

### Сроки удовлетворения требований

- Требования о возврате уплаченных денег и соразмерном уменьшении покупной цены продавец должен удовлетворить в течение десяти дней со дня предъявления требования.
- Если предъявлено требование о замене лекарства, продавец обязан заменить его в течение семи дней со дня предъявления требования, а когда нужна дополнительная проверка качества лекарственного препарата - в течение двадцати дней со дня предъявления требования. Требования о замене удовлетворяют в течение месяца, если лекарственный препарат отсутствует у продавца в момент предъявления требования.
- За нарушение указанных сроков продавец должен уплатить неустойку в размере одного процента цены лекарственных препаратов за каждый день просрочки.



#### Уважаемые потребители!

Для получения консультаций и правовой помощи по защите прав потребителей Вы можете обратиться в консультационные Центр и пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» на личном приеме, по телефону или посредством электронного сообщения

Подготовлено Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»



ФБУЗ

Центр гигиены и эпидемиологии  
в Красноярском крае

**Консультационный центр**  
г. Красноярск,  
ул. Ленина, д. 168, каб. 2-02  
тел. (391)2025835  
[kc\\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru](mailto:kc_fguz@24.rospotrebnadzor.ru)  
<http://fbuz24.ru>

#### Консультационные пункты

г. Ачинск, ул. Л. Толстого, д. 23, кабинет № 7  
тел. 8(39151)5-09-41  
[achinsk\\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru](mailto:achinsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru)

г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 12  
тел. 8(39161) 3-26-55  
[kansk\\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru](mailto:kansk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru)

г. Лесосибирск, ул. Мира, 5, 2 этаж, кабинет № 14  
тел. 8(39145)5-43-57,  
[lesosibirsk\\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru](mailto:lesosibirsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru)

г. Минусинск, ул. Комарова, 1, кабинет № 31  
тел. 8 (39132) 5-74-20  
[minusinsk\\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru](mailto:minusinsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru)

г. Норильск, ул. Комсомольская, 31 А, кабинет № 310, тел. 8(3919) 46-77-06,  
[norilsk\\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru](mailto:norilsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru)



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору в  
сфере защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Красноярскому краю  
Федеральное бюджетное учреждение  
здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в  
Красноярском крае»



**Право на возврат  
лекарственных  
препаратов и  
медицинских товаров**

Консультационный центр  
по защите прав потребителей

Встречаются ситуации, когда покупатели возвращают приобретенные в аптеке лекарственные средства и медицинские препараты.

Рассмотрим более подробно, в каком случае аптека обязана принять проданный ранее товар и вернуть деньги покупателю, а когда обмен и возврат товара запрещены по закону.



### Возврат товара надлежащего качества

В этом случае у аптеки появляются юридические основания для отказа в возврате или замене товара, которые изложены в "Перечне 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 января 1998 г. N 55).



В аптеках нередко можно увидеть объявления: «Купленные лекарства обмену и возврату не подлежат», «Товар, купленный в аптеке, обмену и возврату не подлежит».



### Возврату и обмену не подлежат:

- ⚡ товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;
- ⚡ предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);
- ⚡ парфюмерно-косметические товары;
- ⚡ прочие позиции, установленные в вышеуказанном постановлении.

Потребитель сможет получить обратно потраченные деньги только в том случае, если он приобрел препарат ненадлежащего качества.

Наиболее распространенные недостатки лекарственных препаратов:

- закончился срок годности;
- дефекты маркировки (не указана дата изготовления, кроме того, она может отличаться от той, которая присутствует на другой стороне упаковки, нет данных об условиях хранения);
- в коробке нет инструкции по применению, или она может быть от другого средства;
- несоответствие описания характеристикам товара;
- крышка недостаточно герметична, плохо закрывается или вообще отсутствует.



Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», если товар продан ненадлежащего качества, покупатель по своему выбору имеет право на:

1. Замену товара на аналогичный товар;
2. Замену на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
3. Соразмерное уменьшение покупной цены;
4. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение расходов на их исправление третьим лицом;
5. Расторжение договора купли-продажи и возврат оплаченных за товар денег.