



Ассоциация «Аптечная гильдия»

ИНН 7728113789, КПП 771001001
125009 г. Москва, ул. Большая Дмитровка, д.7/5,
стр.5, офис 107
тел. +7 (495) 692-54-06, 8-985-640-15-39
www.aptekiguild.ru
rapalatainfo@gmail.com

**Руководителю Федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека - Главному государственному
санитарному врачу Российской Федерации**

Исх. № 313 от 18.01.2021 г.

Поповой А.Ю.

Уважаемая Анна Юрьевна!

На сайте Роспотребнадзора в разделе «Возврат, обмен, замена товара в аптеке», размещенном по адресу <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/medic/memos/48521>, присутствует следующая информация:

*«В соответствии с отмененным с 01.01.2021 г. постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 №55, утверждавшим «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» приобретенные гражданами лекарственные препараты надлежащего качества не подлежат **возврату или обмену** (далее — Перечень).*

*По смыслу указанного документа, **возврату и обмену** не подлежат товары надлежащего качества, которые относятся к продовольственным товарам, лекарственным препаратам, к товарам для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях; которые являются предметами санитарии и гигиены, медицинскими инструментами, приборами, аппаратурой, средствами гигиены полости рта, предметами по уходу за детьми, предметами личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары), парфюмерно-косметическими товарами. Не подлежат возврату и обмену изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные, линзы очковые, продаваемые некоторыми аптеками.*

*Товар, **не включенный в Перечень**, подлежит обмену по основаниям (не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации), указанным в ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон), при условии, что не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Желательно иметь товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий*

оплату указанного товара документ. Однако отсутствие у потребителя документа, подтверждающего оплату товара, не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки».

Как справедливо отмечено в цитируемом выше материале, право потребителя на обмен товара надлежащего качества закрепляется частью 1 статьи 25 Федерального закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». В этой же статье указано, что Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

Более того, в части 2 статьи 25 закрепляется право потребителя осуществить возврат товара надлежащего качества в случаях, если обмен невозможен:

«В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы».

С 1 января 2021 года порядок обмена товаров аптечного ассортимента и правила розничной торговли устанавливаются Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, **не подлежащих обмену**, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ».

Проблема с данным документом заключается в том, что, в отличие от отмененного постановления Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 №55, в названии Постановления №2463 отсутствует термин «**возврат**» - соответственно, данное Постановление не содержит прямого запрета на возврат приведенных в утверждаемом им Перечне товаров.

Описанная ситуация уже привела к возникновению конфликтных ситуаций в аптечных организациях при попытке потребителями вернуть лекарственные препараты надлежащего качества.

Неоднозначный статус возможности осуществить возврат лекарственных препаратов надлежащего качества обусловлен также статьей 26.1 «Дистанционный способ продажи товара» Федерального закона «О защите прав потребителей», в которой в части 3 и 4 присутствует следующая информация:

*«3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках **возврата товара**.*

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем».

В данной статье отсутствует ссылка на Перечень товаров, не подлежащих обмену, а определение «может быть использован исключительно приобретающим его потребителем» не дает полноценных оснований отнести к этой группе лекарственные препараты.

Исходя из практики непродолжительного времени действия постановления Правительства РФ № 2463 можно констатировать, что понятие «не подлежащие обмену товары» не создает у потребителей ясного понимания того, что указанное Постановление также распространяется на невозможность возврата лекарственных препаратов и медицинских изделий надлежащего качества.

На основании вышеизложенного просим дать официальное разъяснение для обоснования права фармацевтических работников отказать покупателю в возврате лекарственных препаратов надлежащего качества, в том числе при осуществлении дистанционной торговли.

С уважением,

Исполнительный директор

Е.В.Неволина