

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

(Наименование в редакции Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.
2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.
3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.
4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.
5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.
6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.
Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.
7. Штраф, предусмотренный пунктом 6 настоящей статьи, не подлежит взысканию в случае, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) в добровольном порядке не удовлетворил требования потребителя по вине потребителя, в том числе в случае уклонения потребителя от совершения действий, предусмотренных настоящим Законом, либо такого неисполнения им обязательств, в результате которого изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) оказался лишен возможности в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.
Штраф, предусмотренный пунктом 6 настоящей статьи, также не подлежит взысканию в случае, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) не исполнил или несвоевременно исполнил установленные настоящим Законом обязательства перед потребителем вследствие нарушения своим контрагентом обязанностей по поставке товаров (выполнению работ, оказанию услуг), необходимых для исполнения обязательств перед потребителем, за исключением случая, если изготовитель

(исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) действовал недобросовестно или неразумно при выборе такого контрагента.

В случае, если до обращения потребителя в суд между изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) и потребителем заключено медиативное соглашение, предусмотренное Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", штраф, предусмотренный пунктом 6 настоящей статьи, судом не взыскивается, за исключением случаев, если такое медиативное соглашение не было исполнено по вине изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

(Дополнение пунктом - Федеральный закон от 28.12.2025 № 500-ФЗ)

8. Если иное не установлено законом, уступка потребителем права требования об уплате неустойки (пени), размер которой определен в соответствии с пунктом 1 статьи 23 настоящего Закона, и штрафа, указанного в пункте 6 настоящей статьи, лицу, не являющемуся потребителем, не допускается, если такая уступка совершается до вступления в законную силу решения суда о взыскании указанных неустойки (пени) и (или) штрафа. При совершении такой сделки она признается ничтожной. (Дополнение пунктом - Федеральный закон от 28.12.2025 № 500-ФЗ)