

## **Защита прав потребителей**

### **Вопрос:**

Мне необходимо было приобрести пенициллин и антигрибковый препарат. В аптеке, персоне которой говорил на русском языке, мы не смогли найти данные препараты, поэтому нам было предложено купить их аналоги. После я связалась со своим врачом, который сказал мне, что мне продали препарат, не имеющий ничего общего с пенициллином, а вместо противогрибкового средства мне предоставили препарат от гинекологических заболеваний. Я попытался вернуть приобретенные средства, или хотя бы обменять их на то, что мне были нужны, но на это я получила категорический отказ. Как мне стоит действовать в таких ситуациях, чтобы не быть обманутой?

### **Ответ:**

Отношения между продавцами и потребителями регулируются внутренним законодательством, а также правилами и директивами ЕС и постановлениями ООН. В этом отношении внутреннее законодательство и, в частности, закон 103(I)/2007 г., предусматривает, что продавец должен действовать с "профессиональным мастерством" в отношении покупателя.

Это означает, что от продавца обоснованно ожидается высокий уровень специальных навыков и помощи, это касается и фармацевтов по аналогии с честной рыночной практикой и / или с общими принципами добросовестности в коммерческой деятельности. В результате этого закона любая недобросовестная коммерческая практика запрещена. Коммерческая практика является недобросовестной, если она вводит в заблуждение потребителя.

Коммерческая практика считается вводящей в заблуждение, если в ходе ее осуществления потребителю предоставляется недостоверная информация и, следовательно, недостоверные или любым способом вводящие в заблуждение в отношении общего представления сведения, даже если информация фактически правильная, или когда она вынуждает или имеет вероятность вынудить потребителя принять решение о покупке, которое в противном случае не было бы принято.

Среди прочего, вводящая в заблуждение информация включает в себя введение в заблуждение относительно важнейших характеристик товара, таких как его наличие, преимущества, риски, выполнение, состав, аксессуары, послепродажная поддержка потребителей и метод и дата изготовления, доставка, пригодность для использования, количество, спецификация, географическое или коммерческое происхождение или результаты, которых можно ожидать от использования продукта, результаты и характеристики тестов или проверок товара.

Поскольку вы просили конкретный препарат, фармацевт был обязан проинформировать вас своевременно и правдиво о лекарстве, которое они предоставили вам, или направить вас к другому фармацевту, так как они не имеют пенициллина и противогрибковых препаратов. Когда вы пытались вернуть товар, конечно, они могли бы предложить вам возврат или обмен, но это, вполне возможно, зависит от политики, которой придерживается данная аптека. Однако, если вы открыли упаковку, они не могли принять товар для обмена.

Для того, чтобы не быть обманутым, лучший способ - всегда требовать подробную информацию о продукции, которую Вы покупаете, в том числе ее состава, рисков или последствий, всегда читайте этикетки (большинство лекарств на Кипре имеют этикетки на английском) или если Вы не уверены, то лучше всего посетить Вашего врача, который пропишет вам лекарственные средства, применимые к Вашей ситуации.

Все потребители имеют право получить верную информацию в соответствии с правилами ООН. В случае, если у вас есть жалобы или вы хотите обратиться с данной, соответствующим органом на Кипре по защите потребителей является орган по "Защите конкуренции и прав потребителей" Министерства энергетики, торговли, промышленности и туризма. А согласно положениям о "Защите конкуренции", закон (N.207/90), комиссия по защите конкуренции является компетентным органом для контроля по исполнению правил здоровой конкуренции и для вмешательств для осуществления Закона.

Вы можете найти форму для подачи жалобы на официальном веб-сайте на <http://www.competition.gov.cy/> а также более подробную информацию относительно ваших прав как потребителя.

Всегда помните, что потребители имеют право задать вопрос о любой информации, полученной ими, и вы всегда можете подать жалобу на любого продавца в случае, если вы были обмануты им.