

КАК ОБМЕНЯТЬ ИЛИ ВЕРНУТЬ ЛЕКАРСТВЕННЫЕ ПРЕПАРАТЫ?

Под лекарственными препаратами понимаются лекарственные средства в виде лекарственных форм, применяемые для профилактики, диагностики, лечения заболевания, реабилитации, для сохранения, предотвращения или прерывания беременности ([п. 4 ст. 4 Закона от 12.04.2010 N 61-ФЗ](#)).

Возможность обмена и возврата приобретенного лекарственного препарата (далее также - лекарство) зависит от его качества, а также от полноты предоставленной продавцом в момент покупки информации о препарате.

Условия обмена и возврата лекарственных препаратов

По общему правилу лекарственные препараты надлежащего качества вернуть или обменять нельзя ([ст. 25 Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#); [п. 1 Перечня](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

Однако, если продавец не проинформировал вас о существенных потребительских свойствах лекарственных препаратов, в частности о наличии противопоказаний при применении безрецептурных лекарственных препаратов, вы вправе вернуть такие лекарственные препараты и потребовать от продавца возврата уплаченной за них суммы, даже если сами по себе лекарственные препараты качественные ([ст. 10, п. 1 ст. 12 Закона N 2300-1](#)).

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 N 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 возникновение недостатков бывает сложно (например, отсутствие инструкции).

Примечание. Легальность маркированных лекарств можно проверить с помощью бесплатного мобильного приложения "Проверка маркировки товара".

Порядок обмена или возврата лекарственных препаратов

Потребовать возврата денежных средств за качественный лекарственный препарат, о существенных потребительских свойствах которого продавец вас не проинформировал, можно в разумный срок ([п. 1 ст. 12 Закона N 2300-1](#)).

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. В последнем случае более длительные сроки могут быть установлены законом или договором купли-продажи ([п. 4 ст. 5, п. 1 ст. 19 Закона N 2300-1](#)).

Для обмена или возврата лекарственных препаратов рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

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 (если такие были обнаружены); информации, которая не была предоставлена продавцом в момент покупки (если возврат осуществляется на этом основании); требования к продавцу (п. 1 ст. 18, п. 1 ст. 25 Закона N 2300-1).

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 N 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 (пп. "б" п. 10 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

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 N 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 N 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 N 2300-1).

Лекарственный препарат подлежит замене в течение месяца, если он отсутствует у продавца в момент предъявления требования покупателем (п. 1 ст. 21 Закона N 2300-1).

В случае удовлетворения продавцом ваших требований получите от продавца новый лекарственный препарат или денежные средства.

Шаг 3. Обратитесь с жалобой в Роспотребнадзор

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора. В случае приобретения лекарственного препарата, не соответствующего требованиям безопасности, вы вправе обращаться непосредственно в Роспотребнадзор (п. 1 ст. 40 Закона N 2300-1; п. п. 1, 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; Информация Роспотребнадзора от 07.12.2016; Информация Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

Ваша жалоба может послужить основанием для проведения внеплановой проверки, а также контрольной закупки соответствующего лекарственного препарата (п. п. 5.9, 5.12 Положения N 322; ст. 2 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. 3.1 ст. 40 Закона N 2300-1; пп. 2.1 п. 1 ст. 44 Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; ч. 3 ст. 16.1 Закона N 294-ФЗ; пп. 2 п. 26 Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764).

Срок рассмотрения заявления в Роспотребнадзоре составляет месяц (ч. 1 ст. 12 Закона N 59-ФЗ).

При установлении нарушений ваших прав Роспотребнадзор может вынести предписание об устранении выявленных нарушений, привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту ваших прав (ст. 40 Закона N 2300-1; п. п. 68, 71, 74 Административного регламента).

Шаг 4. 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 N 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 N 2300-1).

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

Справка. Размер госпошлины по искам о защите прав потребителей

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; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

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 N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 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 N 1).

Обратите внимание!

Выплачиваемые гражданам суммы неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Компенсация морального вреда НДФЛ не облагается (п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).

 **Полезная информация по вопросу**

Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru
