



FARMÁCIAS DE
MOÇAMBIQUE

+ do que uma Farmácia



POLÍTICA DE
DEVOLUÇÃO E TROCA

FARMÁCIAS DE MOÇAMBIQUE, S.A

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E TROCA

Introdução

A presente Política de Devolução e Troca estabelece normas e procedimentos aplicáveis à **FARMÁCIAS DE MOÇAMBIQUE, S.A**, garantindo conformidade com a legislação vigente, proteção da saúde pública e respeito aos direitos dos consumidores.

1. Princípios Orientadores

- **Segurança Sanitária:** assegurar que nenhum produto devolvido comprometa a saúde dos clientes.
- **Legalidade:** cumprimento das normas nacionais e internacionais relativas ao comércio de medicamentos.
- **Transparência:** comunicação clara e acessível sobre condições de devolução e troca.
- **Equidade:** tratamento uniforme e justo para todos os clientes.
- **Responsabilidade Institucional:** alinhamento com padrões éticos e de qualidade do sector farmacêutico.

2. Situações de Devolução

Produto danificado

- O consumidor tem direito à substituição ou reembolso quando o produto apresentar danos visíveis na embalagem ou conteúdo.
- A farmácia deve recolher o produto e providenciar a troca sem custos adicionais.

Erro operacional (produto em desacordo com o pedido)

- Caso o produto entregue não corresponda ao pedido (ex.: medicamento errado, dosagem incorreta), a farmácia deve efetuar a troca imediata.
- O consumidor não arca com custos de devolução.

Produto com defeito técnico ou de fabricação

- Se o medicamento ou produto apresentar defeito de qualidade, alteração de cor, odor, validade vencida ou qualquer vício de fabricação, o consumidor tem direito à substituição ou reembolso.

Cancelamento voluntário da compra

A devolução por opção do cliente não é aplicável a medicamentos e produtos farmacêuticos, por razões sanitárias e de segurança pública.

- Para produtos não farmacêuticos (cosméticos, acessórios, equipamentos), a devolução pode ser aceite conforme avaliação da farmácia, desde que o produto esteja intacto e sem sinais de uso.
- **Medicamentos sujeitos a controlo especial** (psicotrópicos, estupefacientes e antibióticos) têm regras ainda mais restritas e não podem ser devolvidos por opção do cliente.

Medicamentos sensíveis à temperatura, produtos biológicos e medicamentos manipulados não são elegíveis para devolução ou troca, salvo em caso de defeito comprovado.

3. Procedimentos

- O consumidor deve apresentar o comprovativo de compra (factura ou recibo).
- A devolução deve ser solicitada em até **2 dias (48 horas)** após a receção do produto.
- Nenhum medicamento devolvido pode ser recolocado na prateleira sem parecer técnico do DTC.

3.1. Fluxo interno de reporte e validação

Registo da ocorrência:

- Toda devolução ou troca deve ser formalmente registada em formulário próprio (digital ou físico), contendo: identificação do produto, motivo da devolução, dados do consumidor e responsável pelo atendimento.

Comunicação ao Director Técnico Chefe (DTC):

- O responsável da farmácia deve reportar imediatamente ao DTC sobre qualquer devolução relacionada a medicamentos, produtos sujeitos a controlo especial ou casos de defeito técnico/fabricação.
- O reporte deve ser feito em até 24 horas após a ocorrência, acompanhado de documentação comprobatória.

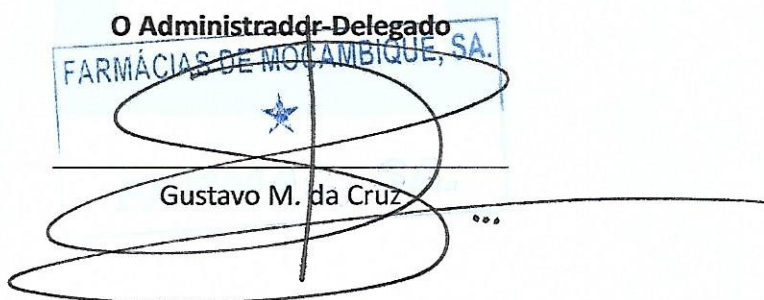
Avaliação técnica:

- O DTC deve avaliar se o produto devolvido está dentro dos padrões para devolução, e se aplicável, pode ser encaminhado para análise laboratorial, descarte seguro ou comunicação à autoridade reguladora (ANARME).
- O responsável da farmácia deve consolidar relatórios mensais sobre devoluções e trocas, encaminhando-os à DTC.
- Todos os relatórios de devolução devem ser arquivados por um período mínimo de 2 anos, para fins de auditoria e inspeção regulatória.
- DTC é a autoridade responsável pela validação final de qualquer decisão sobre devolução ou troca de medicamentos.

4. Responsabilidade Institucional

- Garantir que todos os colaboradores conheçam e apliquem esta política.
- Monitorar indicadores de satisfação e conformidade sanitária.
- Actualizar regularmente a política em função da evolução das normas legais e melhores práticas do sector farmacêutico.
- Respeitar os direitos do consumidor previstos na legislação moçambicana.

Esta política está alinhada com a legislação moçambicana e normas sanitárias, garantindo proteção ao consumidor e segurança na manipulação de medicamentos.

O Administrador-Delegado
FARMÁCIAS DE MOÇAMBIQUE, S.A.

Gustavo M. da Cruz