

В Управление Роспотребнадзора по РА обратились потребители из с. Маймы за консультацией по поводу алгоритма действий в сложившейся ситуации. В результате скачка напряжения электросети у граждан сгорели электробытовые приборы.

Объясняем алгоритм действий.

Прежде всего, необходимо установить лицо, причинившее материальный ущерб!

Виновным лицом может быть:

- энергоснабжающая организация: если причиной выхода из строя бытовой техники послужило «плохое качество» подаваемой энергии;

- организация, обслуживающая общее имущество жилого многоквартирного дома: если причиной ущерба являются поломки в электрических сетях, проходящих от границы ответственности с энергоснабжающей организацией до квартиры (жилого дома) пострадавшего;

- третье лицо (соседи): если их действия привели к сбою в электрической сети дома.

Факт скачка напряжения обязательно должен быть зафиксирован в акте о произошедшей перемене напряжения с указанием даты и точного времени. Поэтому важно сразу вызвать аварийную или дежурную бригаду.

При этом сообщается Ф.И.О., точный адрес, а также вид предоставленной коммунальной услуги ненадлежащего качества.

Сообщение о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе.

Затем необходимо обратиться в энергоснабжающую организацию и организацию, обслуживающую общую собственность жильцов многоквартирного дома (в случае, если потерпевший является собственником частного дома, достаточно будет обратиться в энергоснабжающую организацию), которые дадут свои заключения о том, кто виноват в случившемся.

Подобные заявления граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению. Как правило, указанные организации осуществляют обследование (осмотр) места происшествия с оформлением соответствующего акта. Обращение потребителя должно быть рассмотрено не позднее 3 дней с момента обращения.

Как доказать ущерб?

Ущерб, причиненный неполадками в сети, нужно доказать. Для этого необходимо заключение сервисного центра о том, что ваша бытовая техника вышла из строя по причине скачка напряжения. Расходы на экспертизу Вы сможете затем взыскать с виновного лица.

Если техника подлежит ремонту, то попросите эксперта посчитать его стоимость. Если ремонту изделия не подлежат, то вам необходимо обратиться к услугам оценщиков. Они посчитают сумму ущерба исходя из стоимости «утраченной» техники с учетом износа.

После этого на основании собранных документов можно требовать с виновного лица возмещения причиненного вреда.

Какими нормами законодательства руководствоваться?

Аргументировать требование о возмещении ущерба можно следующими нормами закона:

На основании п. 1 ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Согласно законодательству РФ вред, причиненный имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред (ст. 1064 ГК РФ). Свое требование о добровольном возмещении причиненного ущерба оформите в письменном виде, обязательно зарегистрируйте и на втором экземпляре поставьте отметку о принятии заявления.

В соответствии со ст. 29 Закона потребитель вправе по своему выбору потребовать от организации - исполнителя услуги (то есть от организации, с которой заключен договор на оказание услуги по электроснабжению, - это может быть энергоснабжающая организация или управляющая компания) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги по электроснабжению (п. 1 ст. 14 Закона).

Если виновником являются ваши соседи – отправьте заявленные Вами требования заказным письмом с уведомлением о вручении.

В случае неудовлетворения исполнителем услуги требования в добровольном порядке потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд на основании ст. 17 Закона.

Размер возмещения ущерба будет зависеть от того, возможен ли ремонт или техника непригодна для дальнейшей эксплуатации. Сумма возмещения ущерба будет состоять из

стоимости выполнения ремонтных работ по восстановлению бытовой техники или оценочной стоимости с учетом износа на основе экспертного заключения. Кроме того, вы вправе включить в сумму для возмещения стоимость услуг экспертов и компенсацию морального вреда.