У жительницы Майминского района в результате скачка напряжения сгорела бытовая техника. Причину поломки микроволновой печи и варочной панели подтвердили эксперты. С заключением экспертизы потребитель обратилась в энергоснабжающую организацию с претензией о возмещении стоимости испорченной бытовой техники и проведенной экспертизы. Общая сумма ущерба оценена потребителем в 16632 рубля.

Энергоснабжающая организация не признала свою вину и отказалась возместить ущерб.

Потребитель обратилась за помощью в Роспотребнадзор по Республике Алтай, где специалисты Консультационного центра помогли подготовить исковое заявление о взыскании материального ущерба, причиненного вследствие предоставления некачественного энергоснабжения.

По решению суда заявленные требования потребителя были удовлетворены. Суд вынес решение в пользу потребителя на общую сумму 26 932.04 рубля, из них ущерб, причиненный повреждение бытовой техники в сумме 12 632.00 рубля, компенсацию морального вреда в размере 1000.00 рублей, штраф в размере 6816.00 рублей, расходы на проведение экспертизы в размере 4000.00 рублей, убытки в размере 2484.04 рублей.

С ответчика в доход муниципального образования взыскана государственная пошлина в размере 803.28 рубля.

Решение вступило в законную силу.

Приводим алгоритм действий потребителя, если бытовая техника сгорела от перепада напряжения.

Прежде всего, необходимо установить лицо, причинившее материальный ущерб.

Виновным лицом может быть:

1.Энергоснабжающая организация: если причиной выхода из строя бытовой техники послужило «плохое качество» подаваемой энергии.

2.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, либо включая внутриквартирную сеть, если пострадавший собственником не является.

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

Сам факт скачка напряжения обязательно должен быть зафиксирован в акте о происшедшей 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. О полученных в результате осмотра выводах обратившееся лицо должно быть уведомлено в срок не позднее 30 календарных дней с момента обращения.

Кроме того, следует заручиться поддержкой соседей при необходимости присутствия в суде.

Ущерб, причиненный неполадками в сети, нужно доказать. Для этого необходимо заключение сервисного центра о том, что ваша техника вышла из строя по причине скачка напряжения. Соберите всю сломавшуюся от этого технику и отнесите для экспертизы в сервисный центр. Расходы на экспертизу Вы сможете затем взыскать с виновного лица.

Если техника подлежит ремонту, то попросите эксперта посчитать стоимость ремонта. 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.

Свое требование о добровольном возмещении причиненного ущерба оформите в письменном виде, обязательно зарегистрируйте и на втором экземпляре поставьте отметку о принятии аявления.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги по электроснабжению.

Если виновником являются ваши соседи – отправьте заявленные Вами требование заказным письмом с уведомление о вручении.

В случае неудовлетворения исполнителем услуги требования в добровольном порядке потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд на основании ст. 17 Закона «О защите прав потребителей».

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.

Роспотребнадзор по Республике Алтай находится по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822)6-42-41, 6-36-22.

Интересующие вопросы можно задать в Единый Консультационный Центр Роспотребнадзора (далее – ЕКЦ), который работает в круглосуточном режиме по телефону: 8-800-555-49-43.