!

**«Купил обувь, на чеке увидел, что гарантия 30 дней. Через 45 дней лопнула подошва. Что делать? Могу ли я требовать деньги за некачественный товар, если срок гарантии уже закончился?»**

Михаил Р.

Если проблемы с обувью случились после окончания срока гарантии, то это еще не повод для огорчения. В пункте 5 статьи 19 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» говорится: в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, то в пределах двух лет потребитель вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные статьей 18 указанного Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Статья 18 позволяет:

- ✓ 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 и по требованию продавца возвратить товар с недостатками.

При этом право выбора одного из перечисленных выше вариантов принадлежит только вам, а не продавцу!

Доказать, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю, можно с помощью независимой экспертизы, оплачивая которую, обязательно сохраняете все документы (договор, чек и т. д.). Эксперт должен установить и зафиксировать в письменном заключении причину возникновения недостатка в товаре (например, что он возник из-за производственного брака и вашей вины в случившемся нет).

Получив положительное для вас заключение экспертизы, отправляйтесь в магазин.

**ВНИМАНИЕ! Продавец обязан возместить расходы, которые вы понесли, оплачивая экспертизу (вам необходимо предъявить соответствующие документы). Если продавец отказывается удовлетворять ваши требования, в том числе об оплате расходов на экспертизу, пишите письменную претензию.**

Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ.