

Oblast prodeje vyhrazených léčivých přípravků

4. srpna 2010

Otázka:

Jak postupovat v případě, že mi zákazník, kterému jsem včera prodal vyhrazený léčivý přípravek, přinese tento léčivý přípravek zpět s tím, že má závadu v jakosti nebo že po aplikaci přípravku došlo k výskytu nežádoucího účinku, případně že jej koupil omylem a chce jej vrátit?

Prodejce vyhrazených léčiv nese odpovědnost mimo jiné i za to, že zachází s léčivým přípravkem v souladu s podmínkami stanovenými v rozhodnutí o registraci, v průběhu celého distribučního řetězce mají obdobnou povinnost i výrobci a distributoři veterinárních léčiv.

Při prodeji vyhrazeného léčivého přípravku tak má zákazník jistotu, že veterinární léčivý přípravek byl po celou dobu od výroby přes distribuci až po prodej skladován a transportován v souladu s požadavky uvedenými na obalu. Podmínky skladování a transportu jsou také u výrobců, distributorů i prodejců monitorovány a zaznamenávány a tyto záznamy mohou být v případě potřeby kontrolovány. Při prodeji vyhrazeného léčivého přípravku konečnému zákazníkovi však tato návaznost končí a prodejce tak nemůže v případě vrácení léčivého přípravku zákazníkem případnému dalšímu zákazníkovi tuto úroveň jistoty garantovat, a tak nemůže veterinární léčivý přípravek vrácený zákazníkem vrátit do prodeje a znovu prodat.

V případě, že zákazník reklamuje kvalitu veterinárního léčivého přípravku (závada v jakosti, nedostatečná účinnost apod.), je prodejce povinen takovou reklamaci přijmout a náležitě zaznamenat, posoudit závažnost a v případě potřeby provést veškerá dostupná opatření směřující k zajištění nápravy a omezení nepříznivého působení léčivého přípravku, o těchto opatřeních informovat ÚSKVBL. Následně je potřebné údaje předat formou reklamace distributorovi, případně držiteli rozhodnutí o registraci, od kterého léčivý přípravek nakoupil. Reklamace pak musí být vyřešena v souladu s obecnými pravidly pro reklamace zboží.

V případě, že zákazník chce vrátit veterinární léčivý přípravek, který zakoupil omylem nebo který už nechce použít, není prodejce povinen toto zboží přijmout zpátky, vzhledem k tomu, že již nadále není schopen garantovat odpovídající podmínky skladování (zákazník mohl s léčivým přípravkem zacházet způsobem, který ovlivnil jeho jakost), nemůže toto zboží vrátit do prodeje a znovu prodat.

V případě internetového prodeje je zákazník podle obecných pravidel oprávněn vrátit objednané zboží v průběhu 14 dnů, pro prodejce vyhrazených léčiv však platí pravidlo uvedené v předchozím odstavci, vrácený léčivý přípravek není možné znovu prodat.
