



На основании п. 1 ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель имеет право на качественное получение услуги при обычных условиях ее использования, при этом услуга должна быть безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинять вред имуществу потребителя. Чтобы доказать причинение вреда имуществу вследствие скачка напряжения необходимо, в первую очередь, зафиксировать факт скачка напряжения путем написания заявления в адрес ресурсоснабжающей организации.

Далее необходимо обратиться в энергоснабжающую организацию за заключением о том, что действительно в это время по вашему адресу был зафиксирован скачок напряжения.

После этого обратитесь к эксперту для дачи заключения с указанием причины выхода из строя бытовой техники. Если техника подлежит ремонту, то попросите эксперта указать стоимость ремонта. Если ремонту изделия не подлежат, то указать сумму ущерба, исходя из стоимости «утраченной» техники с учетом износа. Расходы на проведение экспертизы Вы сможете взыскать с виновного лица.

Далее Вам необходимо обратиться с письменной претензией в адрес ресурсоснабжающей организации, с предъявлением требования «О возмещении ущерба, причиненного из-за скачка напряжения». Право на возмещение закреплено ст.1064 ГК РФ (вред, причиненный имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред), так же согласно ст. 29 Закона, потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами. Также согласно п.1 ст.14 Закона, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги.

Если в претензионном порядке вопрос не решается, вы вправе обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов (ст.11 ГК РФ).

На основании пункта 2 ст.17 Закона, обращаться в суд следует по месту нахождения организации, своего жительства, заключения или исполнения договора. В соответствии с пунктом 3 данной статьи, потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины, в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Согласно ст. 151 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст.15 Закона, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) он вправе потребовать компенсации морального вреда. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом.

Роспотребнадзор по Республике Алтай наработал хорошую практику по вопросам защиты прав потребителей в случаях выхода из строя электроприборов по вине энергетиков. Проконсультироваться со специалистами можно по будням в часы работы Управления по телефону: (38822)64241.