



DECRETO N°

137

TEMUCO,

VISTOS

28 ABR 2023

1. El Decreto Alcaldicio N° 225, del 05/07/2022, que aprueba el Manual de Organización y funciones del Departamento de Salud Municipal.

2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 3, del 31/05/2021, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

3. La Norma Técnica N° 147, del 25/02/2013, que señala las buenas prácticas de almacenamiento y distribución para droguerías y depósitos de productos farmacéuticos.

4. Las Facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de municipalidades.

CONSIDERANDO

1. La necesidad de establecer políticas de cambio y devolución de los productos adquiridos en las Farmacias Municipales de Temuco que se ajusten a la normativa vigente.

DECRETO

1. Establézcase las políticas de cambio y devolución de productos adquiridos en las Farmacias Municipales que a continuación se señala.

Política de Cambios y Devoluciones

Farmacia Municipal tiene como política de devoluciones el íntegro cumplimiento de la garantía legal establecida en las normas sanitarias de los medicamentos y en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Por lo anterior, es que nuestros usuarios/clientes podrán ejercer su derecho a garantía legal, cuando al realizar una compra se encuentre en las siguientes situaciones:

Sí se aceptarán cambios o devoluciones en las siguientes circunstancias:

- Por error de despacho (el producto entregado es diferente al solicitado en la receta médica).
- Producto entregado con sellos rotos, algún deterioro en su envase y /o falla de fábrica, al momento de comprar.
- Producto que, al momento de ser vendido, se encuentra vencido.
- Alerta de retiro de mercado del producto adquirido.

NO estarán afectos a garantía legal y convencional otorgada por la Farmacia Municipal y por tanto no aceptamos cambios ni devoluciones en las siguientes circunstancias:

- Medicamentos controlados y/o refrigerados.
- Si adquirió medicamentos en mayor cantidad a la estipulada en la receta médica o si se arrepintió de su compra.
- Si el medicamento no le hizo efecto y no existe defecto de fabricación.
- Productos y medicamentos con daños ocasionados por el consumidor.
- Medicamentos que ya no utilizará por un cambio de tratamiento indicado por su médico.
- Medicamentos que causen una reacción adversa (se hace reporte obligatorio con los detalles al Ministerio de Salud y al ISP).
- Medicamento distinto al que necesitaba, salvo que exista un error de despacho.
- Medicamentos o productos consumidos de forma parcial sin defecto en su origen.
- Los productos (no medicamentos) que desde su origen no tienen sello y el cliente se arrepintió de su compra.

Plazo para realizar cambios y devoluciones:

El usuario/cliente tiene 6 meses continuos a partir de la fecha de compra o desde la recepción de los productos, de acuerdo lo que establece la garantía legal vigente.

2. El presente decreto será publicado en las Farmacias Municipales, a la vista de los clientes/usuarios.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

JM / MSR / JCK / VAG / KFA / JRG




ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

Distribución

- Of. Partes
- Contabilidad
- Tesorería Salud
- Adquisiciones Salud
- Interesado (Secretaría Municipal)

