

ДО ПИТАННЯ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ПОВЕРНЕННЯ ПРИДБАНИХ СФІГМОМАНОМЕТРІВ (ТОНОМЕТРІВ) У АПТЕЧНІ ЗАКЛАДИ

Баранова І. І., Макарова О. Є.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

innabaranovapharm@ukr.net

У залах обслуговування аптек розміщено об'яви щодо неможливості повернення придбаних медичних приладів, зокрема тонометрів для вимірювання артеріального тиску. У випадку, якщо придбано несправний прилад і він не працює, споживач повинен звернутися до спеціалізованих сервісних центрів з відповідно заповненим при купівлі гарантійним талоном з печаткою торгової організації, що реалізувала прилад. Слід звернути увагу, що гарантійний термін на прилад та на манжету різний, зазвичай п'ять років і один рік відповідно. Фірми-виробники не рекомендують ремонтувати прилад самостійно. Проте невирішеним є питання можливості повернення тонометрів у вказаний термін 14 днів від купівлі відповідно до Закону «Про захист прав споживачів». Згідно постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» із змінами і доповненнями (№1178 від 17.08 2002 р., №1317 від 17.08 2003 р., №1642 від 13.12 2002 р., №1173 від 07.12.2005 р.) до товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню) відносяться лікарські засоби та вироби медичного призначення. Проте тонометри не включені до затвердженого Кабінетом міністрів України переліку товарів належної якості, що не підлягають поверненню. Тобто, якщо споживач купує тонометр з метою використання у домашніх умовах, то протягом чотирнадцяти днів з моменту купівлі він має право обміняти/повернути придбаний пристрій. Обмін можливий (при наявності розрахункового документу) на аналогічний прилад – у такому разі якщо прилад повністю справний, але в силу певних причин не підходить споживачу (некомфортно надягати манжету, незручно зчитувати цифрові значення отриманих параметрів тощо).

У разі відсутності аналогічного товару споживач має право отримати назад гроші в розмірі вартості поверненого товару. Або ж обміняти товар на аналогічний, як тільки відповідний товар надійде в аптеку (продавець зобов'язаний у день надходження товару сповістити покупця що очікує на обмін товару).

Споживачу обміняють товар належної якості на аналогічний якщо він не був у використанні, збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також обов'язково – розрахунковий документ (чек), виданий при купівлі товару. У разі відсутності чеку або недотримання хоча б однієї з

вищезазначених умов, продавець має право відмовити в обміні/поверненні товару. У разі такої відмови споживач має право написати заяву на ім'я керівництва аптеки в 2-х екземплярах, на своєму отримати відмітку про вручення заяви та очікувати мотивованої відмови, після чого має право оскаржити відмову та звернутися до контролюючих органів та до суду.

Нажаль, з питанням обміну/повернення тонометрів не все так просто, тому що дане питання залишається на сьогодні неврегульованим. Аптечний заклад може посилатися на Наказ МОЗ №360 от 19.07.2005 (зі змінами та доповненнями, внесеними Наказом МОЗ №351 від 22.05 2009 р.) «Порядок відпуску лікарських засобів і виробів медичного призначення з аптек та їх структурних підрозділів: п.16., в якому вказано наступне: «Лікарські засоби та вироби медичного призначення належної якості, відпущені з аптек та їх структурних підрозділів, поверненню не підлягають», про що розміщені об'яви в залі обслуговування.

Таким чином, згідно Закону України «Про захист прав споживачів» N 1023-XII от 12.05.1991 (в діючій редакції, з урахуванням змін, внесених Законом України N 2741-VI от 02.12.2010 р.); Переліку товарів належної якості, що обміну (поверненню) не підлягають, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України №172 від 19.03.1994 р., Порядку відпуску лікарських засобів та виробів медичного призначення з аптек та їх структурних підрозділів, затверджених Наказом Міністерства охорони здоров'я України № 360 від 19.07.2005 та зареєстрований у Міністерстві юстиції України 20.07.2005 р. за №783/11063. Для більш чіткого розуміння слід відзначити, що під терміном «належна якість товару» мається на увазі якість продукції, що відповідає вимогам, встановленим для даної категорії продукції у нормативно-правових актах та нормативних документах, та умовам договору зі споживачем (п. 13 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»). Через протиріччя між читанням двох нормативних актів, залишається неврегульованим питання повернення придбаного тонометра в аптеку. Згідно Закону «Про захист прав споживачів» споживач має право повернути прилад и отримати назад гроші, якщо купівля приладу здійснена ним не пізніше 14 днів до моменту звернення в аптеку, як вказано вище. Згідно Постанови Кабінету міністрів України №172 від 19.03.1994 р. тонометр в аптеку не приймуть і гроші споживачу не повернуть, оскільки тонометр можна віднести до виробів медичного призначення індивідуального використання, і товарів належної якості, що поверненню не підлягають. На сьогодні дане питання часто вирішується в кожному окремому випадку індивідуально.