

В соответствии с Федеральным законом «Об обращении лекарственных средств» под лекарственными препаратами понимаются лекарственные средства в виде лекарственных форм, применяемые для профилактики, диагностики, лечения заболевания, реабилитации, для сохранения, предотвращения или прерывания беременности.

Условия замены и возврата лекарственных препаратов

По общему правилу лекарственные препараты надлежащего качества вернуть или обменять нельзя (ст. 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) , п. 1 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55).

Лекарственные препараты ненадлежащего качества вы вправе по своему выбору заменить или же вернуть продавцу и получить уплаченную за них сумму (п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1).

Недостатки могут быть следующие: брак, дефекты маркировки, отсутствие инструкции по применению препарата, истекший срок годности, любые отклонения препарата от описания, приведенного в инструкции. Наличие недостатков необходимо проверять сразу после покупки лекарственного препарата, в ином случае доказать время и причину возникновения недостатков бывает весьма сложно (например, отсутствие инструкции).

Порядок замены или возврата лекарственных препаратов

Требование о замене некачественного лекарственного препарата или об отказе от договора и возврате уплаченной за лекарство суммы вы вправе предъявить, по общему правилу, в течение срока годности препарата, а если он не установлен, то в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи вам товара. (п. 4 ст. 5, п. 1 ст. 19 Закона № 2300-1).

Пошаговый алгоритм действий для потребителя

Шаг 1. Составьте претензию и направьте ее продавцу

Письменная претензия составляется в свободной форме с указанием: Ф.И.О., адреса и иной контактной информации заявителя; наименования лекарственного препарата, даты и места его приобретения, способа оплаты; обнаруженных недостатков, времени и обстоятельств их обнаружения; требования к продавцу.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату лекарственного препарата. Однако отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки лекарства, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований (п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1).

Целесообразно составить претензию в двух экземплярах. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре

отметку о приеме рекомендуем направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит в случае необходимости подтвердить соблюдение претензионного порядка.

По требованию продавца и за его счет вы должны возвратить лекарственный препарат ненадлежащего качества. Обратите внимание на то, чтобы его возврат был задокументирован (п. 5 ст. 503 ГК РФ; п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1).

Шаг 2. Дождитесь рассмотрения продавцом вашего заявления

Требования о возврате уплаченных за лекарственный препарат денежных средств продавец должен удовлетворить в течение 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 Закона № 2300-1).

Если предъявлено требование о замене лекарства, продавец обязан выполнить его в течение семи дней со дня предъявления требования, а когда нужна дополнительная проверка качества лекарственного препарата - в течение 20 дней со дня предъявления требования (п. 1 ст. 21 Закона № 2300-1).

Шаг 3. При отказе продавца разрешить вопрос в добровольном порядке обратитесь с иском в суд

Обращаясь в суд с исковым заявлением, в частности, о возврате уплаченной за лекарственный препарат суммы, вы можете дополнительно потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам вследствие ненадлежащего информирования о

существенных потребительских свойствах лекарственных препаратов или продажи лекарственного препарата ненадлежащего качества (п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1).

За нарушение срока удовлетворения заявленных вами требований с продавца можно взыскать неустойку (пеню) в размере 1% от цены лекарства за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 Закона № 2300-1).

Также вы вправе потребовать от продавца компенсации морального вреда (ст. 15 Закона N 2300-1).

Справочно

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1; п. 4 п. 2

и

п. 3 ст. 333.36

Налогового кодекса Российской Федерации).

При удовлетворении судом ваших денежных требований, которые продавец не удовлетворил добровольно, суд взыскивает с продавца в вашу пользу штраф в размере

50% от присужденной вам суммы (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может полностью или частично взыскать с ответчика в вашу пользу заявленные вами судебные расходы, в частности расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, связанные с производством по делу (ч. 1 ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ; п. п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 № 1).