



Preguntas y respuestas sobre venta a distancia de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica.

1. **Pregunta:** ¿Qué tipo de medicamentos se pueden comprar a distancia, a través de sitios web, de manera legal?

Respuesta: de forma legal solamente pueden ser objeto de este tipo de venta los medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica, según lo establecido en el Real Decreto 870/2013, de 8 de noviembre, por el que se regula la venta a distancia al público, a través de sitios web, de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica.

2. **Pregunta:** ¿Puedo realizar una compra de medicamentos a través de Internet en establecimientos distintos a una oficina de farmacia?

Respuesta: no. Únicamente se puede llevar a cabo la compra de medicamentos de uso humano elaborados industrialmente no sujetos a prescripción médica a distancia, a través de sitios web, en aquellas oficinas de farmacia abiertas al público, legalmente autorizadas, que hayan notificado esta actividad y estén incluidas en el listado público de la comunidad autónoma donde se ubiquen, y muestren en su sitio web del logo común europeo.

3. **Pregunta:** ¿Cómo se puede saber si el logotipo que figura en el sitio web de la farmacia que realiza la venta de medicamentos de uso humano a través de Internet, de manera legal, es auténtico?

Respuesta: al pinchar el logotipo que se debe exhibir en los sitios web legales de las farmacias, se accede a la página web de la autoridad competente. En esta página podemos comprobar si la farmacia forma parte del listado público que la habilita para la venta a distancia.

4. **Pregunta:** ¿Cómo se puede acceder al listado actualizado de farmacias que ofrecen al público medicamentos mediante venta a distancia a través de sitios web?

Respuesta: las comunidades autónomas publican en sus páginas web un listado con las farmacias que ofrecen al público medicamentos mediante venta a distancia, a través de sitios web.

Asimismo, la página web de la Agencia tiene una página web dedicado a la venta a distancia de medicamentos donde se incluyen los enlaces a las páginas web de las comunidades autónomas, en las que se publican las listas actualizadas de oficinas de farmacia en España que ofrecen al público medicamentos mediante venta a distancia, a través de sitios web, de conformidad con la normativa vigente.

5. **Pregunta:** ¿Qué información sobre el usuario debe aportarse a la hora de realizar un pedido de medicamentos?

Respuesta: el pedido, para ser válido, debe incluir los siguientes datos de contacto del comprador: nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico y dirección postal, para permitir al farmacéutico responsable de la dispensación ponerse en contacto con el comprador si se considerase oportuno, y remitirle la información correspondiente sobre el tratamiento que permita su correcto uso y realizar el envío.



6. Pregunta: ¿Cómo se garantiza que los medicamentos comprados a través de internet han sido conservados correctamente durante el transporte?

Respuesta: el suministro de los medicamentos desde la oficina de farmacia dispensadora hasta el domicilio indicado por el usuario es responsabilidad de la oficina de farmacia.

El transporte y entrega del medicamento deben realizarse de manera que se asegure que el medicamento no sufre ninguna alteración ni merma de su calidad.

7. Pregunta: ¿Cuánto tiempo tarda en llegar el pedido al usuario?

Respuesta: el usuario puede consultar en el sitio web de la oficina de farmacia donde vaya a realizar el pedido la información sobre el tiempo estimado para la entrega de los medicamentos solicitados, así como información sobre vacaciones o periodos de cierre en los que no estará disponible el servicio.

8. Pregunta: ¿Se puede devolver un medicamento a la farmacia donde se ha realizado la compra a distancia, a través de sitios web, una vez que lo haya recibido?

Respuesta: no. La farmacia no puede aceptar devoluciones de los medicamentos una vez hayan sido dispensados y entregados al cliente, salvo de aquellos medicamentos que hayan sido suministrados por error y no se correspondan con el pedido o hayan sido dañados durante el transporte.