|  |
| --- |
| **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, 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 ГК РФ; ст. 25 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; п. 1 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, п. 1 ст. 12 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, 4 ст. 26.1 Закона N 2300-1; п. 26 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ N 2463; п. п. 2, 25 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 покупатель 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 Закона N 2300-1; п. 26 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).

Отметим, что по общему правилу с 01.07.2020 на первичную упаковку (в отношении лекарственных препаратов, для которых не предусмотрена вторичная упаковка) и вторичную (потребительскую) упаковку лекарственных препаратов для медицинского применения производителями лекарственных средств наносятся средства идентификации (за некоторым исключением) в целях учета в системе мониторинга движения лекарственных препаратов (п. 56 ст. 4, ч. 4, 7.1 ст. 67 Закона N 61-ФЗ; п. 1(3) Постановления Правительства РФ от 14.12.2018 N 1556; Информация Роспотребнадзора от 30.06.2020).

**Примечание.** Легальность маркированных лекарств можно проверить с помощью бесплатного мобильного приложения "Честный знак" (Информация 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 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: 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 (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 требования** |

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 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, 3 ст. 40 Закона N 2300-1; пп. 1 п. 1 ст. 44 Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; п. п. 2, 4 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; п. 1 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 (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора (ст. 2, п. п. 1, 3, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; ч. 1 ст. 31, п. 1 ст. 42.3 Закона N 2300-1; п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; п. 8 Положения N 1005; п. 5.12 Положения N 322).

В общем случае срок рассмотрения обращения в Роспотребнадзоре составляет 30 дней со дня его регистрации (ч. 1 ст. 12 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 КоАП РФ; п. п. 1, 3 ч. 2 ст. 90 Закона N 248-ФЗ; п. 7 ст. 40 Закона N 2300-1; п. 41 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 - 3 ст. 6.33, ч. 1 ст. 6.34, ч. 1, 4 ст. 14.4.2, п. 18 ч. 2 ст. 28.3 КоАП РФ; п. 1, пп. 5.1.4.5 п. 5.1.4, п. 5.11 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 323; п. п. 2, 3, 6, 12 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 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 Закона N 2300-1).

Также вы вправе потребовать от продавца компенсации морального вреда (ст. 15 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 Закона N 2300-1; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 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 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 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, 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; п. 1 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 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).