



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. Если вам не удалось дозвониться до диспетчерской, у вашего оператора связи можно запросить распечатку звонков и приложить её к претензии (или к иску).

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. После того, как вы зафиксировали скачек напряжения, необходимо подготовить письменную претензию в адрес виновного лица.

Какую информацию указать в претензии?

[Претензия составляется в письменном виде](#) . В ней рекомендуется указать, в частности, следующую информацию:

- 1) наименование управляющей организации (энергоснабжающей организации, третьего лица) адрес ее (его) места нахождения, иные контактные данные: номера телефонов, адрес электронной почты (если известны);
- 2) ваши Ф.И.О, адрес места жительства, контактные данные, сведения о представителе (если заявление подается представителем);
- 3) основания предъявления претензии: описание обстоятельств, при которых произошел скачок напряжения, и последствий этого, указание на наличие договора с управляющей организацией, а также на взаимосвязь причиненного вреда с деятельностью управляющей организации;
- 4) размер причиненного ущерба и требование о его возмещении. Кроме того, вы

вправе предъявить требование о возмещении причиненного морального вреда (ст. ст. 12, 15 ГК РФ; ст. 15 Закона N 2300-1).

К претензии следует приложить документы, подтверждающие ваши требования (акт о причинении ущерба, заключение (отчет) специалиста, обладающего специальными знаниями, о размере причиненного ущерба (эксперта)).

Претензия может быть направлена.

- лично (в двух экземплярах, один из которых с датой принятия и подписью уполномоченного лица управляющей организации останется у вас);
- по почте (заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении);
- иным способом, позволяющим достоверно установить, от кого претензия исходит и кому адресована (по электронной почте, факсом и т.д.).

В случае отказа в удовлетворении ваших требований в добровольном порядке или неполучения ответа вам необходимо обратиться с иском заявление в суд.

Что указать в исковом заявлении?

В исковом заявлении необходимо указать.

- 1) наименование суда, в который подается заявление;

- 2) сведения об истце: ваши Ф.И.О. (отчество - при наличии), дату и место рождения, место жительства или пребывания и один из идентификаторов (СНИЛС, ИНН, серия и номер документа, удостоверяющего личность, или водительского удостоверения), а также по желанию - контактный телефон и адрес электронной почты. Если иск подается представителем, указываются также установленные сведения о нем, в частности для представителя-гражданина его Ф.И.О. (отчество - при наличии), адрес для направления судебных извещений, один из идентификаторов;

- 3) сведения об ответчике: наименование и адрес управляющей организации, а также ИНН и ОГРН. По желанию можно указать телефон, факс и адрес электронной почты ответчика;

- 4) в чем заключается нарушение либо угроза нарушения ваших прав, свобод или законных интересов;

- 5) обстоятельства, на которых вы основываете свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- 6) требование о возмещении ущерба с указанием его размера. Помимо этого, вы можете взыскать с управляющей организации штраф в размере 50% от присужденной суммы за неудовлетворение ваших требований в добровольном порядке, компенсацию морального вреда, а также издержки, связанные с рассмотрением дела;

- 7) цену иска, которая определяется из взыскиваемой денежной суммы;

- 8) сведения о предпринятых действиях, направленных на примирение, если такие действия предпринимались;

9) перечень прилагаемых к исковому заявлению документов.

При наличии в деле третьих лиц рекомендуем также указать сведения о них в исковом заявлении.

Исковое заявление необходимо подписать. Вместо вас поставить подпись может ваш представитель при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд, отраженных в доверенности.

Какие документы необходимо приложить к исковому заявлению?

К исковому заявлению следует приложить:

1) документ, подтверждающий уплату госпошлины в установленном порядке и размере или право на получение льготы по ее уплате, либо ходатайство о предоставлении отсрочки, рассрочки, об уменьшении размера госпошлины или об освобождении от ее уплаты.

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ; п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1);

2) доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя (при наличии представителя);

- 3) документы, подтверждающие обстоятельства, на которых вы основываете свои требования. К таким документам могут относиться, например, договор с управляющей организацией, акт о причинении ущерба, документы, подтверждающие размер ущерба, и др.;

- 4) уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление другим лицам, участвующим в деле, копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у них отсутствуют;

- 5) расчет взыскиваемой суммы с копиями для других лиц, участвующих в деле;

- 6) документы, подтверждающие совершение действий, направленных на примирение, если такие действия предпринимались и соответствующие документы имеются.

Как и куда подать исковое заявление в суд?

Иски о защите прав потребителей рассматриваются мировым судьей, если цена иска не превышает 100 тыс. руб., а если цена иска превышает указанную сумму - районным судом (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ).

По вашему выбору исковое заявление может быть предъявлено в суд (ст. 28, ч. 7, 10 ст. 29 ГПК РФ; п. 2 ст. 17 Закона N 2300-1):

- 1) по месту нахождения управляющей организации;

- 2) по вашему месту жительства или пребывания;

- 3) по месту заключения или исполнения договора.

Внимание!

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