

## Памятка потребителю. Что делать, если в квартире перегорели электроприборы?

Что делать, если сгорели бытовые электрические приборы? Скорее всего это может случиться в результате скачка напряжения или иных причин.

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.

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. Если Вы обращаетесь устно, то обязательно, позвонив диспетчеру, необходимо предоставить ему следующую информацию:

1. Фамилию, имя и отчество заявителя.
2. Адрес.
3. Точное время и дата скачка электричества.

После этого лучше всего узнать фамилию диспетчера и уточнить у него, вся ли информация зафиксирована в журнале. После уточнения следует вызвать дежурную бригаду электриков. Бригада обязана провести проверку качества электрической энергии в квартире или доме и составить соответствующий акт. Выезд электриков с проверкой и составлением акта должен состояться не позднее 2 часов с момента сбоя электроэнергии. После того, как дежурная группа проведёт проверку и составит документ, необходимо попросить заключение или его копию и оставить его у себя, чтобы предоставить по требованию суда.

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 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.

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», 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, иных недостатков работы или услуги, также подлежит возмещению в полном объеме. Требовать компенсации может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем услуг или нет (ст. 1095 ГК РФ, ст.14 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

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 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 «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.

### **Памятка потребителю по услугам химчистки.**

#### **Рекомендации при сдаче изделия.**

При приеме изделия оформляется квитанция или договор. Перед оформлением договора (квитанции) сотрудник, принимающий Вашу вещь должен внимательно ее осмотреть.

В договоре, либо квитанции исполнитель должен указать: наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитуру, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие). Так же необходимо указать цену передаваемой в химчистку вещи.

Исполнитель должен определить способ обработки вещи в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия. В случае отсутствия такой информации исполнитель должен согласовать с Вами вид обработки изделия.

При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

Организация химчистки обязана предоставить потребителю полную информацию о возможных последствиях после проведения химчистки, ухудшающих качество вещи, отметив это в договоре (квитанции).

Помните, что организация, которая приняла вещь для химчистки отвечает за ее сохранность.

### **Рекомендации при получении изделия**

Исполнитель обязан провести химчистку в сроки, указанные в договоре или квитанции.

При приеме вещи внимательно осмотрите ее, проверьте сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

Если Вы обнаружили дефект, повреждение вещи немедленно заявите об этом исполнителю. Недостатки укажите в акте выполненных работ, также обратитесь к исполнителю с письменной претензией, в которой укажите обнаруженные дефекты и свои требования.

При обнаружении недостатков выполненной работы Вы вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

В претензии следует указать срок для устранения недостатков.

Имейте в виду, что в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородной вещью аналогичного качества, а при отсутствии однородной вещи аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи, а также расходы, понесенные потребителем. Цена утраченной (поврежденной) вещи определяется, исходя из цены вещи, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования.

Забирать вещь следует только после составления двустороннего акта с указанием всех обнаруженных повреждений.

Претензию следует составлять в двух экземплярах, получив на своем экземпляре отметку о принятии. В случае отказа в принятии претензии, следует направить ее в адрес исполнителя через отделение Почты России, заказным письмом с уведомлением, с описью вложений.

В случае отказа в удовлетворении заявленных требований или оставления претензии без ответа, потребитель вправе обратиться в суд с иском о защите прав потребителя, с требованиями о возмещении убытков, неустойки, судебных расходов, компенсации морального вреда, а также штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.