О возврате, обмене или замене лекарственных препаратов,

медицинских изделий в аптеках

*Лекарственные средства - вещества или их комбинации, вступающие в контакт* **с** организмом человека или животного, проникающие в органы, ткани организма человека или животного, применяемые для профилактики, диагностики (за исключением веществ или их комбинаций, не контактирующих с организмом человека или животного), лечения заболевания, реабилитации, для сохранения, предотвращения или прерывания беременности и полученные из крови, плазмы крови, из органов, тканей организма человека или животного, растений, минералов методами синтеза или с применением биологических технологий. К лекарственным средствам относятся фармацевтические субстанции и лекарственные препараты;

*Медицинское изделие* — устройство, которое используется для диагностики, профилактики или лечения различных заболеваний. Включает инструменты, аппараты, имплантаты, реактивы в пробирке, расходные материалы, приспособления, приборы, мебель и другие изделия.

Приобретая лекарственные препараты нужно обратить внимание:

*Информацию о лекарственном препарате* (цена, инструкция по применению, страна производитель, срок годности, маркировка, возраст человека, которому покупается препарат — для ребёнка, взрослого или пожилого, для беременной или кормящей женщины. [Правила приема лекарств: что такое лекарственная доза и какой она бывает](https://www.apteka24.ua/blog/zdorove-semi/kak-prinimat-lekarstva-i-lechitsya-bez-vreda-pravila-priema-i-dozirovki-preparatov/#1) [Как принимать лекарства: лекарственные формы и пути их введения](https://www.apteka24.ua/blog/zdorove-semi/kak-prinimat-lekarstva-i-lechitsya-bez-vreda-pravila-priema-i-dozirovki-preparatov/#2). [Особенности дозирования для разных случаев](https://www.apteka24.ua/blog/zdorove-semi/kak-prinimat-lekarstva-i-lechitsya-bez-vreda-pravila-priema-i-dozirovki-preparatov/#3) [Как принимать лекарства детям: особенности дозировок и их расчет](https://www.apteka24.ua/blog/zdorove-semi/kak-prinimat-lekarstva-i-lechitsya-bez-vreda-pravila-priema-i-dozirovki-preparatov/#4).

*- Качество лекарственного препарата* - соответствие лекарственного средства требованиям фармакопейной статьи либо в случае ее отсутствия нормативной документации или нормативного документа.

***- Безопасность лекарственного препарата*. Прежде чем приобретать лекарственные препараты нужно проконсультироваться с врачом.** Безопасность лекарственного средства - характеристика лекарственного средства, основанная на сравнительном анализе его эффективности и риска причинения вреда здоровью.

В случае приобретения в аптеке некачественного лекарственного препарата, медицинского изделия потребитель вправе применить ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 года:

- заменить купленный лекарственный препарат аналогичным без указанных недостатков;

- заменить на лекарственный препарат (аналог) схожего действия другой марки;

- потребовать компенсацию, разницу между прежним лекарственным препаратом и его заменой;

- потребовать вернуть деньги, затраченные на данный лекарственный препарат.

*Приобретение лекарственного препарата, медицинского изделия надлежащего качества.* Бывают, ситуации, когда потребитель купил лекарственный препарат, медицинское изделие надлежащего качества и он ему не подошел, потребитель решает данный препарат обменять или вернуть в аптеку. сотрудник отказывает в требовании потребителя. При этом потребителю (покупателю, следует учитывать, что 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), лекарственные препараты (п.1 Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену утв. Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 “Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи…»).

Приобретение лекарственных препаратов и медицинских изделий дистанционно

*Приобретение лекарственных препаратов дистанционно.* Продажа лекарственных препаратов для медицинского применения при дистанционном способе продажи осуществляется в соответствии с Правилами выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам, (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2020 г. N 697). Дистанционным способом осуществляется розничная торговля лекарственными препаратами для медицинского применения за исключением лекарственных препаратов, отпускаемых по рецепту на лекарственный препарат, наркотических лекарственных препаратов и психотропных лекарственных препаратов, а также спиртосодержащих лекарственных препаратов с объемной долей этилового спирта свыше 25 процентов.

На сайте аптечной организации в сети "Интернет" и в мобильном приложении (при наличии) размещаются следующая информация:

а) полное фирменное наименование юридического лица (на русском языке);

б) основной государственный регистрационный номер юридического лица (ОГРН);

в) идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);

г) адрес юридического лица и его структурных подразделений (при наличии);

д) графическое изображение лицензии на осуществление фармацевтической деятельности с указанием выполняемой работы (оказываемой услуги) по розничной торговле лекарственными препаратами;

е) графическое изображение разрешения;

ж) режим работы аптечной организации;

з) информация о службе заказа лекарственных препаратов, справочной службе или ином структурном подразделении аптечной организации, осуществляющем прием заказов на лекарственные препараты (телефон, адрес электронной почты), и работнике, ответственном за размещение на сайте в сети "Интернет" информации о лекарственных препаратах (фамилия, имя, отчество (при наличии), телефон, адрес электронной почты);

и) сведения о лекарственных препаратах, имеющихся в наличии из собственных товарных запасов и подлежащих розничной продаже дистанционным способом, содержащие информацию о лекарственных препаратах в соответствии с государственным реестром лекарственных средств для медицинского применения, доступных для заказа, производителях лекарственных препаратов, сроках годности лекарственных препаратов, количестве, розничных ценах и условиях хранения, а также инструкции по медицинскому применению лекарственных препаратов;

к) информация об условиях розничной продажи лекарственных препаратов дистанционным способом (в том числе с указанием условий их доставки), оплаты приобретаемых лекарственных препаратов, о стоимости, сроках и условиях их доставки, о порядке оформления и сроке действия договора розничной купли-продажи с условием доставки, о проводимых акциях и скидках на продаваемые лекарственные препараты;

л) сведения о нормативных правовых актах, регламентирующих возможность возврата покупателем лекарственных препаратов ненадлежащего качества;

м) сведения об уполномоченных федеральных органах исполнительной власти, осуществляющих контроль за розничной продажей лекарственных препаратов дистанционным способом (наименование, почтовый адрес, телефон, факс, адрес электронной почты);

н) обязательства покупателя.

Договор купли-продажи считается заключенным с момента выдачи аптечной организацией покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения аптечной организацией сообщения о намерении покупателя приобрести лекарственные препараты.

Доставка заказа в соответствии с условиями заключенного с покупателем договора купли-продажи осуществляется работником аптечной организации или другой (сторонней) организации на основании договора, в котором указываются обязанности каждой из сторон договора, порядок действий и ответственность сторон договора. Аптечная организация ведет регистрацию осуществленных заказов и доставок.

Доставленный заказ передается покупателю по месту его жительства (пребывания, фактического нахождения) или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - лицу, предъявившему оригиналы или копии (возможно в электронном виде) квитанции или иного документа, подтверждающего заключение договора купли-продажи, оплату заказа или оформление его доставки.

Отпуск лекарственных препаратов, доставляемых покупателю, осуществляется в соответствии с [Правилами](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_365105/#dst100014) отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе иммунобиологических лекарственных препаратов, аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации.

При получении заказа покупатель проверяет целостность транспортной упаковки, самостоятельно вскрывает транспортную упаковку, сверяет содержимое заказа с описью вложения, проверяет отсутствие повреждений вторичной (потребительской) и первичной упаковок лекарственного препарата, надлежащий вид лекарственного препарата (при возможности), расписывается в получении заказа и в подтверждение отсутствия претензий к аптечной организации и службе доставки.

Покупатель вправе отказаться от доставленного лекарственного препарата надлежащего качества до оплаты заказа. В этом случае оплачивается только услуга по доставке.

В случае доставки заказа ненадлежащего качества (ненадлежащее качество лекарственного препарата, доставленный заказ не соответствует заказанному по количеству или составу) покупатель вправе вернуть его работнику, осуществляющему доставку, без оплаты доставленного лекарственного препарата и (или) услуги по его доставке и (или) потребовать надлежащее исполнение заказа.

Конец формы