***Лекарственные препараты*** - лекарственные средства в виде лекарственных форм, применяемые для профилактики, диагностики, лечения заболевания, реабилитации, для сохранения, предотвращения или прерывания беременности (Федеральный закон «Об обращении лекарственных средств»).

**Обмен (возврат) лекарственных препаратов НАДЛЕЖАЩЕГО качества**

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 или возврату.

Подумайте о приобретении тех или иных лекарственных препаратов. Если вы получили кассовый чек, то вернуть лекарственные препараты надлежащего качества вы не сможете!

**Возврат лекарственных препаратов НЕНАДЛЕЖАЩЕГО качества**

Если лекарственные препараты являются некачественными (имеют недостатки), то такие препараты могут быть возвращены в аптеку.

**Общие критерии недостатков товара, в том числе лекарственных препаратов:**

* не соответствие товара договору купли-продажи;
* не соответствие товара обычно предъявляемым к таким товарам требованиям или целям его использования;
* не соответствие конкретной цели, о которой потребитель поставил в известность продавца;
* не соответствие описанию (образцу);
* не соответствие обязательным требованиям.

**Примеры недостатков лекарственных препаратов:**

- описание препарата в инструкции не соответствует реальному цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям;

- наличие на упаковке брака – сколов, отсутствует герметичность, нечеткая полиграфия;

- истекший срок годности товара;

- ошибки (несоответствия) в наименовании, дозировке, форме выпуска от озвученных потребителем характеристик товара или указанной в рецепте;

- рецептурный препарат продан без рецепта и другие.



В большинстве случаев потребитель не может самостоятельно определить является ли лекарственный препарат некачественным или нет.

Правом проведения испытаний качества лекарственных препаратов на территории РФ обладают организации, аккредитованные в установленном порядке в качестве испытательных лабораторий. Для ознакомления с условиями осуществления экспертизы качества лекарственных препаратов следует обратиться непосредственно в лабораторию.

Перечень лабораторий, имеющих в области аккредитации указание о возможности проведения экспертизы лекарственных препаратов, размещен на сайте Федеральной службы по аккредитации ([http://fsa.gov.ru](http://fsa.gov.ru/)).

**Права потребителя при продаже лекарственных препаратов ненадлежащего качества**

На основании Закона РФ «О защите прав потребителей», если потребителю продан некачественный лекарственный препарат, то он вправе по своему выбору потребовать:

* заменить его на такой же товар или иной с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* соразмерного уменьшения покупной цены;
* возместить разницу в цене между прежним товаром и его заменой;
* вернуть стоимость некачественного товара.

Если у потребителя возникли убытки, связанные с продажей некачественного товара, то он вправе требовать их полного возмещения.

**Возврат лекарственных препаратов, приобретенных дистанционным способом**



* В случае доставки заказа **ненадлежащего качества** (лекарство ненадлежащего качества, его количество или состав не соответствуют заказанному) покупатель вправе вернуть его курьеру без оплаты лекарства и (или) услуги по его доставке и (или) потребовать исполнить заказ надлежащим образом.
* Если аптечная организация **нарушила срок передачи** лекарственных препаратов, то потребитель вправе отказаться от товара и потребовать возврата уплаченных средств или назначить новый срок передачи товара.

За нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара, законом предусмотрена неустойка в размере 0,5 % цены товара за каждый день просрочки, но не более суммы предварительной оплаты.

**Обращение потребителя с претензией**

**1.** Обратитесь с претензией в адрес продавца (изготовителя) лекарственных препаратов.

Претензия составляется в письменной форме с указанием Ф.И.О. потребителя, адреса (иной контактной информации), наименования продавца (изготовителя), его адрес, наименования лекарственного препарата, даты и места покупки, цены, способа оплаты.

К претензии необходимо приложить копию кассового чека. Отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении претензии.

**2.** Продавец (изготовитель) должен принять претензию и поставить отметку о получении на экземпляре потребителя с проставлением Ф.И.О. лица, принявшего документ, даты, подписи, печати (при наличии).

При отказе в принятии претензии, ее можно отправить заказным письмом с уведомлением о вручении или вручить в присутствии свидетеля.

**3.** Сроки рассмотрения требований:

- о возврате, уменьшении стоимости товара, возмещении разницы цены товара при его замене - 10 дней,

- о замене лекарственного препарата ненадлежащего качества - 7 дней, при необходимости проведения дополнительной проверки качества товара – 20 дней.

За нарушение этих сроков предусмотрена неустойка (пени) в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

**4.** При отказе продавца удовлетворить требование потребителя в добровольном порядке, необходимо обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.

**Для сведения!** Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 323 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения» на Росздравнадзор возложены полномочия по федеральному государственному надзору в сфере обращения лекарственных средств посредством проведения проверок соответствия лекарственных средств установленным обязательным требованиям к их качеству, и выборочный контроль качества лекарственных средств.

Управление Росздравнадзора по Свердловской области находится по адресу: **620014, г. Екатеринбург, ул. Московская, 14, тел. (343) 371-63-62.**

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** [**http://66.rospotrebnadzor.ru**](http://66.rospotrebnadzor.ru)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

[**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,

тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

**Адреса консультационных пунктов**

**для потребителей в Свердловской области**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040

г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80

г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49

г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87

п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65

г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ивдель, ул. Октябрьская набережная, 24 (34386) 2-18-72

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34341) 6-38-27

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, 8-950-540-09-274

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-30-61

г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47

г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00

г. Нижние Серги, ул. Титова, 39 (34398) 2-10-62

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-04

г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62

г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79

г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04

г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68

г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-51-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и**

**эпидемиологии в Свердловской**

**области»**

**Памятка потребителю**

****

**Порядок возврата (обмена) лекарственных препаратов**