**17.01.2023**

**Когда не работает правило - «Купленные лекарства возврату и обмену не подлежат».**  
Очень часто у граждан возникает вопрос – можно ли вернуть лекарства в аптеку? Из-за этого иногда и происходит конфликтная ситуация в аптеках.

С января 2021 года действует новое Постановление Правительства №2463, в котором также имеется перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену. Лекарственные препараты также остались в этом перечне, т.е. лекарства надлежащего качества, которые не подошли потребителю по определенным причинам обменять на другие лекарства, а тем более вернуть нельзя.

Сотрудники аптеки часто сталкиваются с такими случаями, когда покупатель, купив лекарство, после его оплаты, приходит и просит заменить его на другое, подешевле, но с аналогичным составом.  В данном случае отказ сотрудника аптеки  в удовлетворении требования потребителя  будет правомерен.

Также часто возникает вопрос по поводу биологически активных добавок. Нужно отметить, что лекарства предназначены для лечения и профилактики заболеваний и имеют четкие показания, противопоказания, побочные эффекты. Биологически активные добавки служат дополнительным источником различных веществ для поддержания здорового организма. БАДы не лечат, их используют как дополнение к лечению.

Обменять или вернуть лекарственные препараты, товары 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), можно ли в случае, если в этих товарах выявился недостаток или неисправность. В этом случае применяется статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель 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.

Учитывая изложенное, возврат (замена) товаров, в том числе реализуемых через аптеки, может быть осуществлен в следующих случаях:

* если потребителю был продан товар ненадлежащего качества, (основание ст. 18 Закона № 2300-1);
* если потребителю не была предоставлена продавцом возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, изготовителе (основание ст. 12 Закона);
* если был нарушен порядок отпуска лекарственных препаратов, предусмотренный нормативно-законодательными актами, а именно: рецептурный препарат продан без рецепта (основание п. 76 Правил продажи отдельных видов товаров);
* при ошибке со стороны фармацевта в наименовании товара или в дозировке лекарственного средства, или в его форме (основание п. 3 ст. 4 Закона).

Что можно считать недостатком лекарственных препаратов, медицинских изделий? Недостатком можно считать: истекший срок годности, отсутствие обязательной информации, несовпадение серии и сроки годности на упаковке и препарате, отсутствие инструкции по применению препарата; несоответствие описание препарата в инструкции фактическому цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям препарата; наличие в упаковке брака - сколы, негерметичность, смазанная полиграфия.

Будьте внимательны при покупке лекарственных препаратов, проверяйте правильность расчета, наименование товара, целостность упаковки, срок годности не отходя от кассы, требуйте проверки приборов в Вашем присутствии (если это технически возможно), не требуйте продажи рецептурных препаратов без наличия у Вас необходимых документов, чтобы не создавать проблем ни себе, ни работникам аптеки.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан