Devolución de Productos Farmacéuticos (SOP 007)

Procedimiento para la devolución de productos farmacéuticos por compras en medios electrónicos

SOP 007 – v1.0 Fecha Emision: 16-09-2025 Elaborado por: IJJP y AAD	Procedimiento Operativo Estándar: Devolución de Productos Farmacéuticos	FARMACIAS LOS ABETOS

Código / Versión:
SOP-007 / v1.0

Fecha de emisión / revisión:
16-09-2025

Área responsable:
Dirección Técnica Farmacia Los Abetos

Objetivo:
El presente documento tiene como finalidad establecer los protocolos para la devolución de productos farmacéuticos adquiridos a través de medios electrónicos

Alcance:
Este procedimiento aplica para productos vendidos a través de medios electrónicos a nombre de Farmacias Manquehue SPA. (Farmacia Los Abetos)

Responsabilidades:
El Director Técnico de la farmacia es el responsable de verificar el correcto cumplimiento de este procedimiento.

Metodología:
- En base a lo expuesto en la letra b) del artículo 3 bis de la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores: No se aceptan devoluciones de productos farmacéuticos, a excepción de:
    - Producto no corresponde a lo indicado en la receta
    - El producto farmacéutico llega con el envase deteriorado o sin sello de seguridad
    - Medicamento o producto adquirido no corresponde con lo solicitado en el pedido original
    - Alerta de retiro de mercado
- En caso de solicitar devolución, debe comunicarse con la dirección técnica de la farmacia: direcciontecnica@farmacialosabetos.cl o bien al WhatsApp: +56961304725
- Los cambios se pueden realizar hasta 3 meses posterior a la compra siempre que:
    - El producto no está utilizado

  - Si recibe un producto distinto al solicitado en el pedido o en la receta
  - El producto no esta roto
  - El producto debe estar en su caja original, en el mismo estado en el que fue enviado

- No se realizan cambios ni devoluciones cuando las razones sean por gustos o apreciaciones del cliente.
- Para solicitar la devolución o cambio:
  - Contactar a dirección técnica al correo o WhatsApp
  - Asegurarse que el producto esté en buen estado y tal como lo recibió
  - Se puede solicitar devolución del dinero (abono a la tarjeta o transferencia) o cambio por otro producto

Aprobaciones:

Isaac Jacob Jara Pezoa

Director Tecnico



Andrea Aldunate Dominguez

Gerente General