

На днях в нескольких российских городах пресекли деятельность сети интернет-аптек, торговавших поддельными лекарствами. Операцию проводили совместно с Интерполом, так как подделки поступали из-за границы. Обычные аптеки также повсеместно обманывают своих покупателей, выяснили «НИ». Помимо продажи подделок покупателям подсовывают дорогие препараты вместо дешевых, ненужные – вместо нужных, а число таблеток в упаковке может серьезно отличаться от указанного на этикетке. Получить назад потраченные деньги невозможно – обмен и возврат купленных лекарств запрещены по закону. Рынок лекарств в России – один из самых динамично развивающихся, а самих аптек во многих микрорайонах уже не меньше, чем продовольственных магазинов. В минувшем году россияне потратили на лекарства более 28 млрд. долларов, что на 12% больше, чем годом ранее, рассказал «НИ» финансовый аналитик Максим Клягин. Таким образом, каждый россиянин оставил в аптеке в среднем 6 тыс. рублей. Однако у бурного развития фарминдустрии возникла и обратная, неприглядная сторона: многие аптеки в своей деятельности не смущаются откровенно обманывать собственных клиентов. Клиентов во многих случаях обманывают умышленно, подтверждает «НИ» эксперт по фармацевтическому рынку Давид Мелик-Гусейнов. Как признают сами представители отрасли, полностью защититься от этого практически невозможно.

Одна из распространенных форм обмана клиента – навязывание ему дорогого препарата. Например, человек просит аптекаря продать ему довольно дешевый аналог известного лекарства, а тот в свою очередь в весьма настойчивой форме рекомендует ему препарат зарубежного производства с тем же действующим веществом в составе, но, естественно, по более высокой цене. «Провизору гораздо прибыльнее работать с дорогим препаратом. Вот они и заявляют: дескать, возьмите вот эти таблетки, поскольку они лучше, чем те. Речь идет о явном нарушении – дело в том, что сотрудники аптек не вправе определять, какой из препаратов эффективнее. Они лишь могут уведомить покупателя, что этот препарат произведен, к примеру, французской фирмой, а этот – отечественный», – поясняет эксперт Мелик-Гусейнов.

Правоту этих слов подтверждает жительница Ульяновска Шайдуллина. «Я начала замечать, что в аптеках стало трудно купить дешевые лекарства. Например, когда я прошу продать «Дротаверин», провизор мне почти моментально пытается предложить «Но-шпу». Но у этих лекарств цена отличается в несколько раз», – рассказала «НИ» г-жа Шайдуллина. По ее словам, зачастую провизоры сначала говорят, что «лекарство кончилось», и «лишь когда я собираюсь уходить, вдруг «вспоминают», что у них все же осталась одна упаковка». Дело тут не только в желании провизоров реализовать более дорогостоящий препарат, добавляет г-н Мелик-Гусейнов: «Часто представители аптек, равно как и врачи, вступают в альянсы с фармацевтическими компаниями. Это запрещено законом, однако доказать существование подобных союзов практически невозможно. В результате продукцию этих компаний навязывают покупателям как «более современные и действенные» лекарства». На создание подобных схем аптеки зачастую толкает усиливающееся на фармацевтический розничный сектор давление властей, отмечает аналитик Максим Клягин: «В последние годы возросла налоговая нагрузка, что сказалось на рентабельности аптечного бизнеса».

Обманывать покупателей в аптеках помогает и то, что многие граждане предпочитают не обращаться к врачам, а сразу идти в аптеку и покупать то лекарство, которое порекомендует аптекарь исходя из симптомов. Корреспондент «НИ» на днях стал

свидетелем разговора между покупательницей и сотрудницей аптеки. Женщина жаловалась на то, что у дочки вот уже два месяца не проходит кашель. Провизор предложила приобрести сразу несколько очень эффективных, по ее словам, средств. В итоге женщина выложила за препараты немалые деньги.

Менеджер Дмитрий Анисимов рассказал «НИ», что также считает себя жертвой аптекарей: «Недавно пошел в аптеку с больным горлом, попросил полоскание на травах. Провизор порекомендовала мне какой-то раствор, довольно дорогой. Сказала, что препарат изготовлен из натуральных компонентов. Я понадеялся на квалификацию фармацевта – купил, не прочитав состав. Дома, когда ознакомился с инструкцией, оказалось, что проданный мне препарат – сплошная химия. Обман – не обман, но продали, по сути, ненужное мне лекарство».

Процветают и другие виды обмана потребителей. На днях одной из «жертв» стал корреспондент «НИ», приобретавший сразу несколько лекарств в аптечном пункте сети «36,6» в Ульяновске. Уже дома было обнаружено, что в упаковке препарата «Мезим форте» вместо четырех блистеров (80 таблеток) лежит всего один (20 таблеток).

«Человеку в таком случае тяжело доказать, что это не он сам вытащил блистеры», – пояснил «НИ» исполнительный директор Союза профессиональных фармацевтических организаций Геннадий Ширшов. В подобных ситуациях эксперт советует обращаться с соответствующими заявлениями в аптечный пункт, непосредственно к производителю данного лекарства и в контролирующие органы, в частности в Росздравнадзор: «Такие заявления нужны для того, чтобы создавалась накопительная база данных. Благодаря ей можно будет понять, является ли единичным случай, к примеру, с «Мезимом», либо речь идет о сложившейся системе».

Представители аптечной сети «36,6» после жалобы принесли свои извинения, признав, что препарат, проданный корреспонденту «НИ», действительно по непонятным причинам был разукomплектован. «Сейчас решается вопрос о депремировании провизора, допустившего такое. Кроме того, проводится проверка, в ходе которой предстоит установить, как вообще подобное могло произойти», – сообщил «НИ» менеджер по связям с общественностью сети аптек «36,6» Артем Байбуз. Он заверил, что речь идет о «каком-то недоразумении», отметив, что в дальнейшем покупателям не стоит пересчитывать таблетки прямо в аптеке.

Раскрывать упаковки с препаратами, чем, как выяснилось, грешат в российских аптеках, противозаконно, сообщили «НИ» в пресс-службе Росздравнадзора: «Если кто-то открывает упаковку с лекарством, оно автоматически считается недоброкачественным. Именно поэтому покупателям следует проверять целостность упаковки непосредственно в аптеке, не отходя от кассы». В случае возникновения проблем там рекомендовали обращаться также на «горячую линию» производителя медпрепарата, который, собственно, и несет ответственность за его безопасность и качество.

Россияне расплачиваются за доверчивость, показывают результаты опубликованного недавно опроса социологической компании «Комкон». По данным исследования, 45% граждан безоговорочно доверяют сотрудникам аптеки в выборе лекарства.

Большинство россиян даже уверены, что хорошего провизора отличает умение дать правильный совет покупателю, страдающему какой-либо болезнью.

Отдельная проблема – это сами лекарства, которые попадают в руки россиянам. По данным Всемирной организации здравоохранения, в этом году Россия вместе с Китаем вышли в лидеры по обороту поддельных медицинских препаратов. По официальным

данным, количество фальшивок на фармацевтическом рынке на сегодняшний день составляет около 1%. Однако независимые эксперты уверены: подделок как минимум в десять раз больше. По словам специалистов, если раньше подпольно производили препараты массового спроса, то сегодня, как правило, речь идет о дорогостоящих средствах. Страшно и другое: подделка может оказаться как обыкновенной «пустышкой», не приносящей вреда, так и таблеткой с совершенно неизвестным составом. Бывали случаи, когда в таблетках содержались опасные химикаты или даже крысиный яд.

Жительница Подмосковья Светлана Огнева рассказала «НИ», что ей пришлось ехать за препаратом непосредственно к производителю: «У меня были серьезные проблемы с позвоночником, и врач назначил мне уколы. Одна ампула этого препарата стоила примерно 500 рублей. Но знакомые фармацевты сообщили мне, что в аптеке, скорее всего, продадут подделку». Некоторым россиянам удается распознать подделки самостоятельно: одни замечают отличия в упаковке, другие – то, что таблетки ломаются «иначе». Однако абсолютной защиты от фальшивок на сегодняшний день не существует, констатируют эксперты. По их мнению, зачастую даже сами аптеки могут не подозревать о том, что продают фальшивые препараты. Недавно, например, сотрудники правоохранительных органов разоблачили преступную группу, занимавшуюся изготовлением дорогостоящих медикаментов для лечения онкологических заболеваний и их последующей реализацией. В числе фальшивых оказались препараты стоимостью от 5 тыс. до 20 тыс. рублей за упаковку. При этом схема поставок контрафактных лекарств была отработана следующим образом. После заключения контракта злоумышленники поначалу поставляли медикаменты лицензионного производства. После прохождения всех экспертиз партии лекарств постепенно «разбавлялись» подделками, а спустя еще некоторое время до аптек доходила исключительно контрафактная продукция. Источник: АМИ