# Что делать, если в квартире перегорели электроприборы?

В современном мире бытовая техника, работающая от электричества, делает нашу жизнь удобнее. Однако любая бытовая техника «боится» скачков напряжения. Они могут произойти по ряду причин, большинство из которых происходят не по вине потребителя.

Причины возможных скачков и отклонений от номинальных значений:

  аварии на подстанции, среди которых замыкания на ЛЭП (линиях электропередач);

  импульсные скачки напряжения из-за молнии;

  обрыв или замыкание воздушной линии из-за упавшего дерева;

  повреждения кабеля при ремонтно-строительных работах;

  отключение электроэнергии, приведшие к скачкам напряжения;

  неполадки сетей электроснабжения, связанные с  длительной подачей напряжения выше нормативного (более 300 вольт).

Требования к качеству подаваемой электрической энергии гражданам-потребителям, установленные **Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354,** предусматривают:

- постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2014);

- отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

**Каков алгоритм действий потребителя, если факт перенапряжения уже состоялся и бытовая электротехника перегорела? Что делать в первую очередь?**

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, либо включая внутриквартирную сеть, если пострадавший собственником не является;

-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.

**Как доказать ущерб?**

Ущерб, причиненный неполадками в сети, нужно доказать. Для этого необходимо заключение сервисного центра о том, что 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.

**Какими нормами законодательства руководствоваться?**

Аргументировать требование о возмещении ущерба можно следующими нормами закона:

На основании  п. 1 ст. 7 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), 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). Ущерб, причиненный имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, также подлежит возмещению в полном объеме. Требовать компенсации может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем услуги или нет (ст. 1095 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 о защите прав потребителей 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 выполненной работы своими силами или третьими лицами.

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

Если виновником являются ваши соседи – отправьте им заявленные Вами требования 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.

 В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.