Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454208&dst=100025) Закона от 12.04.2010 N 61-ФЗ).

Возможность обмена и возврата приобретенного лекарственного препарата (далее также - лекарство) зависит, в частности, от способа его приобретения, качества препарата, 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, купленные, в частности, в аптеке, вернуть или обменять нельзя ([п. 2 ст. 502](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100231) ГК РФ; [ст. 25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100181) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100158) Перечня, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=10), [п. 1 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100358) Закона N 2300-1).

Также при приобретении лекарственного препарата дистанционным способом вы вправе отказаться от доставленного препарата надлежащего качества до оплаты заказа. В этом случае оплачивается только услуга по доставке ([п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=49), [4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100414) Закона N 2300-1; [п. 26](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100051) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ N 2463; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=440240&dst=100014), [25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=440240&dst=100075) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 16.05.2020 N 697).

По общему правилу лекарственные препараты ненадлежащего качества вы вправе по своему выбору заменить или вернуть продавцу и получить уплаченную за них сумму.

При приобретении товара дистанционным способом в случае доставки заказа ненадлежащего качества вы вправе вернуть его работнику, осуществляющему доставку, без оплаты доставленного товара и (или) услуги по его доставке и (или) потребовать надлежащее исполнение заказа ([п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14) Закона N 2300-1; [п. 26](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=440240&dst=100076) Правил N 697).

Недостатки могут быть, в частности, 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).

В установленных случаях в целях учета в системе мониторинга движения лекарственных препаратов на их упаковку наносятся средства идентификации (код). Если лекарство промаркировано, его легальность можно проверить с помощью бесплатного мобильного приложения "Честный знак" ([п. 56 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454208&dst=100822), [ч. 4 ст. 67](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454208&dst=920) Закона N 61-ФЗ; [абз. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480511&dst=60), [5 п. 1(3)](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480511&dst=677) Постановления Правительства РФ от 14.12.2018 N 1556; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=356058&dst=100004) Роспотребнадзора от 30.06.2020).

Порядок обмена или возврата лекарственных препаратов, приобретенных дистанционно, в настоящем материале не рассматривается.

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100358) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100338), [п. 1 ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100385) Закона N 2300-1).

Для обмена или возврата лекарственных препаратов рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

**Шаг 1. Составьте** [**претензию**](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=71281) **и направьте ее продавцу**

Письменная претензия составляется в свободной форме с указанием: данных получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); 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; даты и подписи ([п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14), [п. 1 ст. 25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100178) Закона N 2300-1; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100020) Роспотребнадзора).

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату лекарственного препарата.

Отметим, что отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки лекарства, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. В подтверждение приобретения и оплаты товара вы вправе ссылаться, в частности, на свидетельские показания ([ст. 493](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100192) ГК РФ; [п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100132) Закона N 2300-1; [п. 43](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100097) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100007) Роспотребнадзора).

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 почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит в случае необходимости подтвердить соблюдение претензионного порядка ([п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100047) Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100028) Роспотребнадзора).

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=50) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=19) Закона N 2300-1).

**Шаг 2. Дождитесь рассмотрения продавцом вашего требования**

Требования о возврате уплаченных за лекарственный препарат денежных средств продавец должен удовлетворить в течение 10 дней со дня предъявления требования ([ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100395) Закона N 2300-1).

При возврате лекарственного препарата, оплаченного банковской картой, денежные средства перечисляются на банковскую карту. Если лекарственный препарат был оплачен наличными, деньги могут быть возвращены как из кассы, так и путем перечисления на банковскую карту.

Для оформления возврата денежных средств за лекарственный препарат продавец вправе потребовать у вас предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий вашу личность ([п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417496&dst=100013) Указания Банка России от 09.12.2019 N 5348-У; [п. 6.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=368257&dst=25) Указания Банка России от 11.03.2014 N 3210-У; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100032) Роспотребнадзора).

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100391) Закона N 2300-1).

Лекарственный препарат подлежит замене в течение месяца, если он отсутствует у продавца в момент предъявления вами требования ([п. 1 ст. 21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100392) Закона N 2300-1).

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

**Шаг 3. Обратитесь в уполномоченные органы**

Таким органом является Роспотребнадзор, который осуществляет федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты права потребителей, а также федеральный государственный санитарно-эпидемиологический контроль (надзор) ([п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=167), [3 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=171) Закона N 2300-1; [пп. 1 п. 1 ст. 44](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452886&dst=286) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100019), [4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100023) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100100) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с [заявлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=89135) (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора ([ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100012), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=3), [3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100023), [4 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100024) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 1 ст. 31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100426), [п. 1 ст. 42.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=146) Закона N 2300-1; [п. 1 ч. 1 ст. 58](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100643) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100071) Положения N 1005; [п. 5.12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100037) Положения N 322).

В общем случае срок рассмотрения обращения в Роспотребнадзоре составляет 30 дней со дня его регистрации ([ч. 1 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=11) Закона N 59-ФЗ).

При установлении нарушений ваших прав Роспотребнадзор, в частности, может вынести предписание об устранении выявленных нарушений, привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту ваших прав ([ст. 23.49](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=5918) КоАП РФ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100999), [3 ч. 2 ст. 90](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=101001) Закона N 248-ФЗ; [п. 7 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=175) Закона N 2300-1; [п. 41](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100256) Положения N 1005).

Также вы вправе направить жалобу в Росздравнадзор. Этот орган осуществляет надзор в сфере обращения лекарственных средств и может привлечь виновных к административной ответственности.

В случае необходимости Росздравнадзор проводит, в частности, контрольные закупки в целях проверки соблюдения правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения, а также запрета продажи фальсифицированных и недоброкачественных лекарственных средств ([ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=104516) - [3 ст. 6.33](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=104518), [ч. 1 ст. 6.34](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=9567), [ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=104530), [4 ст. 14.4.2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=104531), [п. 18 ч. 2 ст. 28.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=9587) КоАП РФ; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477023&dst=64), [пп. 5.1.4.5 п. 5.1.4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477023&dst=118), [п. 5.11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477023&dst=100057) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 323; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=364221&dst=100014), [3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=364221&dst=100019), [6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=364221&dst=100028), [12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=364221&dst=100095) Административного регламента, утв. Приказом Росздравнадзора от 28.07.2020 N 6720).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14) Закона N 2300-1).

За нарушение срока удовлетворения заявленных вами требований с продавца можно взыскать неустойку (пени) в размере 1% от цены лекарства за каждый день просрочки ([п. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100399) Закона N 2300-1).

Также вы вправе потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100105) Закона N 2300-1).

При этом 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=59) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=11645) и [п. 3 ст. 333.36](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=11647) НК РФ).

В случае удовлетворения 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365) Закона N 2300-1; [п. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100105) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с ответчика в вашу пользу заявленные вами судебные расходы, в частности расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100398), [ст. 94](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100453), [ч. 1 ст. 98](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100476), [ч. 1 ст. 100](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100482) ГПК РФ; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100007), [4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100011) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=365114&dst=100012) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

**Обратите внимание!** Выплачиваемые гражданам суммы неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Компенсация морального вреда НДФЛ не облагается ([п. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=187725&dst=100082) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:* [Какие сроки предусмотрены для предъявления и рассмотрения требований по недостаткам товара?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200275)
* [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=219371)
* [Как вернуть товар, купленный дистанционно?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200215)
* [Каков порядок налогообложения НДФЛ сумм возмещения судебных расходов?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=214579)
* Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru
* Официальный сайт Росздравнадзора - www.roszdravnadzor.ru
* Официальный сайт Федеральной налоговой службы - www.nalog.gov.ru/
 |  |