

# На что жалуетесь?

Исследование болевых точек аптечных сетей на основе отзывов в Интернете

Общественное движение  
“Фармпотреб”

2021 год

“На что жалуется?” Исследовательская группа общественного движения “Фармпотреб” обратилась с этим традиционным вопросом к потребителям аптечной продукции. Поводом для изучения стала позиция представителей фармбизнеса, которые [предупредили](#) российское общество, что цены на лекарства вырастут на 5 - 15% после принятия закона о регулировании работы аптечных сетей и совершенствовании лекарственного обеспечения граждан. Законопроект прошел первое слушание в Государственной Думе и новые правила игры на фармрынке должны быть приняты в середине лета.

Причиной для внесения законопроекта стал резкий рост цен на лекарственные препараты во многих аптеках во время пандемии коронавируса. Новые правила должны защитить потребителей от желания фармбизнеса собирать сверхприбыли на страхе перед эпидемиями и смертельными болезнями. Как показала практика, сдерживать цены исключительно административными методами крайне непросто и неэффективно. Немаловажен и этический вопрос: **почему в системе здравоохранения розничный фармбизнес зачастую занимается сохранением и приумножением собственного капитала, а не здоровья граждан?**

Также нам было интересно выяснить, насколько верно наблюдение, что в аптеках практикуется навязывание дорогостоящих препаратов вместо более дешевых аналогов. Косвенно это подтверждает и сам текст закона.

## ИДЕЯ

*«Документ предусматривает обязанность аптек указывать минимальную цену и наличие лекарств: человеку будут обязаны показать всю линейку препаратов, идущих под разными торговыми наименованиями, начиная с более дешевых аналогов».*  
*(11.02.2021 «Коммерсантъ»)*

Комментируя прессе будущий закон, некоторые топ-менеджеры отрасли высказывали личное мнение и прогнозировали рост цен в собственных торговых организациях. Однако, когда слова о неминуемом грядущем повышении произносят лидеры крупнейших аптечных объединений, таких как Российская ассоциация аптечных сетей, это звучит как консолидированное мнение, которое реально может сделать погоду в системе ценообразования.

Именно поэтому, выбирая объекты исследования, мы ориентировались на сети, которые в состоянии достигнуть картельного соглашения и поднять цены на лекарства. Такими аптеками являются основные члены РААС.

Материалом для изучения стали более 1000 негативных отзывов на аптечные сети “Ригла”, “36.6”, “Неофарм”, “Столички”, “Доктор Столетов”, “Первая помощь”, “Озерки”, “Вита”. Свое мнение об аптеке потребители каждый день оставляют в социальных сетях и на страницах т.н. “отзовиков”. Они и стали нашими источниками, обратной связью с потребителями. Всем отзывам присвоены категории, в зависимости от характера выдвигаемой претензии. В частности:

- Низкое качество обслуживания
- Завышенные цены
- Некорректная работа интернет-магазина
- Несоответствие ценников на сайте предприятия и в рознице
- Недостоверная реклама
- Не выполнен интернет-заказ
- Навязывание дорогих аналогов
- Отмена заказа интернет-магазином
- Нарушены сроки доставки
- Претензия на некачественный товар
- Отсутствие обратной связи с интернет-магазином
- Навязывание излишнего количества товара
- Несоответствие ценников на витрине реальной цене по чеку
- Претензия к ассортименту аптеки
- Обсчет
- Продан товар не из заказа
- Претензия к помещению аптеки
- Продажа товара с нарушенной упаковкой
- Отказ в отпуске лекарств по рецепту
- Реализация недоброкачественных лекарств
- Реализация препаратов с нарушениями
- Реализация ЛС с истекшим сроком годности
- Реализация без выдачи чека
- Несоответствие ценников на витрине цене по чеку
- Отсутствие доступа в помещение людей с ОВ
- Мошенничество со скидочными баллами
- Хранение препаратов с истекшим сроком годности
- Спам от аптеки
- Отсутствие актуального списка лекарств
- Отсутствие надлежащих условий хранения препаратов
- Реализация фальсификата

Собранная информация о характере претензий объединена в группы и на основании количества замечаний от потребителей составлен рейтинг жалоб на аптеки. В том числе: что жители России думают о ценах на лекарства в розничных сетях; провоцируют ли сетевые аптеки увеличение среднего чека за покупку, предлагая более дорогие аналоги?

В своем отчете кроме общей картины, мы привели детальное исследование по каждой аптечной сети, конечно, в рамках собранной информации. По аптекам, которые попали в зону нашего внимания, составлен ТОП-10 жалоб. Из них выделены основные три. Также в конце приведен список проблем, которые встречались в единичных случаях и не влияют на общую картину. В этом отчете рассматриваются главные претензий к аптекам, входящим в РААС.

## ВЫВОДЫ

Первое место в рейтинге жалоб удерживает вопрос качества обслуживания. Больше **28%** покупателей отмечают раздражительность фармацевтов, их невнимательность к покупателям, в некоторых случаях - хамство. Качество коммуникации покупатель-продавец часто завязаны на условия труда. Об этом сами фармацевты пишут в “отзовиках” на своих работодателей. Эти свидетельства станут объектом нашего следующего исследования.

Второе место в рейтинге жалоб на аптеки РААС заняло завышение цен - **23%** отзывов. Потребители их сравнивают с другими аптеками в своем регионе. Таким образом становится очевидной актуальность вопроса о необходимости отработки механизмов регулирования цен и методов продаж в аптечных сетях.



## ВЫВОДЫ

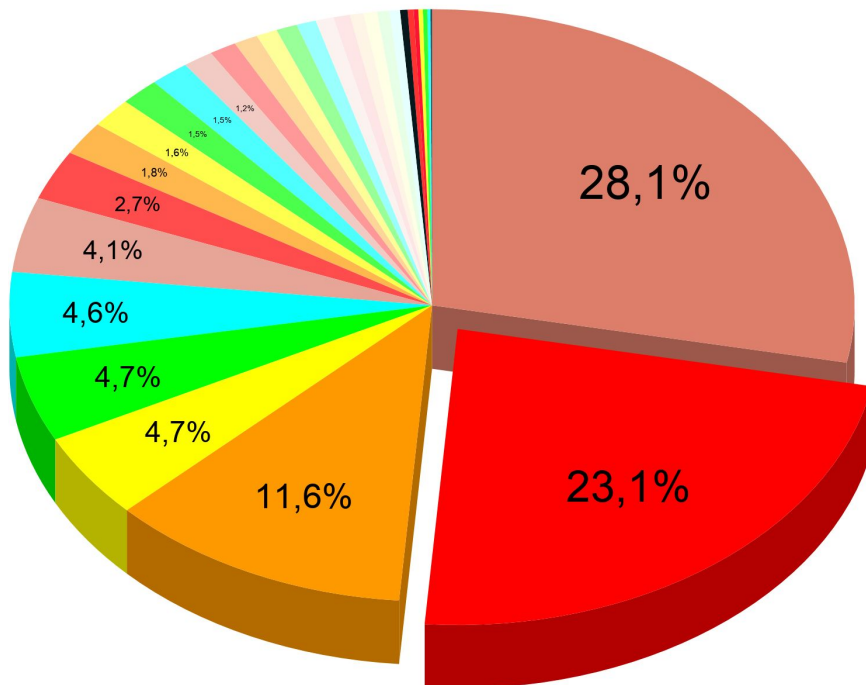
Третье место в общем рейтинге жалоб заняли вопросы к работе интернет-магазинов сетевиков. На это жалуются почти **12%** потребителей. Рассматривая столь высокую цифру, надо учитывать, что исследуются именно интернет-отзывы, мнение тех, кто является активным пользователем Сети. Этим же объясняется и четвертое место жалоб на несоответствие ценников на сайте аптеки и в рознице. Об этом пишут **4,7%** потребителей. Отмечается, что цены в интернете часто указываются ниже реальных. Такое же количество (**4,7%**) отмечают манипуляции аптек с рекламной информацией. Аптеки приглашают потребителей, указывая низкую стоимости лекарств и бонусные программы. По мнению потребителей такая информация чаще всего не соответствует действительности.

## ВЫВОДЫ

Почти такое же количество жалоб в Интернете связано с отказами по разным причинам выполнить интернет-заказы. На это указали **4,6%** потребителей. В острый начальный период пандемии COVID-19 аптеки в одностороннем порядке отменяли онлайн-заказы покупателей, что вызывало массовое отторжение клиентов.

И, наконец, навязывание дорогих лекарственных средств вместо существующих более дешевых аналогов также вошло в Топ-10 жалоб с долей в **4,1%**. Мотивируют ли работодатели сотрудников аптек на такие действия или делают они это по собственной инициативе - ответы на эти вопросы мы также надеемся найти после изучения отзывов самих фармацевтов.

## Жалобы потребителей на сетевые аптеки в период с 2019 по 2021 годы



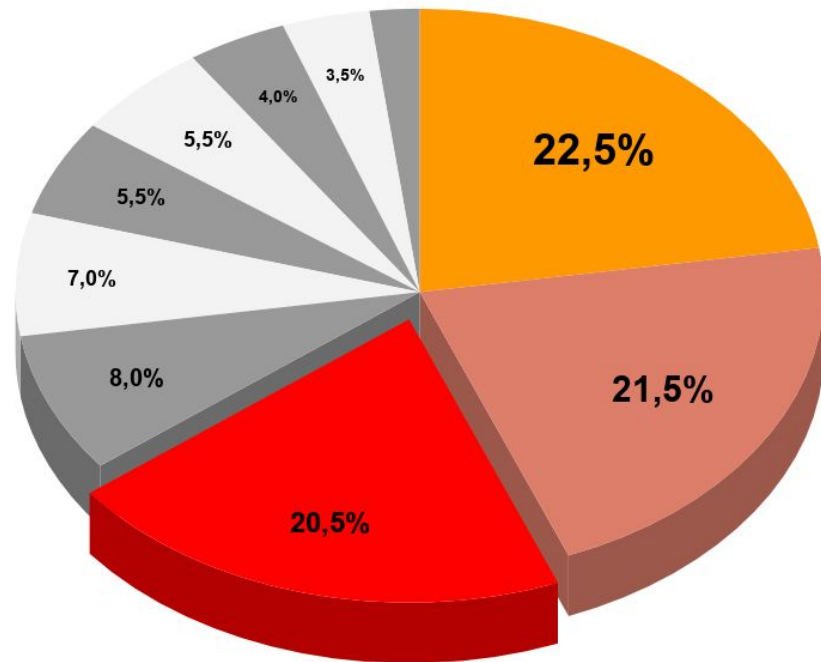
- Низкое качество обслуживания 28,1%
- Завышенные цены 23,1%
- Некорректная работа интернет-магазина 11,6%
- Несоответствие ценников на сайте предприятия и в рознице 4,7%
- Недоверенная реклама 4,7%
- Не выполнен интернет-заказ ЛС 4,6%
- Навязывание дорогих аналогов ЛС 4,1%
- Отмена заказа интернет-магазином 2,7%
- Нарушены сроки доставки 1,8%
- Претензии на некачественный товар 1,6%
- Отсутствие обратной связи с интернет-магазином 1,5%
- Навязывание излишнего количества товара 1,5%
- Несоответствие ценников на витрине реальной цене по чеку 1,2%
- Претензия к ассортименту аптеки 1,0%
- Обсчет 0,9%
- Продан товар не из заказа 0,8%
- Претензия к помещению аптеки 0,8%
- Продажа товара с нарушенной упаковкой 0,8%
- Отказ в отпуске лекарств по рецепту 0,7%
- Реализация недоброкачественных лекарств 0,6%
- Реализация препаратов с нарушениями 0,5%
- Реализация ЛС с истекающим сроком годности 0,5%
- Реализация без выдачи чека 0,4%
- Несоответствие ценников на витрине цене по чеку 0,3%

### Прочее:

- Отсутствие доступа в помещение людей с ОВ
- Мошенничество со скидочными баллами
- Хранение препаратов с истекшим сроком годности
- Спам от аптеки
- Отсутствие актуального списка лекарств
- Отсутствие условий хранения препаратов
- Реализация фальсификата

Источники данных: [reviews.yandex.ru](https://reviews.yandex.ru) [otzovik.com](https://otzovik.com) [отзывы-ру vk.com](https://отзывы-ру vk.com) [otzyvru.com](https://otzyvru.com) [spr.ru](https://spr.ru)  
[market.yandex.ru](https://market.yandex.ru) [irecommend.ru](https://irecommend.ru) [huzhe.net](https://huzhe.net)

## Топ-10 жалоб потребителей на аптеки “Ригла”



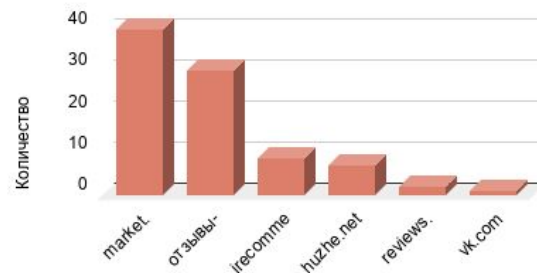
- Некорректная работа интернет-магазина 22,5
- Низкое качество обслуживания 21,5%
- Завышенные цены 20,5%
  - Недоверная реклама 8,0%
  - Нарушены сроки доставки 7,0%
  - Не выполнен интернет-заказ ЛС 5,5%
  - Несоответствие ценников на сайте предприятия и в рознице 4,0%
  - Несоответствие ценников на витрине цене по чеку 3,5%
  - Навязывание дорогих аналогов ЛС 2,0%

### Прочее:

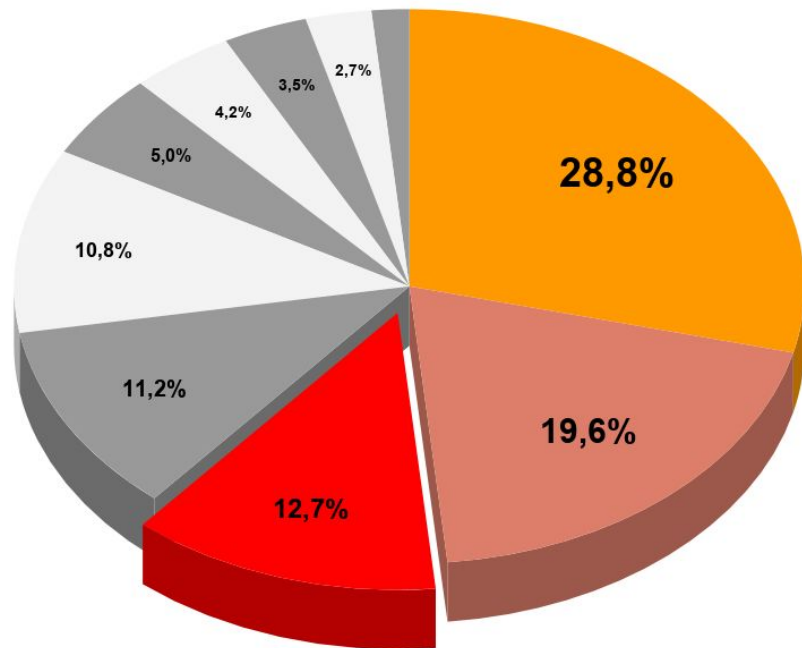
- Отсутствие обратной связи с интернет-магазином
- Навязывание излишнего количества товара
- Отказ в отпуске лекарств по рецепту
- Претензия на некачественный товар
- Реализация без выдачи чека
- Реализация ЛС с истекшим сроком годности
- Реализация недоброкачественных лекарств
- Реализация препаратов с нарушениями

Источники данных: market.yandex.ru отзывы-ру irecommend.ru huzhe.net reviews.yandex.ru vk.com

### Источники жалоб на аптеки "Ригла"



## Топ-10 жалоб потребителей на аптеки "36,6"



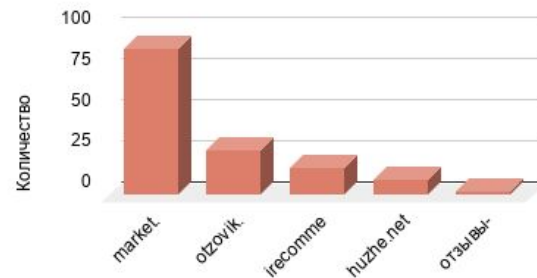
- Некорректная работа интернет-магазина 28,8%
- Низкое качество обслуживания 19,6%
- Завышенные цены 12,7%
- Не выполнен интернет-заказ ЛС 11,2%
- Отмена заказа интернет-магазином 10,8%
- Навязывание дорогих аналогов ЛС 5,0 %
- Несоответствие ценников на сайте предприятия и в рознице 4,2 %
- Нарушены сроки доставки 3,5%
- Недоверная реклама 2,7%
- Отсутствие обратной связи с интернет-магазином 1,5%

### Прочее:

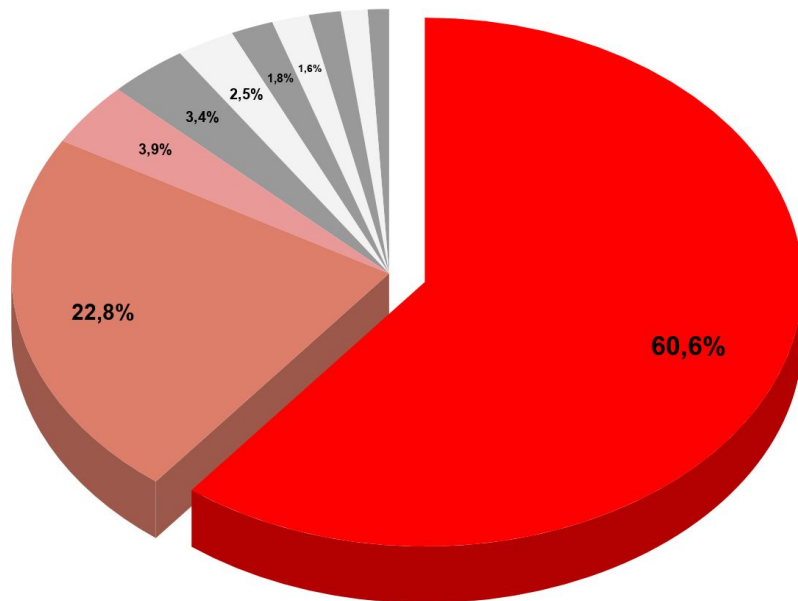
- Реализация недоброкачественных лекарств
- Обсчет
- Продан товар не из заказа
- Навязывание излишнего количества товара
- Реализация ЛС с истекающим сроком годности
- Реализация препаратов с нарушениями
- Хранение препаратов с истекшим сроком годности
- Отказ в отпуске лекарств по рецепту
- Претензия к ассортименту аптеки
- Претензия на некачественный товар
- Реализация без выдачи чека
- Реализация препаратов с нарушениями

Источники данных: market.yandex.ru otzovik.com irecommend.ru huzhe.net отзывы-ру

### Источники жалоб на "36.6"



## Топ-10 жалоб потребителей на аптеки “Неофарм”



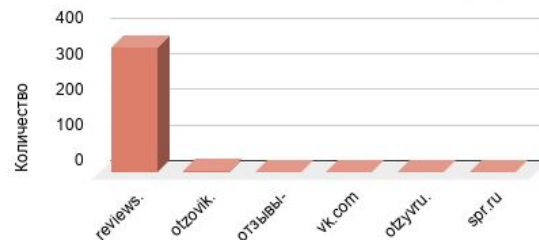
- Завышенные цены 60,6%
- Низкое качество обслуживания 22,8%
- Претензия к ассортименту аптеки 3,9%
- Навязывание дорогих аналогов ЛС 3,4%
- Претензия к помещению аптеки 2,5%
- Отсутствие обратной связи с интернет-магазином 1,8%
- Претензия на некачественный товар 1,6%
- Несоответствие ценников на сайте предприятия и в рознице 1,4%
- Несоответствие ценников на витрине реальной цене по чеку 1,1%
- Недостоверная реклама 0,9%

### Прочее:

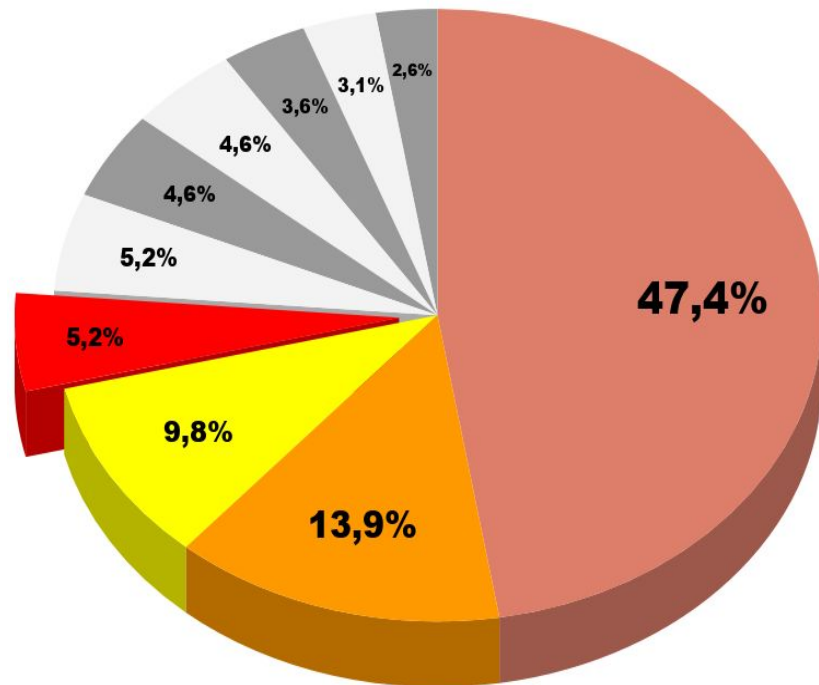
- Навязывание излишнего количества товара
- Некорректная работа интернет-магазина
- Отсутствие доступа в помещение людей с ОВ
- Реализация без выдачи чека
- Реализация недоброкачественных лекарств
- Обсчет
- Отсутствие условий хранения препаратов
- Продажа товара с нарушенной упаковкой

Источники данных: [reviews.yandex.ru](https://reviews.yandex.ru) [otzovik.com](https://otzovik.com) [отзывы-пу vk.com](https://otzovy-py.vk.com) [otzyvru.com](https://otzyvru.com) [spr.ru](https://spr.ru)

### Источники жалоб на аптеки "Неофарм"



## Топ-10 жалоб потребителей на аптеки “Столички”



- Низкое качество обслуживания 47,4%
- Некорректная работа интернет-магазина 13,9%
- Несоответствие ценников на сайте предприятия и в рознице 9,8%
- Завышенные цены 5,2%
- Навязывание дорогих аналогов ЛС 5,2%
- Не выполнен интернет-заказ ЛС 4,6%
- Недостоверная реклама 4,6%
- Навязывание излишнего количества товара 3,6%
- Продажа товара с нарушенной упаковкой 3,1%
- Отмена заказа интернет-магазином 2,6%

### Прочее:

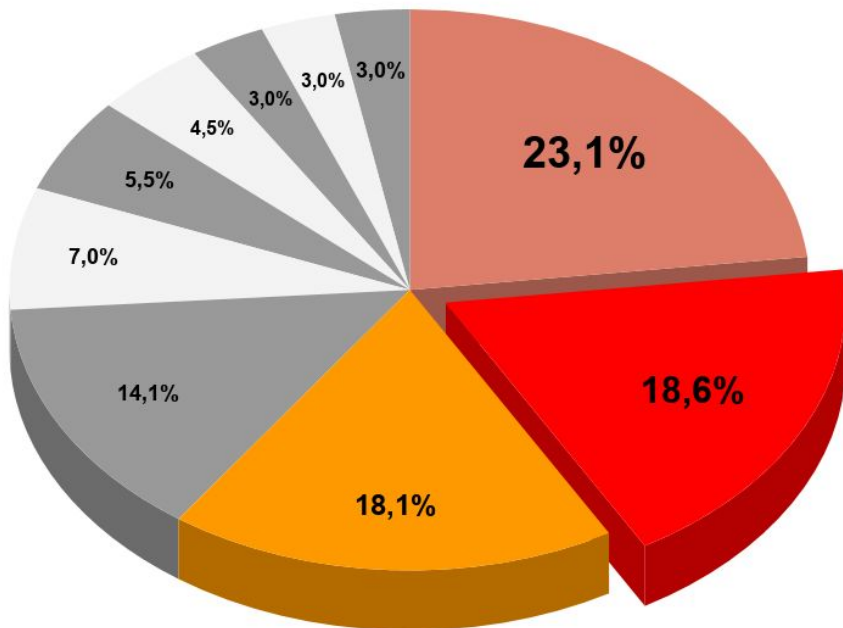
- Претензия на некачественный товар
- Продан товар не из заказа
- Обсчет
- Нарушены сроки доставки
- Отказ в отпуске лекарств по рецепту
- Отсутствие обратной связи с интернет-магазином
- Реализация ЛС с истекающим сроком годности
- Спам от аптеки
- Мошенничество со скидочными баллами
- Отсутствие доступа в помещение людей с ОВ
- Претензия к помещению аптеки
- Реализация без выдачи чека
- Реализация недоброкачественных лекарств

Источники данных: [market.yandex.ru](https://market.yandex.ru) [vk.com](https://vk.com) [reviews.yandex.ru](https://reviews.yandex.ru)

### Источники жалоб на аптеки "Столички"



## Топ-10 жалоб потребителей на аптеки ООО Эркафарм ("Озерки", "Доктор Столетов", "Первая помощь")



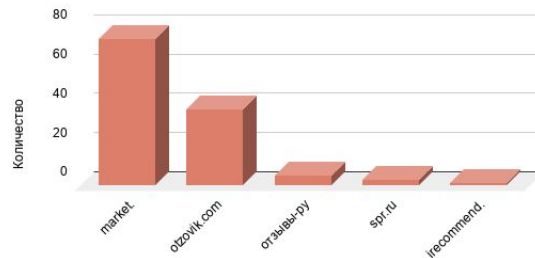
- Низкое качество обслуживания 23,1%
- Завышенные цены 18,6
- Некорректная работа интернет-магазина 18,1%
- Недоверенная реклама 14,1%
- Низкое качество обслуживания 7,0%
- Несоответствие ценников на сайте предприятия и в рознице 5,5%
- Не выполнен интернет-заказ ЛС 4,5%
- Навязывание дорогих аналогов ЛС 3,0%
- Несоответствие ценников на витрине реальной цене по чеку 3,0%
- Отмена заказа интернет-магазином 3,0%

### Прочее:

- Нарушены сроки доставки
- Отсутствие обратной связи с интернет-магазином
- Мошенничество со скидочными баллами
- Несоответствие ценников на сайте предприятия и в рознице
- Продан товар не из заказа
- Обсчет
- Претензия на некачественный товар
- Продажа товара с нарушенной упаковкой
- Навязывание излишнего количества товара
- Отказ в отпуске лекарств по рецепту
- Реализация без выдачи чека
- Спам от аптеки

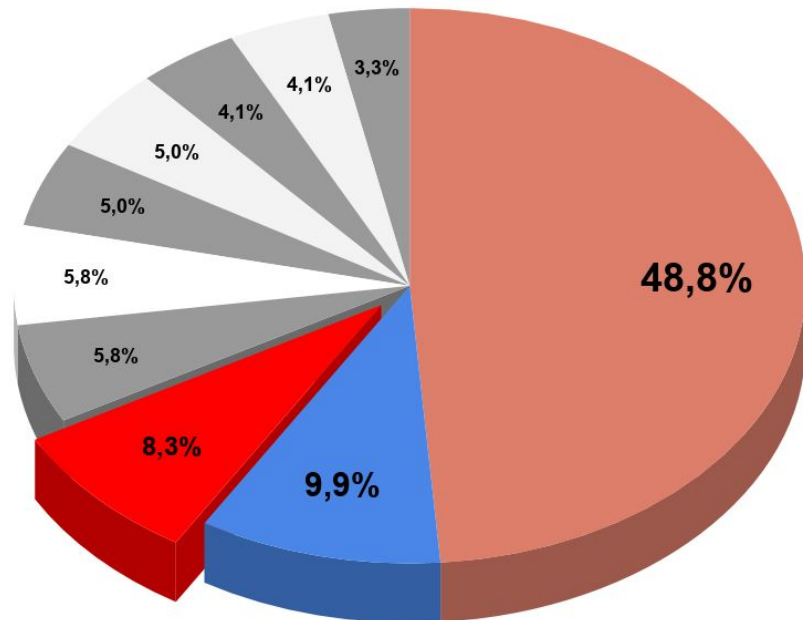
Источники данных: [market.yandex.ru](http://market.yandex.ru) [otzovik.com](http://otzovik.com) [отзывы-ру](http://отзывы-ру) [spr.ru](http://spr.ru) [irecommend.ru](http://irecommend.ru)

### Источники жалоб на аптеки ООО Эркафарм ("Озерки", "Доктор Столетов", "Первая помощь")





## Топ-10 жалоб потребителей на аптеки “Вита”



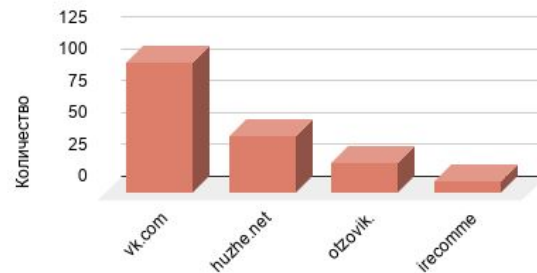
- Низкое качество обслуживания 48,8%
- Навязывание дорогих аналогов ЛС 9,9%
- Завышенные цены 8,3%
- Не выполнен интернет-заказ ЛС 5,8%
- Претензия на некачественный товар 5,8%
- Навязывание излишнего количества товара 5,0%
- Обсчет 5,0%
- Некорректная работа интернет-магазина 4,1%
- Несоответствие ценников на витрине реальной цене по чеку 4,1%
- Недостоверная реклама 3,4%
- Отказ в отпуске лекарств по рецепту 3,4%

### Прочее:

- Несоответствие ценников на сайте предприятия и в рознице
- Реализация недоброкачественных лекарств
- Претензия к помещению аптеки
- Реализация без выдачи чека
- Реализация препаратов с нарушениями

Источники данных: vk.com huzhe.net otzovik.com irecommend.ru

### Источники жалоб на аптеки "Вита"



## ИСТОЧНИКИ

В исследовании были использованы следующие источники и отзывы на работу аптечных сетей:

[reviews.yandex.ru](https://reviews.yandex.ru)

[otzovik.com](https://otzovik.com)

[отзывы-ру](https://otzovy-ru.com)

[vk.com](https://vk.com)

[otzyvru.com](https://otzyvru.com)

[spr.ru](https://spr.ru)

[market.yandex.ru](https://market.yandex.ru)

[irecommend.ru](https://irecommend.ru)

[huzhe.net.](https://huzhe.net)

