**Памятка потребителю: о возврате, обмене или замене товара, приобретенного в аптеке**

В настоящее время в продаже на прилавках аптек можно встретить, как лекарственные препараты и медицинские изделия, так и парфюмерно-косметические изделия, продовольственные товары и, относящиеся к ним, биологически активные добавки. Нередко мы приобретаем в аптеках товар, который по тем или иным причинам нам не подходит либо оказывается невостребованным. В каких случаях мы можем обменять, заменить или возвратить товар, приобретенный в аптеке?

По общему смыслу положений Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) **продовольственные товары** надлежащего качества возврату и обмену не подлежат, не зависимо от места их приобретения.

Что касательно **непродовольственных типов** **товаров**, то согласно ст. 25 Закона покупатель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества, который не подошел ему по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки.

Однако действующим законодательством предусмотрены некоторые исключения из общего правила.

Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 года утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, в который вошли товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, инструменты, медицинские приборы и аппаратура, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, чулочно-носочные изделия (например, компрессионные гольфы, чулки и т.п.), бельевой трикотаж.

Таким образом, нужно помнить о том, что не все товары надлежащего качества возможно обменять.

**Как быть, если товар оказался некачественным?**

При обнаружении недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, покупатель по своему выбору вправе потребовать замены товара на товар этой же марки (модели, артикула), замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, соразмерного уменьшения покупной цены, незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом (если это возможно с учетом особенностей товара). Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы (ст.18 Закона).

Таким образом, возврат и замена товара, приобретенного в аптеке, возможен в случае:

* обнаружения его недостатков;
* если потребителю не была предоставлена продавцом возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, изготовителе (основание п. 3 ст. 495 ГК РФ, ст. 12 Закона).

Осуществить возврат или замену приобретенных лекарственных препаратов, медицинских или парфюмерно-косметических изделий, продовольственных товаров, включая БАДы, с недостатками возможно путем подачи заявления (претензии) в адрес продавца. Для этого необходимо в двух экземплярах составить заявление (претензию) о возврате уплаченных денег или замене товара на аналогичный надлежащего качества, - и вручить его представителю продавца под роспись с ее расшифровкой и указанием даты принятия на втором экземпляре. В случае удовлетворения досудебного спора в добровольном порядке продавец обязан исполнить требование покупателя о возврате денежных средств в течении 10 дней со дня принятия заявления (претензии) (ст. 22 Закона), о замене товара ненадлежащего качества – в срок от 7 до 20 дней (ч. 1 ст. 21 Закона).

Заявить требование о возврате или замене товара ненадлежащего качества покупатель вправе в течение его гарантийного срока или срока годности. Если на приобретенный товар гарантийный срок или срок годности не установлены, покупатель вправе предъявить указанные требования в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи его потребителю (п. 1 ст. 19 Закона).

В случае, если продавец отказывается возвращать деньги за некачественный товар, либо осуществлять его замену, либо вовсе игнорирует требования, за защитой нарушенных прав и законных интересов необходимо обращаться в суд.

**Советы потребителю:**

При покупке лекарственных препаратов, медицинских изделий и иных товаров, реализуемых в аптеке, внимательно проверьте их наименование, дозировку и форму выпуска, особое внимание уделите целостности упаковки и срокам годности товара. Если это технически возможно, обязательно требуйте внешнего осмотра и проверки изделий и приборов при их отпуске продавцом.

Помните! Реализация медицинских препаратов дистанционным способом, согласно п.5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612, запрещена, а потому оплата и получение лекарственных препаратов, заказанных через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», возможны только в стационарных аптечных пунктах.