**Памятка потребителю**

**о возврате, обмене или замене товара в аптеке**

В аптеках нередко можно увидеть объявления следующего содержания: «Купленные лекарства обмену и возврату не подлежат», «Товар, купленный в аптеке, обмену и возврату не подлежит». В большей части случаев у аптечных учреждений действительно есть юридические основания для отказа от возврата или обмена, но только качественного товара.

А как быть, если товар ненадлежащего качества? Безусловно, продавец (фармацевт) обязан принять товар ненадлежащего качества.

Товар ненадлежащего качества — это товар, имеющий «недостаток» или «существенный недостаток».

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

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

* если потребителю был продан товар ненадлежащего качества, (основание ст. 503 ГК РФ, ст. 18 Закона № 2300-1);
* если потребителю не была предоставлена продавцом возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, изготовителе (основание п. 3 ст. 495 Гражданского кодекса РФ, 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. 2 ст. 469 ГК РФ, п. 3 ст. 4 Закона).

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).

Для удовлетворения требования потребителя о возврате или замене товара необходимо обратиться в адрес продавца (администрации аптеки) либо изготовителя с письменной претензией.

По вопросам в области защиты прав потребителей, помощи в составлении ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ вы можете обратиться в Консультационный пункт филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по ЯНАО в Пуровском и Красноселькупском районах» расположенного по адресу: г. Тарко-Сале, мкр. Комсомольский д. 13, второй этаж, тел. 8 (34997) 2-66-44.