


Mégis, kinek az érdeke?

avagy
minden kezdet
nehéz...

Fogyasztóvédelmi ellenőrzés a patikákban



A másfél éve hatályos gyógyszer-gazdaságossági törvény alapvetően megváltoztatta a hagyományos gyógyszerpiaci szereplők stratégiai helyzetét. A gyógyszerforgalmazás szabályainak módosulása szorosabbá tette a versenyt, eltolta annak hangsúlyait. Múlt év eleje óta heves vita folyik arról, hogy szükséges, és megengedhető lépés volt-e felszabadítani a gyógyszerkereskedelmet. Eközben az újonnan jogkörhöz jutott hatóságok teszik a dolgukat. Csajági Éva, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főosztályvezető-helyettese arról beszél, hogy ez nem csekély ellenállásba ütközik.

A gyógyszertárak fogyasztóvédelmi ellenőrzésének első szakasza lezárult: a magyarországi patikák felében már megfordultak. Milyen tapasztalatokkal indulnak neki az újabb körnek?

Nem volt könnyű dolgunk, de a jelek szerint mi magunk is jócskán okoztunk fejtörést a gyógyszerészeknek. Ez egy új helyzet, és úgy tűnik, nehéz lesz hozzászokni. A fogyasztóvédelmi hatóság korábban nem ellenőrizte a gyógyszerforgalmazást, mert a patika hagyományos értelemben nem kereskedelmi egység. A gyógyszer-gazdaságossági törvény sem mondja ki, hogy eztán majd annak kell tekinteni, de a gyógyszertári kínálat átalakulását követve mégis szükségesnek tartja bevonni ezeket az elárusítóhelyeket is a fogyasztóvédelem körébe. Arról van szó, hogy ma már nagyon sok minden kapható a patikákban, ami nemhogy nem tartozik a gyógyszerek körébe, de olykor kifejezetten távol áll attól. Éppen ezért logikus, hogy ezek

kereskedelme is ellenőrzötten folyjék. Ezen felül az árképzésnek is vannak szabályai — ezek betartatása szintén érthető módon került a fogyasztóvédelem hatáskörébe.

Ez elég világosnak tűnik – mégis, mi okozott problémát?

Meg kell mondanom őszintén, hogy pontosan magam sem tudom. Ez a mostani vizsgálat a maximált áras gyógyszerek áralkalmazását és a nem gyógyszernek minősülő termékek ártájékoztatását ellenőrizte. Szó sincs arról, hogy egyik pillanatról a másikra, mondhatni, rajtaütésszerűen kezdtük volna járni a patikákat. A gyógyszer-gazdaságossági törvény hatályba lépése óta egyeztetünk a Gyógyszerészeti Kamarával arról, hogy — a törvényi előírásoknak megfelelően — milyen elvárásokat támasztunk. A Kamara igen széles körben és igen részletesen tájékoztatta a gyógyszerészeket minderről, ennek ellenére azonban óriási felháborodást keltett, hogy ellenőreink tényleg megjelentek a patikákban.

Mivel érveltek a gyógyszerészek?

Azzal, hogy a gyógyszertár nem kereskedelmi egység, ezért szakmai, nem pedig fogyasztóvédelmi felügyelet alá esik. Kétségtelen tény, hogy az új törvény egyfajta köztes állapotot teremt azzal, hogy miközben ellenőrzési jogkört ad nekünk, nem mondja ki, hogy a patikákat mostantól kereskedelmi egységnek tekinti. A helyzet mégis az, hogy mi törvényi felhatalmazás alapján járunk el, amikor bírságot rovatunk ki a maximált áras gyógyszerek nem megfelelő áralkalmazása vagy a vevők elégtelen ártájékoztatása miatt.

Ha jól értem, azt vizsgálták, hogy a gyógyszertárakban kapható kozmetikumok, táplálék-kiegészítők, vitaminkészítmények, gyógyászati segédeszközök ára megfelelően ki van-e írva, illetve hogy a gyógyszerészek a maximált áras gyógyszerek esetében nem lépik-e túl a kötött árszintet. Megvonták-e már az ellenőrzés mérlegét?

A vizsgálat első részének eredménye elég lehangoló: nagyon kevés olyan patikát találtunk, ahol a betérő már azelőtt tájékozódhat az áráról, mielőtt a tára elé lép. A gyógyszertárakban ugyanis az a bevett gyakorlat, hogy a páciens megkérdezi az expedíálótól, mi mennyibe kerül. Már aki megkérdezi. Az ugyanis rendkívül kínos lehet, ha kiderül, hogy az embernek nincs elég pénze, vagy egyszerűen nem szán annyit egy-egy termékre, amennyibe az az adott helyen kerül. Amit mi ellenőrzünk, az törvényi előírás: mivel a patikusok sok olyasmit árulnak, ami kereskedelmi egységekben is kapható, értelemszerű, hogy az ezen termékek árusítására vonatkozó szabályok a gyógyszertárakban is érvényesek. Ugyanakkor úgy gondolom, hogy a vevők megfelelő ártájékoztatása már csak az üzletmenet szempontjából is megfontolandó, hiszen ha a fogyasztó nem tudja, mi mennyibe kerül, könnyen lehet, hogy — ezer és egy okból — nem kockáztatja meg a kérdést, hanem kifordul, és átsétál egy drogériába, ahol kedvére összehasonlíthatja és mérlegelheti az árkülönbségeket.

Mi magunk a gyógyszerészeketől sem kívánunk többet, mint amit bármely más forgalmazótól, vagyis például szó sincs arról, hogy a tablettákat vagy kapszulákat tartalmazó termékek esetében ki kellene írniuk az egészségárat. Az ugyanis a vevő számára nem információ, hogy az adott tégelyben lévő szer egy pirulájáért mennyit fizetne; ez az információ a különböző termékek összehasonlításában sem segítene sokat. Az viszont igenis fontos, hogy a tubusban vagy flakonban lévő fogkrém, esetleg tusfürdő egészségárával ne neki kelljen vesződnie.

Mi a helyzet a maximált áras gyógyszerekkel?

Számtalan helyen tapasztaltuk, hogy ezek többre kerülnek, mint amennyibe szabadna kerülniük. Érdekes módon a gyógyszerészek különbözőképpen értelmezik a gyártók árlimitjét. De vitatkozni ezen nem nagyon lehet: ha egyszer olyan gyógyszerről van szó, amelynek esetében a gyártó meghatározhatja a legmagasabb forgalmi árat, az a nagy- és kiskereskedőkre egyaránt kötelező érvényű. Én bizonyos szempontból értem a patikatulajdonosok tanácsstalanságát. Az egyre élesebb verseny szorításában mindnyájan igyekeznek szélesíteni kínálatukat, és eközben nem gondolják végig, hogy azok között a termékek között, amelyeket a gyógyszerforgalmazás mellett, úgymond, bevállalnak, nem egy olyan akad, amelyre — általuk nem ismert — általános fogyasztóvédelmi szabályok vonatkoznak. Ez az a változás, amelyet a gyógyszer-gazdaságossági törvény úgy próbál lefedni, hogy ellenőrzési jogosítványt ad nekünk. Meggyőződésem, hogy méltányosan jártunk el, amikor az áralkalmazást és az ártájékoztatást vettük elsőként górcső alá. Megtehettük volna azt is, hogy a gyógyszernek nem minősülő termékek körét először is aszerint vizsgáljuk, hogy egyáltalán helyük van-e egy patikában. Személyes tapasztalatom az, hogy a gyógyszertári gyakorlat ebből a szempontból is számos kívánnivalót hagy maga után.

Fácán Anna Margit