
Выжить
в каменной тайге:
как уцелеть в городе
Ярослав Золотарев

Ярослав Золотарёв

Выжить в каменной тайге: как уцелеть в городе

https://litres.ru/74745187
SelfPub; 2026

Аннотация

Город кажется безопасным, пока не случится первое «вдруг»: хозяин квартиры оказался ненастоящим, с карты списали деньги, в доме погас свет, а скорая едет второй час. Город — та же тайга, только каменная. В ней есть свои тропы, хищники и укрытия, и уцелеет тот, кто их знает.

Эта книга — практический путеводитель по жизни в современном российском городе. 80 глав о том, что случается с каждым: аренда и ремонт, долги и налоги, работа и подработка, врачи и лекарства, стресс и выгорание, документы, суды и полиция, мошенники, аварии, пожары и отключения света.

Никакой паники и пустой теории — живые истории, пошаговые инструкции, чек-листы и памятки, которые пригодятся уже сегодня. Вы узнаете, куда звонить, что говорить, какие у вас права и как не переплатить.

Книга для всех, кто хочет быть в городе хозяином, а не добычей.

Содержание

Введение. Тайга, которая всегда рядом 51
Почему тайга 53
Для кого эта книга 55
Как устроена книга 57
Честный договор 59
Вместо вывода 61
Часть I. Логово 63
Глава 1. Аренда без ловушек 64
Почему аренда — опасная тропа 66
Шаг 1. Объявление: учимся видеть приманку 68
Шаг 2. Просмотр: смотрим глазами будущего жильца 70
Шаг 3. Проверка собственника: самое важное в этой главе 72
Паспорт 72
Документ о собственности 73
Если собственников несколько 74
Если сдаёт не собственник 75
Шаг 4. Договор: бумага, которая защищает вас 76
Что обязательно должно быть в договоре 76
Почему 11 месяцев 78
Пункты, которые стоит вычеркнуть или 78

переписать
Шаг 5. Акт приёма-передачи: страховка вашего залога 80
Шаг 6. Оплата: никаких денег без следа 82
Пока вы живёте: типичные конфликты 83
Что-то сломалось 83
Хозяин приходит без предупреждения 83
Хозяин хочет поднять цену или выселить раньше срока 84
Регистрация 84
Выезд: как забрать свой залог 86
Если залог не вернули 87
Красные флаги: когда разворачиваться и уходить 88
Если вас уже обманули 89
Памятка: прежде чем отдать деньги за аренду 90
Глава 2. Покупка квартиры и ипотека 92
Почему это главная сделка в жизни 94
Этап 1. Деньги: сначала считаем, потом ищем 95
Сколько вы реально можете себе позволить 95
Ипотека простыми словами 96
Льготные программы 97
Страхование: что обязательно, а что нет 98
Получите одобрение до поиск а 98
Этап 2. Вторичка или новостройка 100
Этап 3. Проверка квартиры на вторичке 101

Выписка из ЕГРН и история квартиры 101
Как квартира досталась продавцу 102
Кто зарегистрирован в квартире 103
Согласие супруга 103
Материнский капитал 104
Долги и перепланировки 104
Если продавец — пожилой человек или человек в уязвимом положении 104
Этап 4. Проверка новостройки 107
Застройщик 107
ДДУ и эскроу 107
Чего не подписывать 108
Этап 5. Сделка и расчёты 110
Безопасные способы расчёта 110
Нотариус 111
Регистрация 111
Этап 6. Приёмка новостройки 112
Что проверять 112
Акт осмотра 113
Специалист по приёмке 113
Этап 7. После покупки 115
Налоговый вычет 115
Регистрация и лицевые счета 115
Запрет на сделки без личного участия 115
Красные флаги 117
Как говорить с системой 118

Памятка 119
Перед покупкой квартиры на вторичке 119
Перед покупкой новостройки 120
При приёмке новостройки 120
Сразу после покупки 120
Глава 3. Первые дни на новом месте 121
Разведка местности 123
Блок 1. Безопасность входа 124
Смените личинку замка 124
Ключи от подъезда, домофона и почтового ящика 124
Запасной ключ 125
Блок 2. Карта инженерных систем 126
Вода 126
Электричество 128
Газ 129
Отопление 129
Счётчики 130
Вентиляция 130
Блок 3. Пожарная безопасность 132
Дымовой извещатель 132
Огнетушитель 132
Путь эвакуации 133
Блок 4. Телефоны на случай беды 134
Блок 5. Управляющая компания и дом 136
Кто управляет домом 136

Председатель совета дома и старший по подъезду 136
Домовой чат 137
Доска объявлений 137
Блок 6. Соседи 139
Как познакомиться без неловкости 139
Сосед снизу — особенно 139
Обменяйтесь телефонами 140
Блок 7. Разведка района 141
Блок 8. Бумажные дела первых недель 142
Страхование ответственности 142
Красные флаги 144
Как говорить с системой 145
Памятка: первые 7 дней в новой квартире 147
Карточка для холодильника 148
Глава 4. Квитанция: как её читать и не переплачивать 149
Квитанция — это счёт, а не приговор 151
Анатомия квитанции 152
Почему квитанций несколько 152
Шапка: первое, что нужно проверить 153
Жилищные услуги: за что вы платите управляющей компании 153
Коммунальные услуги 154
Общедомовые нужды 155
Капремонт 155

Дополнительные услуги 156
Счётчики против норматива 158
Почему счётчик почти всегда выгоднее 158
Повышающий коэффициент 158
Поверка: тихая ловушка 159
Передача показаний 160
Мошенники-«поверители» 161
Тарифы и нормативы 163
Кто устанавливает тарифы 163
Индексация 163
Нормативы 164
Перерасчёт: деньги, которые можно вернуть 165
Если вы уезжали 165
Если услуга была плохого качества 166
Ошибки в данных 169
Как проверить квитанцию за 15 минут 171
Как платить 173
Способы и комиссии 173
Частичная оплата 173
Сколько хранить квитанции 174
Долги 175
Пени 175
Ограничение и отключение 175
Судебный приказ 176
Если денег нет 177
Красные флаги 178

Как говорить с системой 179
Памятка 181
Проверка квитанции за 15 минут 181
Когда положен перерасчёт 181
Шпаргалка по качеству услуг 182
Помните 182
Глава 5. Управляющая компания: как заставить её работать 184
Почему управляющие компании бездействуют 186
Кто за что отвечает 187
Общее имущество 187
Где кончается общее и начинается ваше 187
Обязательный перечень работ 189
Договор управления 189
Как подавать заявки, чтобы их выполняли 191
Аварийная служба 191
Плановые заявки: только письменно 192
Что писать 193
Сроки ответа 194
Фиксация проблемы 195
Фото и видео 195
Акт осмотра 195
Залив из-за общедомовых сетей 196
Контроль управляющей компании 198
Отчёт 198
Совет дома и председатель 198

Акты выполненных работ 199
Перерасчёт за содержание 199
Когда управляющая компания не реагирует: лестница эскалации 200
Ступень 1. Повторная претензия 200
Ступень 2. Государственная жилищная инспекция 200
Ступень 3. Роспотребнадзор 201
Ступень 4. Прокуратура 202
Ступень 5. Суд 202
Сила коллектива 203
Почему коллективная жалоба весит больше 203
Общее собрание собственников 203
Смена управляющей компании 204
Если вы арендатор 206
Красные флаги 207
Как говорить с системой 208
Схема заявления в управляющую компанию 208
Схема жалобы в жилищную инспекцию 208
Памятка 210
Лестница эскалации 210
Как подать заявку, которую не потеряют 210
Это общее или моё? 211
Сроки аварийной службы 212
Глава 6. Соседи: как жить рядом и не воевать 213

Тот, кого не выбирают 215
Как говорить с соседом 216
Подготовка 216
Время и место 216
Формула разговора 217
Чего не делать 217
Записка 218
Посредники 218
Шум 220
Тишина по закону 220
Если сосед не реагирует 221
Замеры шума 222
Если шумите вы 223
Залив 224
Если залили вас 224
Если залили вы 226
Курение и запахи 227
Курение в подъезде 227
Курение на балконе 227
Неприятные запахи и антисанитария 228
Животные 230
Собаки 230
Кормление бездомных животных 231
Если укусила собака 231
Общее пространство 233
Хлам на площадке 233

Захват общего имущества 233
Парковка во дворе 234
Опасные соседи 235
Перепланировка, угрожающая дому 235
«Нехорошая квартира» 235
Если за стеной насилие 236
Угрозы и агрессия 236
Домовой чат 237
Красные флаги 238
Как говорить с системой 239
Памятка 240
Формула разговора с соседом 240
Если вас залили 240
Если залили вы 240
Куда жаловаться 241
Глава 7. Ремонт: как не попасть на бригаду-однодневку 243
Почему ремонт — опасная тропа 245
До поиска мастеров: что вы хотите и что можно 246
Ремонт или перепланировка 246
Что нельзя делать ни при каких условиях 247
Последствия незаконной перепланировки 247
Как согласовать 248
Бюджет 249
Как выбрать исполнителя 250

Кто бывает 250
Почему это важно 250
Как проверить исполнителя 251
Признаки однодневки 252
Сравнивайте 252
Смета 254
Что в ней должно быть 254
Где прячут деньги 254
Твёрдая или приблизительная 255
Договор подряда 256
Что должно быть в договоре 256
Оплата поэтапно 257
Гарантия 257
Во время ремонта 258
Соседи 258
Строительный мусор 258
Лифт и подъезд 259
Скрытые работы: главный совет главы 259
Электрика и газ 260
Изменения по ходу 260
Приёмка работ 262
Как принимать 262
Что проверять 262
Если есть недостатки 263
Если подрядчик отказывается исправлять 263
Если исполнитель пропал 265

Что можно сделать самому 267
Красные флаги 268
Как говорить с системой 269
Памятка 270
Перед тем как нанять бригаду 270
Что должно быть в договоре 270
Во время ремонта 271
Как принимать работу 271
Глава 8. Безопасность жилья 272
Дом — самое опасное место? 274
Защита от проникновения 275
Как думает квартирный вор 275
Дверь 275
Замки 276
Окна и балконы 277
Тамбур, домофон, сигнализация 277
Как уезжать надолго 278
Если пришли «из службы» 279
Если вернулись, а дверь вскрыта 280
Пожарная профилактика 281
Почему горят квартиры 281
Аккумуляторы: новая угроза 281
Обогреватели 282
Удлинители и тройники 283
Плита 283
Курение 284

Дымовой извещатель и огнетушитель 284
Бытовой газ 286
Признаки утечки 286
Что делать при запахе газа 286
Если газ загорелся 287
Вернёмся к Николаю Ивановичу 288
Если запах газа в подъезде 289
Профилактика 289
Датчики загазованности 290
Газовые баллоны 291
Угарный газ 292
Откуда он берётся 292
Почему он коварен 292
Что делать 293
Датчик угарного газа 294
Электробезопасность 295
Признаки неисправной проводки 295
УЗО и автоматы 295
Вода и электричество 296
Если человека ударило током 296
Дети в квартире 298
Окна 298
Опасные предметы 298
Горячее 299
Пожилые родственники 300
Красные флаги 301

Как говорить с системой 302
Памятка 303
Запах газа: что делать 303
Уезжаю надолго 303
Безопасная зарядка аккумуляторов 304
Угарный газ 304
Глава 9. Домашний мастер: что реально сделать самому 305
Почему мы разучились чинить 307
Три вопроса перед любым ремонтом 308
Минимальный набор инструментов 309
Базовый набор 309
Второй уровень 310
Расходники на всякий случай 310
Как хранить 311
Вода и сантехника 312
Капает кран 312
Замена гибкой подводки 313
Засор раковины или ванны 314
Унитаз 315
Герметизация швов 316
Чего не трогать 317
Электричество 318
Железное правило 318
Цвета проводов 318
Лампочки 319

Люстра или светильник 320
Замена розетки или выключателя 320
Выбило автомат 321
Чего не делать самому 322
Стены: как повесить что угодно 323
Как не попасть в провод или трубу 323
Какая у вас стена 323
Как повесить полку 324
Мелкий ремонт стен 325
Двери и окна 326
Межкомнатная дверь 326
Входная дверь 326
Пластиковые окна 327
Деревянные окна 328
Мебель и бытовая техника 329
Сборка мебели 329
Петли шкафов 329
Стиральная машина 330
Холодильник 330
Где учиться и как не навредить 332
Видеоинструкции 332
Аварийный план 332
Фото до разборки 333
Если вы арендатор 334
Красные флаги 335
Как говорить с системой 336

Памятка 337
Домашний набор инструментов 337
Перед любым ремонтом 337
Это могу я — это только мастер 337
Цвета проводов 339
Глава 10. Чистота и враги дома 340
Враги, которых не видно 342
Влажность и вентиляция 343
Какой должна быть влажность 343
Почему зимой сухо, а в углах сыро 343
Вентиляция 344
Ванная и кухня 345
Плесень 346
Почему она опасна 346
Где искать 346
Как удалять 347
Устранение причины 348
Если вы арендатор 349
Вредители: общие принципы 350
Почему они приходят 350
Самостоятельно или профессионально 350
Безопасность при обработке 351
Кто отвечает за подъезд и подвал 351
Почему важна обработка всем подъездом 352
Тараканы 353
Кто у нас живёт 353

Почему тараканы так живучи 353
Признаки тараканов 354
Где они живут 355
Как их победить 356
Часть первая: лишите их еды, воды и укрытий 356
Часть вторая: травите правильно 357
Часть третья: не пустите снова 359
Когда звать профессионалов 360
Опасны ли тараканы 360
Клопы 361
Как узнать 361
Как их приносят 361
Почему народные средства не работают 362
Что делать 362
Как не привезти из поездки 363
Моль 364
Мыши и крысы 365
Признаки 365
Почему опасны 365
Что делать 365
Если грызуны из подвала 366
Мелкие жильцы, которые говорят о влажности 367
Как выбрать фирму по обработке и не попасть на мошенников 368
Схема «городской СЭС» 368

Как выбрать фирму 369
Бытовая химия: что нельзя смешивать 371
Опасные сочетания 371
Как обращаться 372
Если химия попала в глаза или внутрь 372
Уборка как система 374
Понемногу каждый день 374
Места, которые забывают 375
Хлам 375
Красные флаги 376
Как говорить с системой 377
Памятка 378
Плесень 378
Тараканы: план кампании 378
Клопы 379
Как выбрать фирму по обработке 379
Химию не смешивать 379
Часть II. Добыча 381
Глава 11. Личный бюджет без занудства 382
Куда утекает добыча 382
Бюджет — это не про экономию 385
Почему в городе деньги утекают незаметно 386
Старшие и младшие: у каждого своя слепая зона 387
Шаг 1. Месяц наблюдения: ничего не меняем, только смотрим 388

Откуда брать цифры 388
Как вести учёт, если очень не хочется 389
Шаг 2. Три корзины вместо сорока статей 390
Ориентир 50/30/20 и почему он не всегда работает 391
Шаг 3. Охота на утечки 393
Подписки: маленькие пиявки 393
Доставка: плата за усталость 395
«Долями», «Сплит», «Частями»: кредит, который не называет себя кредитом 395
Кешбэк и баллы: потратить, чтобы сэкономить 397
Платные услуги банка: тихие списания 398
«Кофе»: мелочи, которые не мелочи 399
Шаг 4. Сначала заплати себе: конверты в цифровом виде 400
Как это сделать 400
Главное правило 401
Шаг 5. Календарь нерегулярных трат 402
Как составить календарь 402
Шаг 6. Деньги в семье 404
Три модели 404
Как говорить о деньгах без скандала 405
Деньги пожилых родителей 405
Шаг 7. Если доход нерегулярный 407
Шаг 8. Когда денег просто мало 408

Порядок платежей, если не хватает на всё 408
Господдержка: о чём многие не знают 409
Чего делать нельзя 410
Шаг 9. Инфляция: бюджет не высечен в камне 412
Красные флаги: когда пора бить тревогу 414
Как говорить с системой 416
С банком 416
Самозапрет на кредиты 417
С оператором связи 418
С сервисами подписок 419
С соцзащитой и МФЦ 420
Чем закончилась история Олеси и Тимура 421
Памятка к главе 11 423
Бюджет на одну страницу 423
Найти утечки за один вечер 424
Календарь нерегулярных трат 425
Правило паузы 426
Если не хватает на всё: порядок платежей 427
Три дела, которые стоит сделать сегодня 427
Глава 12. Финансовая подушка 428
Пурга застаёт не тех, кто к ней не готов, а всех 428
Что такое подушка и чем она не является 430
Подушка — это свобода 431
Шаг 1. Сколько нужно 433
Считаем не от дохода, а от расходов 433

Базовый ориентир: от трёх до шести месяцев 433
Шаг 2. Ступени: как не испугаться суммы 436
Откуда брать деньги 437
Шаг 3. Где хранить 439
Накопительный счёт — основа 439
Вклад — для второй части подушки 440
Страхование вкладов: сколько защищено 441
Наличные дома — небольшая часть 442
Разные банки 444
Шаг 4. Где подушку держать нельзя 445
Шаг 5. Налог на проценты: коротко и без паники 447
Шаг 6. Когда можно трогать подушку 449
Тест из трёх вопросов 449
После использования — восстановить 450
Шаг 7. Подушка или кредиты: что сначала 451
Шаг 8. Подушка в семье 453
Общая или у каждого своя 453
Как объяснить детям 453
Пожилые и «гробовые» 454
Шаг 9. Подушка не только в деньгах 455
Красные флаги 456
Как говорить с системой 457
С банком: до открытия счёта 457
С банком: если счёт заблокировали 458

С АСВ: если у банка отозвали лицензию 459
С налоговой 460
Чем закончилась история 461
Памятка к главе 12 462
Калькулятор подушки 462
Ступени 463
Где держать (пример распределения) 464
Трогать или не трогать 465
Чек-лист при открытии накопительного счёта 465
Если у банка отозвали лицензию 466
Глава 13. Банки: карты, переводы, блокировки 467
«Лёгкие деньги» за пять минут в день 467
Банк — как река 469
Что изменилось за последние годы 469
Шаг 1. Как выбрать банк и сколько их нужно 471
Критерии выбора 471
Сколько банков нужно 471
Зарплата в удобный банк 472
Как закрывать ненужные карты 473
Шаг 2. Карты: что важно знать 474
Дебетовая и кредитная 474
Платная и бесплатная 474
Карта для ребёнка 475
Карта для пожилого родственника 475
Шаг 3. Переводы 477

Система быстрых платежей 477
Перевели не тому 477
Почему перевод «завис» 479
Шаг 4. Блокировки: три разных механизма 480
Механизм 1. Антимошенническая блокировка 480
Механизм 2. Блокировка по закону об отмывании денег 482
Механизм 3. Арест или списание по долгам 483
Шаг 5. Дропперство: как честный человек становится соучастником 485
Как вербуют 485
Чем грозит 486
Правило 487
Если вы уже втянулись 487
Шаг 6. «Вклад повыгоднее»: продажа под видом вклада 489
Что предлагают вместо вклада 489
Как распознать 490
Почему это опасно 490
Как защититься 491
Шаг 7. Комиссии и платные услуги 493
Где прячутся комиссии 493
Как читать тарифы 493
Навязанные услуги 494
Шаг 8. Новые инструменты защиты 495

«Вторая рука» 495
Самозапрет на кредиты 496
Запрет на оформление сим-карт 496
Свои лимиты в приложении 496
Цифровой рубль 497
Шаг 9. Деньги после смерти и доверенности 498
Завещательное распоряжение 498
Доверенность на счёт 498
Деньги на похороны 499
Красные флаги 501
Как говорить с системой 503
С банком 503
С финансовым уполномоченным (омбудсменом) 503
С Банком России 504
Суд 505
Чем закончилась история Егора 506
Памятка к главе 13 508
Три вида блокировок 508
Перед подписанием договора в банке 509
Перевели не тому 509
Никогда 510
Обращение к финансовому уполномоченному: схема 510
Защитные меры — сделайте сегодня 511
Глава 14. Кредиты и долги 512

Снежный ком 512
Кредит — не зло, а болото 514
Два врага: стыд и паника 515
Шаг 1. Перед тем как взять кредит 516
Тест из трёх вопросов 516
Полная стоимость кредита 516
Почему банк может отказать 517
Период охлаждения: можно передумать 517
Страховка к кредиту 518
Микрозаймы: крайний вариант 519
Шаг 2. Кредитные карты: подробно 521
Как работает беспроцентный период 521
Минимальный платёж: ловушка в цифрах 522
Как пользоваться кредиткой без вреда 523
Шаг 3. Если долгов уже много: первая неделя 524
Перестать брать новые займы. Совсем 524
Честная таблица всех долгов 524
Порядок погашения 525
Бюджет выживания 526
Разговор с семьёй 526
Шаг 4. Договориться с кредитором 528
Кредитные каникулы по закону 528
Реструктуризация 529
Рефинансирование 530
Как писать заявление 531
Шаг 5. Досрочное погашение 532

Уменьшить срок или платёж 532
Верните часть страховки 532
Справка о закрытии — обязательно 534
Шаг 6. Коллекторы 535
Кто это 535
Что им можно и что нельзя 535
Как прекратить общение 537
Куда жаловаться 537
Мошенники под видом коллекторов 538
Шаг 7. Суд и приставы 539
Судебный приказ: 10 дней 539
Исковая давность 540
Исполнительное производство: что могут приставы 541
Прожиточный минимум 542
Как узнать о своих долгах 542
Шаг 8. Кредитная история 544
Что это 544
Как узнать бесплатно 544
Если в истории ошибка или чужой кредит 544
Как восстановить 545
Шаг 9. Банкротство физлиц 546
Внесудебное банкротство через МФЦ 546
Судебное банкротство 547
Что заберут и что оставят 548
Последствия 548

Какие долги не списываются 549
Мошенники в банкротстве 550
Шаг 10. Чужие долги 551
Поручительство 551
Долги умершего родственника 551
Долги супруга 552
Займы друзьям и родственникам 552
Красные флаги 553
Как говорить с системой 554
С банком и МФО 554
С коллекторами 554
С ФССП 555
С судом 555
С БКИ 555
С МФЦ 556
Где Вадим через два года 557
Памятка к главе 14 559
Таблица «Мои долги» 559
«Лавина» и «снежный ком» 559
Что можно и нельзя коллекторам 560
Пришёл судебный приказ 561
Схема выбора: что делать с долгами 562
Перед тем как взять кредит 562
Глава 15. Поиск работы 564
Полгода тишины 564
Охота, а не ожидание 566

Что изменилось 566
Поиск работы — это работа 567
Шаг 1. Понять, что ищем 568
Что я умею и что могу предложить 568
Сколько я могу получать 568
Та же должность, смежная или новая профессия 569
Мои условия 569
Шаг 2. Где искать 571
Сайты вакансий и «Работа России» 571
Телеграм-каналы и сообщества 571
Прямое обращение 572
Знакомые и бывшие коллеги 572
Ярмарки вакансий и центр занятости 573
Кадровые агентства 573
Шаг 3. Резюме 575
Структура 575
Результаты, а не обязанности 576
Ключевые слова 576
Как не выдать возраст и не выглядеть устаревшим 577
Перерыв в работе 578
Нейросети в помощь 578
Под каждую вакансию — подправить 579
Шаг 4. Отклик и сопроводительное письмо 580
Сопроводительное письмо 580

Сколько откликов в день 581
Учёт откликов 581
Шаг 5. Собеседование 582
Подготовка 582
Зарплатный вопрос 583
Ваши вопросы работодателю 583
Незаконные вопросы 584
Онлайн-собеседование 585
Стресс-интервью и групповые собеседования 585
После собеседования 586
Шаг 6. Тестовые задания 587
Когда это нормально 587
Когда это бесплатная работа 587
Шаг 7. Проверка работодателя 589
Существует ли компания 589
Судятся ли с работниками 590
Отзывы сотрудников 590
Признаки «серого» работодателя 590
Шаг 8. Оффер и выход на работу 592
Предложение о работе 592
Трудовой договор 592
Какие документы могут потребовать 593
Медосмотр и испытательный срок 594
Шаг 9. Мошенничество под видом вакансий 595
Предоплата 595

Сбор документов 595
Курьеры мошенников 596
«Работа с переводами» 597
Закладчики 598
Вахты-ловушки 598
Работа за рубежом 599
Шаг 10. Служба занятости 600
Зачем регистрироваться 600
Как встать на учёт 600
Пособие по безработице 601
Бесплатное обучение и переобучение 602
Шаг 11. Особые ситуации 603
После 50 и предпенсионный возраст 603
После декрета или долгого перерыва 604
Молодые без опыта 605
Смена профессии 606
Переезд за работой 606
Люди с инвалидностью 607
Красные флаги 608
Как говорить с системой 609
С работодателем: письменный отказ 609
С трудовой инспекцией и прокуратурой 609
Со службой занятости 610
С судом 610
С полицией 611
Чем закончилась история Галины 612

Памятка к главе 15 614
Шаблон резюме на одну страницу 614
Таблица учёта откликов 615
10 вопросов работодателю на собеседовании 615
Проверить работодателя за 15 минут 616
Это не вакансия, это ловушка 616
Встать на учёт в центр занятости 617
Глава 16. Права работника 618
«Напиши по собственному, тебе всё равно в декрет» 618
Артель и её устав 620
Главное правило: всё на бумаге 620
Знать права — не значит воевать 621
Шаг 1. Трудовой договор 622
Когда оформить 622
Что должно быть в договоре 622
Трудовой договор, подряд и самозанятость 623
Срочный договор 625
Изменение условий 625
Шаг 2. Испытательный срок 627
Максимальная длительность 627
Кому испытательный срок не устанавливают 627
Как увольняют по итогам испытания 628
Права на испытании 628

Шаг 3. Зарплата 630
Минимальный размер 630
Сроки выплаты 630
Зарплата в выбранный банк 631
Задержка зарплаты 631
Штрафы запрещены 632
Недостачи и материальная ответственность 633
«Серая» зарплата 634
Шаг 4. Рабочее время и отдых 636
Норма часов 636
Сверхурочная работа 636
Выходные и праздники 637
Ночная работа 638
Ненормированный рабочий день 638
Перерывы и отдых 638
Шаг 5. Отпуск 640
Сколько 640
Как делится 640
График отпусков 640
Нельзя не давать отпуск 641
Отпускные 641
Отпуск без сохранения зарплаты 641
Компенсация при увольнении 642
Шаг 6. Больничный 643
Кто и сколько платит 643
По уходу 643

Можно ли уволить на больничном 644
Больничный в течение 30 дней после увольнения 644
Шаг 7. Охрана труда и травма на работе 645
Право на безопасный труд 645
Несчастный случай на производстве 645
Шаг 8. Удалённая и гибридная работа 648
Шаг 9. Особые категории 649
Беременные и родители маленьких детей 649
Предпенсионеры и пенсионеры 650
Несовершеннолетние 650
Люди с инвалидностью 651
Шаг 10. Увольнение 652
По собственному желанию 652
«Напиши сам»: давление на увольнение 652
По соглашению сторон 654
По инициативе работодателя 655
Сокращение 656
Последний день 658
Шаг 11. Документы и доказательства 659
Какие документы можно потребовать 659
Как фиксировать нарушения 659
Электронная трудовая 660
Шаг 12. Профсоюз и коллектив 661
Красные флаги 662
Как говорить с системой 663

С работодателем 663
С комиссией по трудовым спорам 663
С государственной инспекцией труда 664
С прокуратурой 664
С судом 665
С Социальным фондом 666
Проверить, платит ли работодатель за вас взносы 666
Чем закончилась история Алёны 667
Памятка к главе 16 669
Мой трудовой договор: чек-лист 669
Сколько должны доплатить 669
Сроки обращения в суд 670
Задержали зарплату 671
Давят, чтобы уволился сам 672
Сокращение: что мне положено 672
Какие документы я могу потребовать у работодателя 673
Глава 17. Подработка и самозанятость 674
Торты, которые чуть не стали проблемой 674
Силки и петли 676
Шаг 1. Какая бывает подработка 677
Совместительство по трудовому договору 677
Разовые заказы от компаний 677
Работа на себя для людей 678
Работа через платформы и приложения 678

Продажа своих вещей 678
Шаг 2. Риски работы «в серую» 680
Банки 680
Налоги, пени и штрафы 681
Незаконное предпринимательство 681
Споры с клиентами 682
Нет подтверждённого дохода 682
Шаг 3. Самозанятость: что это и как работает 683
Кто может стать самозанятым 683
Кто не может 683
Ставки налога 684
Лимит дохода 685
Как зарегистрироваться 685
Как выдавать чеки 686
Как платить налог 686
Нельзя работать на бывшего работодателя 687
Нельзя нанимать работников 687
Шаг 4. Пенсия и больничные самозанятого 688
Добровольные пенсионные взносы 688
Добровольное страхование на случай болезни 689
Подушка 690
Шаг 5. Когда нужен ИП 691
Шаг 6. Как работать на себя честно и спокойно 692
Договор с клиентом 692

Предоплата 693
Учёт 693
Как назначить цену 694
Права потребителей 695
Еда и дети — особая ответственность 696
Реклама и отзывы 697
Шаг 7. Сдача жилья как подработка 698
Как сдавать легально 698
Договор с жильцами 699
Посуточная аренда 699
Шаг 8. Работа через платформы 701
Что это 701
Закон о платформенной экономике 701
Такси 702
Если платформа «отключила» 703
Шаг 9. Особые ситуации 704
Подработка в декрете 704
Подработка безработного 704
Подработка пенсионера 705
Подработка студента и подростка 706
Работа на себя после 50 706
Государственная поддержка 707
Шаг 10. Мошенничество «заработай дома» 708
«Работа на дому» с вложениями 708
Сетевой маркетинг и пирамиды 708
Платные курсы «как заработать» 709

Задания за деньги в интернете 709
Подработка, которая оказывается преступлением 710
Красные флаги 711
Как говорить с системой 712
С налоговой 712
С банком 712
С Социальным фондом 713
С соцзащитой и центром занятости 713
С клиентами 713
С Роспотребнадзором 714
Чем закончилась история Полины 715
Памятка к главе 17 717
Сравнение форм подработки 717
Стать самозанятым за 15 минут 719
Схема договора с клиентом 720
Таблица учёта заказов 720
Сколько стоит мой час 721
Подработка-ловушка 722
Глава 18. Налоги и вычеты 723
Деньги, которые лежали на столе 723
Дань и законные послабления 725
Вычет — это не подарок, а ваши деньги 725
Стало намного проще 726
И обратная сторона 726
Шаг 1. Как устроен НДФЛ 727

Сколько платят 727
Налоговый резидент 728
Что не облагается налогом 728
Личный кабинет налогоплательщика 729
Единый налоговый счёт 730
Шаг 2. Вычеты: общие правила 731
Сколько возвращают 731
Кто может получить 731
За сколько лет назад 732
Два способа получить 733
Шаг 3. Имущественный вычет за жильё 734
Покупка или строительство жилья 734
Ипотечные проценты 735
Супруги: два вычета на одну квартиру 735
Пенсионерам 736
Ремонт и отделка 736
Упрощённый порядок 737
Шаг 4. Социальные вычеты 738
Общий лимит 738
Лечение 738
Обучение 739
Спорт 740
Сдача нормативов ГТО 741
Страхование жизни, НПФ 741
Как распределить между членами семьи 742
Шаг 5. Стандартные вычеты 743

На детей 743
Шаг 6. Новые выплаты и вычеты 745
Семейная налоговая выплата 745
Вычет на долгосрочные сбережения 746
Шаг 7. Когда вы сами обязаны заплатить налог 747
Продажа квартиры, дома, машины 747
Продажа машины 750
Сдача квартиры 750
Подарки не от родственников 750
Выигрыши 751
Проценты по вкладам 751
Что будет, если не задекларировать 752
Шаг 8. Имущественные налоги: квартира, машина, земля 753
Налог на имущество 753
Транспортный налог 754
Земельный налог 754
Срок уплаты 754
Налоговое уведомление: как проверить 755
Шаг 9. Льготы по имущественным налогам 756
Пенсионерам и предпенсионерам 756
Многодетным 757
Другие федеральные льготники 758
Как подать заявление о льготе 758
Как вернуть переплату за прошлые годы 759

Шаг 10. Кадастровая стоимость 760
Шаг 11. Долги по налогам 762
Что будет, если не заплатить 762
Как проверить долги 762
Если долг «чужой» 763
Шаг 12. Мошенники под видом налоговой 764
Красные флаги 765
Как говорить с системой 766
С налоговой через личный кабинет 766
С работодателем 767
С клиникой, школой, спортклубом 767
С банком 767
Оспаривание кадастровой стоимости 768
Жалоба на налоговую 768
Сколько вернули Маргарита и Игорь 769
Памятка к главе 18 771
Какие вычеты я могу получить 771
Вычет за лечение через личный кабинет за 30 минут 773
Продаю квартиру: нужно ли платить налог 774
Льготы по имущественным налогам 775
Календарь налогов 776
Проверить налоговое уведомление 777
Глава 19. Права потребителя 779
Стиральная машина, которая текла 779
Проверяй шкурку 781

Сильный закон 781
Закон слегка изменился 782
Три главные вещи 782
Шаг 1. Права при покупке 784
Право на информацию 784
Цена на ценнике и на кассе 784
Чек: нужен ли для возврата 785
Шаг 2. Возврат товара надлежащего качества 786
Обмен в течение 14 дней 786
Что нельзя обменять 786
Товар со скидкой 788
Шаг 3. Товар с недостатком 789
Что можно потребовать 789
Кому предъявлять 790
Гарантийный срок и срок службы 791
Технически сложные товары 792
Проверка качества и экспертиза 793
Сроки исполнения требований 794
Подменный товар на время ремонта 795
Как было у Фёдора 795
Шаг 4. Продукты и общепит 797
Просроченный и некачественный товар 797
Кафе и рестораны 797
Шаг 5. Услуги и работы 799
Права при недостатках услуги 799
Нарушение сроков 800

Испорченная вещь заказчика 800
Право отказаться от услуги 801
Шаг 6. Навязанные услуги и допы 803
Что изменилось 803
Как отказаться 804
Расширенная гарантия 804
Подписки 805
Шаг 7. Покупки вне магазина 806
Дистанционная торговля 806
Продажа на дому и «презентации» 807
Шаг 8. Неустойка, штраф 50% и моральный вред 809
Неустойка 809
Штраф 50% 810
Моральный вред 811
Изменение при возврате технически сложных товаров 811
Шаг 9. Пять «нельзя» продавцов, которые на самом деле можно 813
«Без чека не возвращаем» 813
«Гарантия только у производителя» / «Обращайтесь в сервисный центр» 813
«Товар по акции возврату не подлежит» 813
«Возвращаем только товаром или на бонусную карту» 814
«Экспертиза за ваш счёт» 814

Красные флаги 815
Как говорить с системой 816
С продавцом: претензия 816
С изготовителем, импортёром 817
С Роспотребнадзором 817
С судом 818
С банком 819
С обществами защиты прав потребителей 819
Чем закончилась история Фёдора 820
Памятка к главе 19 822
Что могу потребовать 822
Сроки для продавца 824
Схема претензии 825
Как считать неустойку 826
Не верьте, если продавец говорит… 827
Сломалось в гарантию 827
Глава 20. Маркетплейсы и онлайн-покупки 829
«Оригинальное» автокресло 829
Ярмарка, офени и карманники 831
Площадка — не продавец 831
Что изменилось с 1 октября 2026 года 832
Главные потери — от мошенников 832
Шаг 1. Как устроен маркетплейс 833
Кто есть кто 833
Как узнать, кто продавец 833
Что площадка обязана делать с 1 октября 834

2026 года
Шаг 2. Как выбрать продавца и товар 836
Сведения о продавце 836
Отзывы 836
Подделки 837
Товары, которые лучше не покупать «где придётся» 838
Шаг 3. Цена и оплата 840
Скидки 840
Разные цены для разных способов оплаты 840
Платить только внутри площадки 841
Рассрочка «частями» 841
Баллы и кешбэк 842
Шаг 4. Получение в пункте выдачи и доставка 843
Проверить до получения 843
Видео вскрытия 844
Сроки хранения 844
Курьерская доставка 844
Товар потерян или испорчен при доставке 845
Шаг 5. Возврат товара надлежащего качества 846
Семь дней 846
Сохраняйте упаковку 847
Что можно вернуть онлайн 847
«Платный возврат» 848
Шаг 6. Возврат товара с недостатком и подделки 850

Ваши права те же 850
Как предъявить претензию с 1 октября 2026 года 850
Подделка — это недостаток 851
Продавец предлагает компенсацию за удаление отзыва 852
Если продавец — самозанятый или иностранец 852
Когда отвечает сама площадка 853
Шаг 7. Покупки за границей 854
Пошлина 854
Возврат и защита 854
Подделки и опасные товары 855
Шаг 8. Покупки на сайтах объявлений 856
Закон о защите прав потребителей не действует 856
Как проверить продавца и вещь 856
«Безопасная сделка» и доставка через сайт 857
Шаг 9. Аккаунт, отзывы, блокировки 859
Блокировка аккаунта 859
Отзывы 859
Шаг 10. Мошенничество вокруг онлайн-покупок 861
Фальшивые магазины 861
Фишинговые сообщения 862
Звонки «курьера» и «поддержки» 863

Продажа своих вещей: «покупатель» со ссылкой 864
Поддельные копии сайтов 864
Дети и пожилые 865
Если вас обманули 865
Красные флаги 867
Как говорить с системой 868
С поддержкой площадки 868
С продавцом 868
С Роспотребнадзором 869
С банком 869
С полицией 869
С судом 870
С таможней 870
Чем закончилась история Ульяны 871
Памятка к главе 20 873
Перед покупкой на маркетплейсе: 2 минуты 873
В пункте выдачи 873
Кто отвечает 874
Пришла подделка 875
Меня обманули при онлайн-покупке 876
Никогда не делайте онлайн 876
Часть III. Пропитание 878
Глава 21. Еда в городе: нормально и недорого 879
Денис и выписка 879
Тамара Ильинична и «чай с хлебом» 881

Суть проблемы: еда как вторая квартплата 882
Шаг 1. Узнайте реальную цифру 884
Шаг 2. Тарелка: что такое нормальная еда 886
Шаг 3. План: скелет недели 890
Шаг 4. Карта угодий: где что выгоднее 893
Шаг 5. Уловки магазина и как их обходить 896
Шаг 6. Готовая еда и доставка: когда это оправдано 899
Шаг 7. Особые ситуации 902
Шаг 8. Если денег совсем мало: помощь без стыда 904
Красные флаги 908
Флаги для кошелька 908
Флаги для здоровья 908
Флаги для продуктов 909
Флаги для схем 909
Как говорить с системой 911
С магазином: цена на кассе выше, чем на ценнике 911
С магазином: просрочка на полке 912
С магазином и производителем: маркировка 912
Со службой доставки еды или продуктов 913
С соцзащитой 913
Со школой 914
С работодателем 915

Денис через три месяца 916
Памятка 918
Аудит еды за 15 минут 918
Скелет меню на неделю для одного взрослого 918
Конец ознакомительного фрагмента. 920

Ярослав Золотарёв
Выжить в каменной тайге: как уцелеть в городе

Введение. Тайга, которая всегда рядом

В тот вторник Андрею позвонили в 7:40, когда он стоял в очереди к кофемашине на заправке.

— Андрей Викторович? Служба безопасности банка. С вашей карты сейчас пытаются перевести сорок восемь тысяч рублей в Екатеринбург. Это вы?

Голос был спокойный, вежливый, чуть уставший — голос человека, который делает такие звонки сотню раз за смену. Андрей похолодел. Сорок восемь тысяч — это почти вся его зарплата. Нет, конечно, не он.

— Тогда операцию нужно срочно заблокировать. Вам сейчас придёт код подтверждения отмены, продиктуйте его, пожалуйста...

Код пришёл. Андрей уже открыл рот, но тут на телефон пробилась жена, и он машинально переключился на её звонок. Пока она рассказывала, что забыла дома ключи, до него

вдруг дошло: банк не стал бы звонить ему с обычного мобильного номера. И никакой «код отмены» он никому диктовать не должен. Он перезвонил в банк по номеру с обратной стороны карты. Никаких переводов в Екатеринбург не было.

Днём на работе начальник отдела собрал всех и туманно говорил про «оптимизацию» и «непростой период». Андрей весь день гадал, есть ли в этом списке его фамилия и что ему вообще положено, если есть.

Вечером, в начале девятого, во всём районе погас свет. Телефон показывал 14% заряда. Фонарика в доме не было, свечей тоже. Холодильник, в котором лежала только что купленная на неделю еда, молча остывал. Андрей вышел на лестничную площадку узнать у соседей, в чём дело, и почувствовал отчётливый запах газа. Сосед с третьего этажа как раз поднимался навстречу и щёлкал зажигалкой, чтобы подсветить ступеньки.

Андрей не был ни глупым, ни беспомощным. У него было высшее образование, машина, ипотека, хорошая репутация на работе. Но к ночи того вторника он понял неприятную вещь: ни в одной из этих ситуаций он не знал, как поступить правильно. Он угадывал. Иногда угадывал верно, иногда ему просто везло.

На необитаемый остров Андрей, скорее всего, не попадёт никогда. Медведя в лесу не встретит. А такой вторник может случиться с ним снова — хоть завтра.

Эта книга для таких вторников.

Почему тайга

Книги о выживании обычно начинаются одинаково: вы потерялись в лесу, у вас нож, коробок спичек и три дня до прихода спасателей. Из них можно узнать, как добыть огонь трением, как построить шалаш из лапника и какие грибы есть нельзя.

Это интересно. Это иногда полезно. Но давайте честно: когда вы последний раз терялись в лесу? А когда вам последний раз звонили мошенники, приходила странная сумма в квитанции за отопление или вы стояли перед врачом, не понимая, что он вам говорит и что спросить в ответ?

Большинство из нас живёт в городах. И город — это тоже дикая местность, только каменная.

Он похож на тайгу больше, чем кажется. Тайга не злая — она равнодушная. Ей всё равно, выживете вы или нет. Она не обязана вас кормить, согревать и предупреждать об опасности. Тот, кто знает её законы, живёт в ней десятилетиями. Тот, кто не знает, может пропасть в километре от зимовья.

С городом то же самое. Он не враг вам. Но он и не обязан о вас заботиться. Управляющей компании выгоднее не заметить вашу заявку. Продавцу выгоднее не возвращать деньги за бракованный товар. Мошеннику выгодно, чтобы вы растерялись. Бюрократической системе всё равно, сколько раз вы придёте за одной и той же справкой.

У каменной тайги есть свои хищники — от карманника в автобусе до «чёрного риелтора». Свои тропы — маршруты, по которым удобно и безопасно передвигаться, и закоулки, куда лучше не сворачивать. Свои сезоны: гололёд и сосульки зимой, жара летом, отключение горячей воды по расписанию. Свои ресурсы — бесплатные услуги, льготы, вычеты, права, о которых большинство людей даже не подозревает.

Город не прощает незнания. Он просто берёт за него плату: деньгами, временем, нервами, а иногда и здоровьем. Мы переплачиваем за коммуналку, потому что не умеем читать квитанцию. Отдаём деньги мошенникам, потому что не знаем их сценариев. Не получаем положенного, потому что не знаем, что это положено. Теряем драгоценные минуты в экстренной ситуации, потому что никогда не думали, что делать, если.

Эта книга — попытка составить карту каменной тайги. Не полную, полных карт не бывает. Но достаточную, чтобы не заблудиться.

Для кого эта книга

Для всех, кто живёт в городе. Это не преувеличение и не рекламный ход: каждый найдёт здесь главы, которые касаются лично его.

Если вы молоды и только начинаете жить самостоятельно — снимаете первую квартиру, устраиваетесь на первую работу, впервые сами идёте в поликлинику, — эта книга избавит вас от множества шишек, которые обычно набивают методом проб и ошибок. Родители не всё успели рассказать, а интернет предлагает сто противоречивых советов на каждый вопрос.

Если у вас семья, вы отвечаете не только за себя. Вам нужно знать, как защитить детей на улице и в сети, как подготовить пожилых родителей к звонкам мошенников, что держать дома на случай, если на сутки пропадут свет и вода.

Если вы старшего возраста, у меня для вас важная мысль, и я прошу прочитать её без обиды. По всем законам логики опыт должен делать нас сильнее. Человек, проживший шестьдесят лет, должен ориентироваться в жизни лучше двадцатилетнего. Но сегодня так происходит не всегда. Город меняется быстрее, чем копится опыт. Ещё пятнадцать лет назад не было мобильных банков, Госуслуг, маркетплейсов и мошенников, которые звонят от имени «Центробанка» с подменённого номера. Тот, кто вырос в мире, где голос

в телефонной трубке «из милиции» всегда был милицией, оказывается уязвимее того, кто вырос со смартфоном в руке.

Это не ваша вина. Это просто новые условия, и к ним можно приспособиться в любом возрасте. Ровно этому и посвящена книга.

Как устроена книга

Книга разделена на десять частей, и они выстроены как шкала — от спокойной повседневности к чрезвычайным ситуациям.

Сначала — основа жизни: **жильё, деньги, еда, транспорт, здоровье, душевное равновесие**. Это то, с чем вы сталкиваетесь каждый день. Здесь выживание выглядит не как борьба, а как умение не терять лишнего и получать своё.

Затем — **отношения с системой**: документы, госорганы, полиция, суд, юристы. Как написать жалобу, которая сработает. Как добиться, чтобы у вас приняли заявление.

Потом — **хищники**: мошенники, воры, уличные конфликты. Как их распознать и как не стать целью.

Дальше — **когда город ломается**: отключения света и воды, пожар, потоп, аномальная жара и мороз, давка, сигналы оповещения, эвакуация.

И в конце — **устойчивость**: как жить так, чтобы любой из этих ударов не выбивал вас из колеи надолго.

Почти каждая глава построена по одной схеме. Сначала — короткая история, узнаваемая ситуация, в которой оказывается обычный человек. Потом — суть проблемы. Потом — конкретные шаги: что делать, в каком порядке. Затем — красные флаги, то есть признаки того, что ситуация вышла за пределы «справлюсь сам» и медлить опасно. Потом — как

разговаривать с системой: что требовать, куда писать, на что ссылаться. И в конце главы — короткая памятка, которую можно сфотографировать на телефон или распечатать и повесить на холодильник.

Читать книгу подряд необязательно. Каждая глава самостоятельна. Пролистайте оглавление и начните с того, что беспокоит вас сейчас. Но один совет всё же дам: части о хищниках и о том, что делать, когда город ломается, прочитайте заранее, в спокойной обстановке. В момент, когда вам звонят «из банка» или в подъезде пахнет газом, читать будет некогда. Правильные действия должны быть уже в голове.

Честный договор

Прежде чем начать, договоримся о правилах. Я хочу, чтобы вы с самого начала знали, чего ждать от этой книги, а чего — нет.

Здесь не будет отписок. Все мы знаем этот жанр: долгий разговор ни о чём, а в конце — «обратитесь к специалисту». Звучит солидно, а пользы ноль. Когда у человека ночью поднялась температура у ребёнка, когда управляющая компания третью неделю не чинит батарею, когда пришла повестка в суд, ему нужно понимать, что делать прямо сейчас. Поэтому в каждой главе я сначала рассказываю, что вы можете сделать сами, — конкретно, по шагам. И только потом — где проходит граница, за которой самостоятельные действия становятся опасными или бесполезными.

Про медицину. Я не врач и не заменяю врача. Но советы по первой помощи в этой книге опираются не на «бабушкины рецепты» и не на чьё-то мнение, а на действующий официальный порядок оказания первой помощи, утверждённый Минздравом. Это то, чему учат водителей, педагогов, спасателей. Изложение упрощённое — в одной книге невозможно уместить медицинский справочник. Зато вы будете знать главное: что делать в первые минуты, какие признаки говорят о смертельной опасности и как добиться, чтобы врач вас услышал.

Про законы. Российское законодательство меняется постоянно — некоторые правила переписываются по несколько раз в год. Сроки, суммы и порядок действий, верные сегодня, через год могут устареть. Поэтому я стараюсь объяснять прежде всего логику: какие у вас есть права, на чём они основаны, как устроена система. Конкретные цифры я привожу на момент написания книги и прошу перед важным решением проверять их в действующей редакции закона. Как сделать это быстро и бесплатно, я расскажу в одной из первых глав о взаимодействии с системой. Это не попытка уйти от ответственности — это честность. Книга, которая обещает вам вечно верные юридические советы, вас обманывает.

Про специалистов. Я знаю, что у многих из нас сложились непростые отношения с врачами, юристами, чиновниками. Кто-то сталкивался с равнодушием, кто-то с некомпетентностью, кто-то с откровенным обманом. Эта книга не будет уговаривать вас слепо доверять. Её задача другая — сделать вас грамотным клиентом. Человеком, который понимает, что ему положено, задаёт правильные вопросы, замечает, когда его пытаются отфутболить, и знает, куда жаловаться. Такого человека трудно обмануть. С ним вынуждены работать всерьёз.

Вместо вывода

Вернёмся к Андрею и его вторнику.

Если бы он прочитал эту книгу, утренний звонок закончился бы на первой фразе. Он знал бы, что настоящий банк никогда не просит продиктовать код из СМС, и просто положил бы трубку.

Днём он не гадал бы с тревогой, а спокойно прикинул бы, что ему полагается при сокращении, и начал бы готовить запасной вариант.

Вечером у него нашлись бы фонарик, заряженный пауэрбанк и понимание, как сохранить продукты в холодильнике без электричества хотя бы до утра.

А на лестнице, почувствовав запах газа, он прежде всего остановил бы соседа с зажигалкой. Потом — вывел бы людей на улицу и уже оттуда вызвал бы аварийную газовую службу. И не стал бы нажимать на кнопку звонка соседской двери: даже искра от звонка может стать роковой.

Ничего героического. Никаких навыков спецназа. Просто знание того, как устроена каменная тайга, и привычка действовать, а не угадывать.

Выживание в городе — это не подвиг. Это набор навыков. Им можно научиться, как учатся водить машину или плавать. Сначала сознательно, шаг за шагом, потом — автоматически.

Давайте начнём.

Часть I. Логово

Любой зверь начинает с логова. Медведь долго выбирает место для берлоги: сухое, укрытое от ветра, подальше от чужих троп. Лиса роет нору с запасным выходом. Охотник, прежде чем уйти на промысел, ставит зимовьё, конопатит щели и проверяет печь. Всё остальное — добыча, тропы, запасы — держится на том, есть ли место, где можно согреться, выспаться и переждать непогоду.

В городе логово — это квартира. И именно здесь горожанин чаще всего теряет деньги и нервы, сам того не замечая: подписывает договор аренды с ненастоящим хозяином, переплачивает по квитанциям, годами воюет с соседями, нанимает бригаду, которая исчезает с предоплатой, не знает, где в квартире перекрывается вода. Логово не обязано быть дворцом. Оно должно быть надёжным.

В этой части десять глав: про аренду и покупку жилья, первые дни на новом месте, квитанции и управляющую компанию, соседей, ремонт, безопасность дома, мелкий ремонт своими руками и чистоту. Начнём с того, с чего обычно начинается самостоятельная жизнь в городе, — со съёмной квартиры.

Глава 1. Аренда без ловушек

Катя нашла эту квартиру в субботу вечером. Однокомнатная, свежий ремонт, десять минут пешком до метро, и на пять тысяч дешевле, чем всё остальное в районе. Она позвонила сразу, и ей повезло: хозяйка, Ирина Сергеевна, могла показать квартиру прямо завтра утром.

Ирина Сергеевна оказалась приятной женщиной лет пятидесяти. Показала, где счётчики, как работает бойлер, предупредила, что соседка снизу не любит шума после одиннадцати. Сказала, что смотреть приходили уже трое, но Катя ей понравилась больше всех: «Сразу видно — аккуратная девочка». Паспорт показала — правда, из своих рук, мельком. Договор составили на листке, распечатанном из интернета. Катя перевела ей на карту за первый месяц, за последний и залог — почти восемьдесят тысяч, всё, что копила полгода. Получила ключи.

Через восемь дней, в воскресенье утром, в дверь позвонили. На пороге стоял мужчина с чемоданом и такими же ключами. Он снял эту квартиру у Ирины Сергеевны в понедельник. Ещё через час приехала молодая пара — тоже с ключами и тоже с договором.

Настоящий собственник квартиры, как выяснилось потом, жил в другом городе и сдавал её посуточно через агентство. «Ирина Сергеевна» сняла её на две недели, за это вре-

мя сдала ещё четырём людям и исчезла. Её телефон был выключен, карта, на которую переводили деньги, оформлена на постороннего человека.

Катя не была наивной. Она просто торопилась, ей понравилась квартира, и она никогда раньше не снимала жильё. А мошенница проделывала это далеко не в первый раз.

Почему аренда — опасная тропа

Аренда жилья — одна из самых рискованных сделок, которые совершает обычный человек. Подумайте сами: вы отдаёте крупную сумму, часто в два-три раза больше месячной платы, человеку, которого видите впервые в жизни. Отдаёте в спешке, потому что хорошие варианты действительно уходят быстро. И отдаёте, как правило, по бумаге, которая составлена кое-как, или вообще без неё.

На рынке аренды много серых договорённостей: хозяева не хотят платить налог, жильцы не хотят лишних формальностей, всем удобно «по-человечески». И пока всё идёт хорошо, это действительно удобно. Но когда что-то идёт не так, выясняется, что доказать ничего невозможно.

Опасность подстерегает на двух участках пути. Первый — **до заселения**: здесь вас поджидают мошенники, которые сдают чужие квартиры, берут деньги за несуществующее жильё или продают «доступ к базе». Второй — **во время проживания и при выезде**: здесь конфликты возникают уже с настоящим хозяином — из-за ремонта, внезапного повышения платы, досрочного выселения и, чаще всего, из-за невозвращённого залога.

Хорошая новость в том, что от большинства этих неприятностей защищает несложная последовательность действий. Каждое из них занимает несколько минут. Все вместе

— меньше часа. Это очень дешёвая страховка для сделки, в которой вы рискуете десятками тысяч рублей.

Шаг 1. Объявление: учимся видеть приманку

Мошенник ловит на то же, на что ловит любой охотник: на приманку, перед которой трудно устоять. В аренде это почти всегда цена.

Слишком дёшево — повод насторожиться. Если квартира на 15–20% дешевле похожих в том же районе, у этого должна быть понятная причина: первый этаж с окнами на трассу, отсутствие ремонта, хозяин уезжает надолго и хочет спокойного жильца. Если причины нет, а квартира выглядит как с картинки, — скорее всего, это картинка и есть.

Признаки фальшивого объявления:

фотографии слишком профессиональные, как из журнала, или явно взяты с сайтов других городов (это легко проверить поиском по картинке в любом поисковике);

«хозяин в командировке/за границей, ключи передаст знакомый» или «пришлю ключи курьером после оплаты»;

просят деньги за просмотр, за бронь или «чтобы показать квартиру только вам»;

в разговоре давят: «у меня ещё пятеро желающих, решайте сегодня»;

телефон отвечает только в мессенджере, звонить «неудобно».

Отдельная ловушка — **«агентства»-однодневки**. Схе-

ма такая: вы звоните по объявлению, вам говорят, что эта квартира уже сдана, но есть много других, и предлагают заключить договор на «информационные услуги». Вы платите несколько тысяч, получаете список телефонов — а по ним либо не отвечают, либо квартиры давно сданы. Формально вас не обманули: вам продали информацию. Вернуть деньги почти невозможно.

Настоящий агент работает иначе. Он показывает конкретную квартиру, присутствует при встрече с собственником, помогает с договором. И, что важно, **берёт комиссию только после подписания договора аренды**, а не до просмотра. Если с вас требуют деньги раньше — это не агент.

Шаг 2. Просмотр: смотрим глазами будущего жильца

На просмотре все смотрят на ремонт и мебель. Это правильно, но недостаточно. Квартира может выглядеть прекрасно днём и превратиться в проблему через неделю. Пройдитесь по ней, как будто уже живёте здесь.

Вода и сантехника. Откройте краны — какой напор? Как быстро идёт горячая вода? Спустите воду в унитазе. Загляните под раковину и ванну: нет ли следов протечек, ржавчины, плесени? Посмотрите на потолок в ванной и кухне — разводы говорят о том, что соседи сверху заливали.

Электричество. Включите свет во всех комнатах. Проверьте розетки — хотя бы зарядкой телефона. Если розетки болтаются, искрят или их мало и везде удлинители — это и неудобство, и пожарный риск.

Окна и батареи. Откройте и закройте окна. Если на дворе осень или зима — потрогайте батареи и постойте у окна: нет ли сквозняка. Плесень в углах у окон — признак того, что зимой здесь сыро и холодно.

Связь. Посмотрите, ловит ли телефон и есть ли подключённый интернет. Звучит мелочью, но в некоторых домах мобильная связь не работает в глубине квартиры.

Подъезд и окружение. Как выглядит подъезд? Работает ли лифт? Что во дворе? Если есть возможность, приезжайте

посмотреть на дом ещё раз вечером: шумная компания у соседнего подъезда или круглосуточный бар под окнами днём незаметны.

Задайте хозяину вопросы — и запоминайте, как он отвечает:

Сколько комплектов ключей и у кого они есть?

Как платятся коммунальные услуги: по квитанциям, по счётчикам, входят ли в арендную плату?

Кто жил здесь до вас и почему съехал?

Как часто вы планируете приходить?

Можно ли оформить временную регистрацию?

Нормальный хозяин отвечает спокойно и конкретно. Уклончивость, раздражение, «потом разберёмся» — повод насторожиться.

Шаг 3. Проверка собственника: самое важное в этой главе

Если вы запомните из этой главы только одно, пусть это будет вот что: **деньги отдаются только после того, как вы убедились, что перед вами собственник квартиры или человек, имеющий законное право её сдавать.** Не до, не во время, а после.

Именно этого шага не сделала Катя. И именно его чаще всего пропускают — потому что неловко, потому что хозяин выглядит приличным человеком, потому что «как-то не принято».

Принято. Нормальный собственник не обидится на проверку — наоборот, он поймёт, что имеет дело с аккуратным жильцом. Обижается и отказывается обычно тот, кому есть что скрывать.

Паспорт

Попросите паспорт и посмотрите его сами, в руках, а не издалека. Сверьте фотографию с человеком перед вами. Запишите или сфотографируйте (с разрешения) серию, номер и ФИО — они понадобятся для договора и для следующих проверок.

Действительность паспорта можно проверить на Госуслу-

гах: там есть сервис, где вводятся серия, номер, имя и фамилия владельца, и система сверяет их с базой МВД. Это занимает минуту. Учтите одну деталь: имя нужно вводить точно, как в паспорте, — «Артём» и «Артем» система может считать разными людьми.

Документ о собственности

Раньше право собственности подтверждало свидетельство — плотный бланк с гербом. С 2016 года свидетельства не выдают, а право собственности подтверждается **выпиской из ЕГРН** — Единого государственного реестра недвижимости. Если хозяин показывает старое свидетельство, это не повод для паники, но этого недостаточно: квартиру могли с тех пор продать, подарить, на неё мог быть наложен арест.

Выписка из ЕГРН показывает главное: кто сейчас собственник, сколько их, есть ли обременения (залог, арест, другие договоры).

Здесь есть важный нюанс, который многие не знают. С 1 марта 2023 года, если выписку заказывает посторонний человек, в ней не указываются ФИО и дата рождения собственника — эти данные открываются только с его согласия. Так что заказать выписку самому «втихую» и сверить фамилию не получится: вы увидите, что у квартиры есть собственник, но не увидите, кто он.

Поэтому самый надёжный способ такой: **попросите хо-**

зяина при вас открыть приложение Госуслуг и заказать выписку на свою квартиру. Собственнику она доступна онлайн, бесплатно и с полными данными, формируется за несколько минут. Вы своими глазами видите, что выписка пришла из государственной системы, а не распечатана дома, и что фамилия в ней совпадает с фамилией в паспорте. Попросите переслать её вам — она пригодится как приложение к договору.

Если хозяин отказывается, ссылаясь на то, что «не пользуется Госуслугами», «не помнит пароль» или «это лишнее», — подумайте ещё раз. Сегодня Госуслугами пользуется подавляющее большинство взрослых людей, и человек, который реально владеет квартирой, почти наверняка может сделать это за пять минут.

Если собственников несколько

Выписка может показать, что у квартиры два, три или больше собственников — например, супруги или наследники. Сдавать квартиру можно только с согласия всех. На практике это означает: либо все собственники подписывают договор, либо тот, кто сдаёт, показывает письменное согласие остальных (лучше нотариальное или хотя бы с копиями их паспортов и телефонами для связи).

Почему это важно? Если второй собственник был против, он может потребовать вашего выселения — и будет в своём

праве. А вы окажетесь на улице с договором, подписанным не тем человеком.

Если сдаёт не собственник

Бывает, что квартиру показывает и сдаёт не хозяин, а его родственник, знакомый или управляющий. Это законно, если у человека есть **доверенность** от собственника на сдачу жилья. Посмотрите её внимательно: она должна быть нотариальной, в ней должны быть прямо прописаны полномочия на сдачу в наём и получение денег, и она не должна быть просроченной.

Дальше — обязательный звонок самому собственнику. Номер возьмите не у представителя, а попробуйте найти независимо, или хотя бы поговорите по видеосвязи, сверив лицо с копией паспорта. Подлинность нотариальной доверенности можно проверить на сайте Федеральной нотариальной палаты — там есть сервис проверки по реквизитам.

Отдельная история — **субаренда**: когда квартиру сдаёт человек, который сам её снимает. Это возможно только с письменного согласия собственника. Именно так действовала «Ирина Сергеевна»: она была настоящим арендатором, просто сдала квартиру повторно, без всякого права. Если вам предлагают субаренду, требуйте документ, где собственник прямо разрешает её, и разговор с самим собственником.

Шаг 4. Договор: бумага, которая защищает вас

«Да зачем нам договор, мы же нормальные люди». Эту фразу произносят почти все хозяева, которые не хотят официальности. И она даже правдива — до первого конфликта.

Закон требует, чтобы договор найма жилья заключался в письменной форме. Даже если договора нет, сделка не становится незаконной — но доказывать свои права без бумаги придётся с огромным трудом. Договор нужен не «на всякий случай», а как карта, по которой вы оба будете решать спорные вопросы.

Что обязательно должно быть в договоре

Стороны. ФИО, паспортные данные, адреса регистрации обеих сторон. Данные собственника должны совпадать с выпиской из ЕГРН.

Квартира. Точный адрес, площадь, количество комнат. Хорошо указать кадастровый номер — он есть в выписке.

Срок. С какого числа по какое.

Плата. Сумма, срок оплаты (например, «до 5-го числа каждого месяца»), способ оплаты. Отдельно — входят ли в

неё коммунальные платежи.

Коммунальные услуги. Кто и за что платит. Обычно жилец оплачивает услуги по счётчикам (свет, вода, газ), а хозяин — всё остальное (содержание жилья, капремонт, отопление). Но это вопрос договорённости, и он должен быть записан.

Залог (юридически он называется обеспечительным платежом). Сумма, за что он может быть удержан и в какой срок возвращается после выезда. Хорошая формулировка — «возвращается в день выезда за вычетом подтверждённого ущерба, зафиксированного в акте». Плохая — «возвращается по решению наймодателя».

Посещения. Как часто и с каким предупреждением хозяин может приходить. Например: «не чаще раза в месяц, с предупреждением не позднее чем за сутки, в присутствии нанимателя». Без этого пункта хозяин может считать, что имеет право заходить, когда захочет.

Кто живёт. Все, кто будет проживать, — поимённо. Животные, если есть.

Ремонт. Кто отвечает за поломки. По общему правилу закона текущий ремонт — забота нанимателя, а капитальный — наймодателя, но договор может распределить это иначе. Хорошо прямо записать: поломки бытовой техники и инженерных систем, произошедшие не по вине жильца, устраняет хозяин.

Расторжение. За сколько нужно предупредить, если вы

хотите съехать досрочно, и в каких случаях хозяин может попросить вас выехать раньше срока.

Почему 11 месяцев

Вы почти наверняка встретите договоры на 11 месяцев. Это не случайность. Гражданский кодекс устанавливает, что если договор найма заключён на срок не менее года, обременение квартиры этим договором подлежит государственной регистрации в Росреестре. Это лишняя процедура, поэтому большинство заключает договор на 11 месяцев и потом продлевает.

Для вас как жильца важно понимать: короткий договор (меньше года) даёт вам меньше защиты. У нанимателя по такому договору, например, нет преимущественного права на продление. Это не повод отказываться от квартиры, но повод внимательно прописать условия продления и предупреждения о выселении прямо в договоре.

Пункты, которые стоит вычеркнуть или переписать

Штрафы за всё подряд: за гостей, за задержку оплаты на день, за «нарушение порядка» без расшифровки.

Право хозяина приходить без предупреждения или «по необходимости».

Невозврат залога при досрочном выезде без всяких условий — даже если вы предупредили заранее.

Право хозяина менять цену в одностороннем порядке в любой момент.

Обязанность жильца оплачивать любой ремонт, включая износ, который происходит сам собой.

Договор — это договорённость двух сторон. Вы имеете право предложить свою редакцию пунктов. Если хозяин отказывается обсуждать вообще что-либо и требует подписать «как есть», это тоже информация о том, каким он будет хозяином.

Шаг 5. Акт приёма-передачи: страховка вашего залога

Большинство конфликтов при выезде происходит из-за одного: хозяин считает, что вы испортили то, что на самом деле было испорчено до вас. Царапина на ламинате, пятно на диване, сломанная ручка шкафа — и залог тает.

Защита от этого — **акт приёма-передачи**. Это отдельный документ (или приложение к договору), который вы подписываете в день заселения. В нём перечисляется:

мебель и техника, которые остаются в квартире, с указанием состояния: «холодильник, работает, царапина на левой дверце»;

состояние стен, пола, сантехники, окон: «трещина на плитке в ванной у раковины», «пятно на обоях в коридоре»;

показания всех счётчиков на день заселения;

количество переданных комплектов ключей.

Главный инструмент здесь — ваш телефон. Снимите видео каждой комнаты: медленно, со всех сторон, крупным планом все дефекты. Сделайте фотографии счётчиков. А потом — важный приём — **отправьте эти фото и видео хозяину в мессенджере** с короткой подписью: «Ирина Сергеевна, отправляю фото квартиры на день заселения, как договаривались». Так у вас будет зафиксированная дата и доказательство, что хозяин эти материалы получил.

Это занимает двадцать минут. При выезде эти двадцать минут могут сберечь вам весь залог.

Шаг 6. Оплата: никаких денег без следа

Правило простое: **каждый рубль, отданный хозяину, должен оставлять след.**

Перевод на карту — с назначением платежа: «Оплата найма квартиры по адресу… за ноябрь 2026 года по договору от…». Карта, на которую вы переводите, должна принадлежать собственнику: при переводе банк обычно показывает имя получателя — сверьте его.

Наличные — только под расписку: кто, кому, сколько, за что, дата, подписи.

Залог — отдельной строкой, с пометкой, что это залог (обеспечительный платёж), а не плата за последний месяц.

И главное: **никаких денег до того, как вы проверили документы и подписали договор.** Ни за бронь, ни за просмотр, ни «чтобы хозяин никому больше не показывал». Если квартира уйдёт к кому-то другому, пока вы проверяете документы, — значит, это была не ваша квартира. Потерять вариант не страшно. Страшно потерять деньги.

Пока вы живёте: типичные конфликты

Что-то сломалось

Холодильник перестал морозить, потёк кран, сломался бойлер. Кто платит?

Смотрите договор. Если он молчит, работает общая логика: если поломка произошла из-за естественного износа или скрытого дефекта, это зона ответственности хозяина. Если вы уронили что-то тяжёлое на стеклокерамическую плиту — ваша.

Обязательно сообщайте о поломке письменно, хотя бы в мессенджере, с фото. Не начинайте дорогой ремонт сами, не согласовав с хозяином, — иначе он может отказаться компенсировать расходы.

Хозяин приходит без предупреждения

Квартира, которую вы снимаете, на время договора — ваше жильё. Хозяин не имеет права входить туда без вашего согласия, даже если у него есть ключи. Если такое происходит — сначала спокойно напомните ему пункт договора о посещениях. Если не помогает и если вы чувствуете себя

небезопасно, можно сменить личинку замка (сохранив старую и вернув её при выезде) — но лучше сначала прописать это право в договоре или договориться.

Хозяин хочет поднять цену или выселить раньше срока

Во время действия договора хозяин не может в одностороннем порядке поднять плату, если договор этого не предусматривает. Выселить жильца раньше срока против его воли можно только через суд и только по серьёзным основаниям — например, долгая неуплата или порча жилья. «Ко мне сын возвращается» или «я нашёл тех, кто заплатит больше» таким основанием не являются, если в договоре нет соответствующего пункта.

На практике, конечно, жить в квартире, хозяин которой хочет от вас избавиться, тяжело. Но знание своих прав даёт вам позицию для переговоров: можно договориться о компенсации переезда, о времени на поиск нового жилья, о полном возврате залога.

Регистрация

Временная регистрация по месту пребывания нужна, чтобы прикрепиться к поликлинике, устроить ребёнка в садик или школу, иногда — для работы. Для неё нужно согла-

сие собственника. Оформить её можно на Госуслугах или в МФЦ. Лучше договориться об этом сразу, до подписания договора: некоторые хозяева отказывают, боясь непонятно чего, и узнать об этом заранее лучше, чем через месяц.

Выезд: как забрать свой залог

Самый опасный момент для денег жильца — последний день.

Предупредите заранее — в срок, указанный в договоре. Письменно, хотя бы в мессенджере.

Приведите квартиру в порядок. Уборка, вынесенный мусор, на месте все вещи хозяина. Звучит банально, но грязная квартира — самый частый повод для «удержания части залога на клининг».

Пройдите квартиру вместе с хозяином по акту. Достаньте фото и видео дня заселения. Если хозяин указывает на царапину — покажите, что она была на видео. Здесь окупаются те двадцать минут съёмки.

Знайте разницу между износом и ущербом. Слегка потёртый за год ламинат, выцветшие на солнце шторы, ослабшая петля шкафа — это нормальный износ, за него жилец не отвечает. Прожжённый диван, разбитое стекло, пятна краски на обоях — это ущерб, и хозяин вправе требовать компенсации.

Сфотографируйте финальные показания счётчиков и отправьте хозяину.

Подпишите акт возврата или хотя бы получите расписку о возвращении ключей и залога.

Если залог не вернули

Сначала — письменная претензия. Не сообщение «ну верните, пожалуйста», а документ: кто, кому, на основании какого договора, какая сумма, в какой срок вы требуете вернуть деньги и что сделаете, если не вернут. Отправьте его заказным письмом с описью вложения или вручите лично под подпись. Часто одной грамотной претензии хватает: хозяин понимает, что вы знаете свои права и готовы идти дальше.

Если не хватило — иск в суд. Споры о небольших суммах рассматривает мировой судья, процедура упрощённая, адвокат не обязателен. Как составить претензию, которая сработает, мы разберём в главе 52, а как дойти до суда без юриста — в главе 54.

Красные флаги: когда разворачиваться и уходить

Не торгуйтесь с собой и не ищите оправданий. Если вы видите хотя бы один из этих признаков — уходите, какой бы прекрасной ни была квартира:

деньги требуют до просмотра, до проверки документов или «за бронь»;

хозяин не показывает документы или отказывается заказать выписку из ЕГРН;

квартиру сдаёт представитель, а связаться с собственником невозможно;

«срочно, иначе заберут» — давление вместо разговора;

отказ от любого письменного договора или от расписки;

деньги просят перевести на карту другого человека: «это карта мужа», «моя заблокирована»;

в квартире явно чьи-то вещи, а хозяин уклончиво объясняет, чьи они.

Если вас уже обманули

Если вы отдали деньги и поняли, что вас обманули, — действуйте быстро.

Сохраните всё: переписку, номера телефонов, данные карты, на которую переводили деньги, объявление (сделайте скриншоты, пока его не удалили), договор и расписки.

Позвоните в свой банк и сообщите о мошенническом переводе. Вернуть деньги удаётся не всегда, но чем раньше вы сообщите, тем выше шанс.

Подайте заявление в полицию о мошенничестве. Не соглашайтесь на «устную консультацию» вместо заявления и обязательно получите талон-уведомление о его принятии. Как добиться, чтобы заявление приняли и зарегистрировали, мы подробно разберём в главе 53.

Предупредите других. Если в квартире есть такие же обманутые — объединяйтесь: несколько заявлений по одному эпизоду полиция воспринимает серьёзнее.

Памятка: прежде чем отдать деньги за аренду

Перед оплатой убедитесь, что:

☐ Вы видели паспорт хозяина своими глазами и проверили его на Госуслугах.

☐ Хозяин при вас заказал выписку из ЕГРН, и ФИО в ней совпадает с паспортом.

☐ Если собственников несколько — у вас есть согласие всех.

☐ Если сдаёт представитель — вы видели нотариальную доверенность и говорили с собственником.

☐ Договор подписан, в нём указаны сумма, сроки, залог и условия его возврата, порядок посещений.

☐ Карта, на которую вы переводите деньги, принадлежит собственнику.

При заселении обязательно:

☐ Подпишите акт приёма-передачи с описью имущества и его состояния.

☐ Снимите видео каждой комнаты и все дефекты крупным планом.

☐ Сфотографируйте показания счётчиков.

☐ Отправьте фото и видео хозяину в мессенджере.

☐ Каждый платёж — с назначением или под расписку.

Никогда:

✗ Не платите за просмотр и «бронь».
✗ Не отдавайте деньги до проверки документов.
✗ Не поддавайтесь на «решайте прямо сейчас».

Глава 2. Покупка квартиры и ипотека

Соколовы искали квартиру почти год. Двое детей, съёмная двушка на окраине, ипотека одобрена — оставалось найти «ту самую». И они её нашли: трёшка в кирпичном доме, хороший район, школа во дворе. Продавала её Валентина Петровна, вдова лет семидесяти, — говорила, что переезжает к дочери в другой город.

Документы были в полном порядке. Выписка из ЕГРН чистая, Валентина Петровна — единственный собственник уже двадцать лет, никто, кроме неё, не прописан, долгов по коммуналке нет. Сделку провели через банк, деньги ушли на счёт продавщицы после регистрации. Соколовы сделали ремонт, дети пошли в новую школу.

Через семь месяцев пришла повестка в суд. Валентина Петровна требовала признать сделку недействительной и вернуть ей квартиру. Оказалось, что продавала она её не для переезда к дочери. Всё это время ей звонили люди, представлявшиеся сотрудниками «Центробанка» и «ФСБ», и убеждали, что на её квартиру покушаются мошенники и единственный способ её спасти — срочно продать, а деньги перевести на «защищённый счёт». Она так и сделала. Деньги исчезли. Квартиры у неё больше не было. И теперь она, по-

своему справедливо, хотела вернуть хотя бы жильё.

Соколовы не сделали ничего плохого. Они заплатили полную цену и проверили документы. Но следующие полтора года они прожили в квартире, которая в любой момент могла перестать быть их.

Эта история — не исключение. В последние годы такие дела стали массовыми, а одно из них, с участием известной певицы, всколыхнуло всю страну и заставило Верховный суд высказаться о правилах игры. Об этом — ниже. А пока запомним главное: **«документы в порядке» — это ещё не вся проверка.**

Почему это главная сделка в жизни

Для большинства людей покупка квартиры — самая крупная покупка за всю жизнь. Это накопления за многие годы, ипотека на 15, 20, 30 лет вперёд, деньги родителей, материнский капитал. Ошибку здесь, в отличие от неудачной покупки телефона, почти невозможно исправить.

Риски разные для разных типов жилья, но в целом их пять:

юридически «грязная» квартира — с арестами, скрытыми собственниками, людьми, которые имеют право в ней жить;

мошенничество при расчётах — когда деньги уходят не тому человеку или уходят до того, как квартира стала вашей;

оспаривание сделки после покупки — как в истории Соколовых;

кабальная ипотека — когда платёж оказывается непосильным, а условия кредита вы толком не прочитали;

для новостроек — срыв сроков сдачи и строительный брак.

От каждого из них есть защита. Её не нужно изобретать — она давно отработана юристами, банками и, увы, теми, кто уже пострадал.

Этап 1. Деньги: сначала считаем, потом ищем

Большинство людей начинают с объявлений. Листают, выбирают, влюбляются в квартиру — и только потом идут в банк узнавать, хватит ли денег. Это порядок, при котором очень легко принять решение сердцем, а потом двадцать лет расплачиваться кошельком.

Правильный порядок обратный.

Сколько вы реально можете себе позволить

Старое банковское правило: ежемесячный платёж по ипотеке не должен превышать примерно трети чистого дохода семьи. Если больше — любая неприятность (болезнь, сокращение, рождение ребёнка) превращает ипотеку из обязательства в катастрофу.

Второе правило: после первоначального взноса у вас должна остаться **финансовая подушка** — хотя бы на несколько месяцев жизни и платежей. Многие отдают за квартиру всё до последнего рубля, а потом не на что сделать даже минимальный ремонт или пережить месяц без зарплаты. Как собрать подушку, мы подробно разберём в главе 12.

Ипотека простыми словами

Ипотека — это кредит под залог покупаемой квартиры. Пока вы его не выплатите, квартира в залоге у банка: продать или подарить её без согласия банка нельзя. Если вы перестанете платить, банк может через суд забрать квартиру и продать её, чтобы вернуть свои деньги.

Три параметра определяют, сколько вы на самом деле заплатите:

Ставка. Процент годовых. Разница в один процент на 20-летнем кредите — это сотни тысяч рублей переплаты.

Срок. Чем он длиннее, тем меньше ежемесячный платёж, но тем больше переплата. Ипотека на 30 лет может обойтись вам в две-три стоимости квартиры.

Полная стоимость кредита (ПСК). Это самая честная цифра. В неё входят не только проценты, но и обязательные страховки и комиссии. Банк обязан указывать её в договоре — в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы. Сравнивайте предложения банков именно по ПСК, а не по рекламной ставке.

Есть два типа платежей. **Аннуитетный** — одинаковая сумма каждый месяц; в первые годы она почти целиком уходит на проценты, а сам долг уменьшается медленно. **Дифференцированный** — сначала платёж большой, потом постепенно снижается; переплата меньше, но первые годы тя-

желее. Большинство банков предлагает аннуитет по умолчанию.

Льготные программы

Государство поддерживает некоторые категории покупателей — прежде всего семьи с детьми — субсидированной ипотекой с пониженной ставкой. Это может сэкономить огромные деньги.

Но здесь — главное предупреждение этого раздела: **условия льготных программ меняются постоянно.** Только за 2026 год семейная ипотека менялась дважды: в феврале появилось правило «одна семья — одна льготная ипотека», а с 1 октября ставка стала зависеть от количества детей и региона. Всё, что я напишу о конкретных цифрах, может устареть к моменту, когда вы читаете эту книгу.

Поэтому — не цифры, а порядок действий:

узнайте актуальные условия на официальных сайтах — Минфина и ДОМ.РФ, а не из рекламы застройщика или риелтора;

уточните, распространяется ли программа на тот тип жилья, который вы ищете: новостройки, вторичка, частный дом — условия разные;

внимательно посмотрите, **на какой срок** действует льготная ставка. Субсидия может действовать не весь срок кредита, а, скажем, 15 лет, — и после этого ставка вырастет.

Попросите банк показать график платежей после окончания льготного периода;

узнайте, что будет, если изменятся обстоятельства: дети вырастут, родится ещё ребёнок, вы разведётесь.

Страхование: что обязательно, а что нет

Закон обязывает страховать только **сам предмет залога** — квартиру — от гибели и повреждения. Это обязательно, и это недорого.

Всё остальное — страхование жизни и здоровья, титула (риска потери права собственности) — по закону добровольно. Но банки часто повышают ставку, если вы от него отказываетесь. Посчитайте, что выгоднее: заплатить за страховку или переплатить по ставке. Иногда страховка действительно выгоднее, особенно если её можно купить не в «дочерней» страховой банка, а в другой — дешевле. Банк обязан принимать полисы от аккредитованных им страховщиков, а не только от своих.

Страхование жизни, кстати, имеет и практический смысл: если с заёмщиком что-то случится, долг погасит страховая, а не семья. Для единственного кормильца это не роскошь.

Получите одобрение до поиск а

Подайте заявку в банк до того, как начнёте искать кварти-

ру. Одобрение обычно действует несколько месяцев. Это даёт вам три преимущества: вы точно знаете свой бюджет, продавцы воспринимают вас как серьёзного покупателя, и вы не потеряете понравившуюся квартиру, пока банк рассматривает заявку.

Этап 2. Вторичка или новостройка

Это не вопрос «что лучше», а вопрос «какие риски вы готовы взять на себя».

Вторичка. Квартира уже существует — её можно потрогать, посмотреть соседей, проверить, тепло ли зимой. Въехать можно быстро. Но у неё есть история, и в этой истории могут прятаться проблемы: бывшие супруги, наследники, прописанные дети, сомнительные сделки. Основной риск — **юридический**.

Новостройка. История чистая, всё новое. Но квартиры ещё нет — есть котлован или каркас и обещание застройщика. Сроки могут сдвинуться на месяцы и годы, а при приёмке выясняется, что «современный ремонт» сделан кое-как. Основной риск — **строительный и временной**. Правда, с 2019 года деньги дольщиков защищены гораздо лучше, чем раньше, — об этом ниже.

Этап 3. Проверка квартиры на вторичке

Это самая важная часть главы. Отнеситесь к ней как к осмотру незнакомой реки перед переправой: большинство бродов безопасны, но тот единственный омут может стоить всего.

Выписка из ЕГРН и история квартиры

С выпиской вы уже знакомы по первой главе: она показывает собственников, обременения (ипотеку, арест, рентные договоры) и запреты. Как и при аренде, полные данные собственника в выписке видны, если её заказывает сам собственник, — попросите продавца сделать это при вас на Госуслугах.

Но для покупки одной текущей выписки мало. Попросите продавца заказать также **выписку о переходе прав** — она показывает всех предыдущих собственников квартиры и даты сделок.

Тревожный признак — частая смена собственников: если квартиру за последние год-два перепродавали несколько раз, это может быть попыткой «отмыть» её историю. Каждая новая сделка формально делает текущего покупателя более защищённым, поэтому мошенники иногда прогоняют

квартиру через цепочку подставных продаж.

Как квартира досталась продавцу

У каждого способа получения квартиры — свои риски.

Купил. Самый понятный вариант. Проверьте, не была ли покупка в браке: тогда квартира — совместная собственность супругов, даже если оформлена на одного.

Получил в наследство. Здесь главный риск — **другие наследники**, которые объявятся позже. Закон даёт им возможность восстановить пропущенный срок для принятия наследства, если причина пропуска уважительная. Если наследство получено недавно (меньше трёх лет назад), спросите продавца, были ли другие наследники и как они отказались от своих долей. Нормальный продавец покажет документы от нотариуса.

Получил в дар. Даритель или его родственники иногда пытаются оспорить дарение. Особенно если дарителем был пожилой человек.

Приватизировал. Проверьте, кто был прописан в квартире в момент приватизации и отказался от участия в ней. Такие люди сохраняют **право пожизненного пользования** квартирой — даже после её продажи. Выписать их без их согласия практически невозможно.

Кто зарегистрирован в квартире

Попросите продавца предоставить **выписку из домовой книги** или справку о зарегистрированных лицах. Ваша цель — чтобы к моменту передачи квартиры в ней не был прописан никто, а лучше — чтобы все выписались ещё до сделки.

Особое внимание:

несовершеннолетние дети. Их права защищены законом, выписать ребёнка «в никуда» нельзя. Если дети прописаны, продавец должен показать, куда их выпишут, а иногда для сделки нужно разрешение органов опеки;

люди, временно выписанные — находящиеся в местах лишения свободы, на длительном лечении, в армии. После возвращения они могут через суд восстановить право пользования квартирой. Если в истории квартиры видна странная выписка «в никуда» — выясните, что за ней стоит.

Согласие супруга

Если продавец состоит в браке и купил квартиру в браке, для её продажи нужно **нотариальное согласие супруга**. Без него сделку можно будет оспорить. Если продавец говорит, что разведён, — попросите свидетельство о расторжении брака и, если квартира покупалась в браке, документ о разделе имущества.

Материнский капитал

Если квартира покупалась с использованием материнского капитала, родители были обязаны выделить доли в ней детям. Если доли не выделены — это нарушение, и в будущем дети (или органы опеки от их имени) могут оспорить сделку. Спросите продавца прямо и проверьте выписку: доли детей должны быть в ней отражены.

Долги и перепланировки

Попросите у продавца справки об отсутствии задолженности по коммунальным услугам и взносам на капремонт. Долг по капремонту, кстати, переходит вместе с квартирой к новому собственнику — платить его придётся вам.

Сравните реальную планировку с поэтажным планом из технического паспорта. Если стену снесли, а перепланировку не узаконили, ответственность и расходы на узаконивание или восстановление тоже перейдут к вам.

Если продавец — пожилой человек или человек в уязвимом положении

Вернёмся к истории Соколовых. За последние годы такие ситуации стали настолько частыми, что Верховный суд

в июле 2026 года выпустил специальный обзор практики по спорам об оспаривании сделок с жильём.

Главная позиция суда, если упростить: если человек продал квартиру под влиянием мошенников, сделка может быть признана недействительной, только если покупатель **знал или должен был знать** об обмане. При этом суды оценивают, мог ли покупатель распознать, что продавец действует под чужим влиянием. От профессионала — например, риелтора, покупающего квартиру для себя, — суд ожидает большей внимательности, чем от обычного человека.

Для добросовестного покупателя это хорошая новость: если вы вели себя разумно и ничего подозрительного не было видно, сделка с высокой вероятностью устоит. Но «высокая вероятность» — это не гарантия, а годы судов — сами по себе тяжёлое испытание. Кроме того, законодательство в этой сфере продолжает меняться, поэтому перед сделкой стоит уточнить, что изменилось.

Поэтому ваша задача — **не дать повода сомневаться** в своей добросовестности и вовремя заметить признаки того, что продавец действует не по своей воле. Что для этого делать:

Поговорите с продавцом по-человечески. Спросите, зачем он продаёт квартиру, куда переезжает, где будет жить. Ответы должны быть естественными. Насторожить должно, если человек нервничает, торопит со сделкой, путается в объяснениях, постоянно с кем-то переписывается или созва-

нивается, явно не знает, где будет жить после продажи, или настаивает на получении денег наличными «прямо сразу».

Поговорите с родственниками продавца, если они есть. Знают ли они о продаже? Согласны ли? Если продавец утверждает, что переезжает к дочери, а дочь об этом не слышала, — это остановка.

Попросите справки из психоневрологического и наркологического диспансеров. Они подтверждают, что продавец не состоит на учёте. Это стандартная практика при покупке у пожилых людей, и порядочный продавец не обидится.

Подумайте о нотариальном удостоверении сделки. Нотариус обязан убедиться, что человек понимает, что делает, и действует добровольно. Это стоит денег, но значительно укрепляет вашу позицию в случае спора. Иногда разумно также записать на видео подписание договора, где продавец спокойно объясняет, что продаёт квартиру по своей воле.

Расчёт — только прозрачный и безналичный, с документальным подтверждением. Никаких «часть суммы наличными, чтобы меньше налог платить».

И главное — не игнорируйте интуицию. Если что-то кажется странным, лучше отказаться от квартиры. Вариантов на рынке много. Полтора года судов — одни.

Этап 4. Проверка новостройки

Застройщик

Начните с официального государственного источника — **ЕИСЖС, Единой информационной системы жилищного строительства** на сайте наш.дом.рф. Там можно найти конкретный дом, застройщика, проектную декларацию, разрешение на строительство, банк, где открываются эскроу-счета, фотографии хода строительства и, что особенно важно, **информацию о переносе сроков**.

Посмотрите историю застройщика: сколько домов он уже сдал и насколько вовремя. Если почти каждый его проект опаздывал на год — ваш, скорее всего, не станет исключением. Хорошая репутация не гарантирует, что именно ваш дом сдадут вовремя, но плохая почти гарантирует обратное.

ДДУ и эскроу

С 2019 года новостройки в России продаются по **договору участия в долевом строительстве (ДДУ)** с использованием **эскроу-счетов**. Это главная защита дольщика, и её стоит понять.

Как это работает: ваши деньги идут не застройщику, а на

специальный счёт в банке. Застройщик строит дом на кредитные деньги банка и получает средства дольщиков только после того, как дом сдан и вам передали квартиру. Если застройщик обанкротится или не достроит дом — деньги возвращаются вам со счёта эскроу. Кроме того, средства на эскроу-счетах застрахованы государственной системой страхования вкладов.

Это не защищает от всего. Эскроу не спасёт от задержки сроков, от строительного брака и от того, что за годы стройки цены вырастут, а вам вернут ровно столько, сколько вы внесли. Но это защищает от худшего — потерять деньги и не получить квартиру.

ДДУ подлежит государственной регистрации в Росреестре. Только после регистрации деньги вносятся на эскроу.

Чего не подписывать

Если застройщик предлагает вам что угодно, кроме ДДУ с эскроу, — это серьёзный повод для тревоги. Опасные варианты:

предварительный договор купли-продажи будущей квартиры с внесением денег;

договор бронирования с крупной суммой «брони»;

вступление в жилищно-строительный кооператив — если это не настоящий ЖСК, а схема;

покупка векселей застройщика;

договор инвестирования или «займа».

Все эти схемы когда-то использовались, чтобы обойти закон о долевом строительстве, и именно они породили тысячи обманутых дольщиков. Они не дают вам защиты эскроу. Если застройщик настаивает, что «так все работают» или «так дешевле», — уходите.

Этап 5. Сделка и расчёты

Безопасные способы расчёта

Главный принцип: **продавец получает деньги только после того, как право собственности перешло к вам.** Никак не раньше. Для этого существует несколько механизмов.

Аккредитив. Вы кладёте деньги на специальный счёт в банке. Банк передаёт их продавцу только тогда, когда тот предъявит документ о регистрации перехода права собственности на вас. Это стандартный и надёжный способ.

Сервис безопасных расчётов. Похожий механизм, который предлагают многие банки: деньги блокируются и автоматически переводятся продавцу после регистрации сделки в Росреестре. Часто это удобнее и дешевле аккредитива.

Банковская ячейка. Старый способ: наличные кладутся в ячейку, а продавец получает к ней доступ после регистрации. Он менее удобен и сопряжён с риском поддельных купюр и сложностей с доступом, поэтому сейчас используется всё реже.

Если вы берёте ипотеку, банк сам организует безопасный расчёт — это в его интересах.

Никогда не передавайте деньги продавцу «из рук в руки»

до регистрации и не переводите их ему на карту до того, как квартира стала вашей.

Нотариус

Для некоторых сделок нотариальное удостоверение обязательно по закону — например, при продаже доли в квартире или если собственником является несовершеннолетний или недееспособный. В остальных случаях это ваш выбор. Нотариус проверяет личность и дееспособность сторон, законность сделки и несёт за это ответственность. Это стоит денег, но для дорогой и сложной сделки — особенно с пожилым продавцом — обычно оправдано.

Регистрация

После подписания договор и документы подаются в Росреестр — через МФЦ, через нотариуса или электронно через банк. Регистрация занимает обычно несколько рабочих дней. По её итогам вы получаете выписку из ЕГРН, где собственником указаны уже вы. Именно этот момент, а не подписание договора, делает вас собственником.

Если регистрацию приостановили — не паникуйте. В уведомлении будет указана причина и срок, за который её нужно устранить. Чаще всего это недостающий документ или ошибка в заполнении.

Этап 6. Приёмка новостройки

Дом сдан, застройщик зовёт вас подписывать **акт приёма-передачи**. Здесь легко поддаться радости и подписать не глядя. Не делайте этого.

Что проверять

Приходите на приёмку с фонариком, рулеткой, строительным уровнем (хотя бы длиной 1–2 метра), а зимой — с пирометром, это недорогой бесконтактный термометр.

Стены и пол — ровные ли они, нет ли трещин. Приложите уровень в нескольких местах.

Окна — как открываются и закрываются, нет ли щелей, сквозняков, царапин на стёклах, правильно ли установлены отливы.

Двери — входная дверь, замки, зазоры.

Батареи — прогреваются ли, нет ли подтёков. Зимой проверьте температуру углов у наружных стен: если она заметно ниже, чем в комнате, угол может промерзать.

Электричество — работают ли все розетки и выключатели, есть ли заземление.

Вода и канализация — нет ли протечек, работает ли слив.

Вентиляция — поднесите к решётке лист бумаги: он дол-

жен притягиваться.

Соответствие договору — площадь, планировка, отделка, если она входит в стоимость.

Акт осмотра

Все обнаруженные недостатки записывайте в **акт осмотра** (иногда его называют «смотровой лист» или «дефектная ведомость»). Это документ, где вы письменно фиксируете претензии, а застройщик обязуется их устранить в определённый срок.

Не подписывайте акт приёма-передачи, если в квартире есть существенные недостатки, которые застройщик ещё не устранил. После подписания вам будет гораздо сложнее заставить его что-то исправить. Застройщик может давить: «подпишите сейчас, всё исправим потом», «иначе начислим вам содержание», «акт подпишем в одностороннем порядке». Закон действительно позволяет застройщику подписать акт в одностороннем порядке, если дольщик уклоняется от приёмки без уважительных причин. Но фиксация существенных недостатков — уважительная причина.

Специалист по приёмке

Если вы не разбираетесь в строительстве — а большин-

ство людей не разбирается, — имеет смысл пригласить специалиста по приёмке квартир. Это стоит денег, но опытный человек за час найдёт то, что вы не заметите за неделю. Ищите независимого специалиста, а не того, кого рекомендует застройщик.

Этап 7. После покупки

Налоговый вычет

Если вы купили жильё и платите налог на доходы, государство вернёт вам часть стоимости квартиры и часть уплаченных процентов по ипотеке. Это реальные деньги — для многих семей сотни тысяч рублей. Удивительно, но многие о них не знают или ленятся оформлять. Как получить вычет, мы подробно разберём в главе 18.

Регистрация и лицевые счета

Зарегистрируйтесь по месту жительства, переоформите на себя лицевые счета за коммунальные услуги, сообщите управляющей компании о смене собственника. Снимите и сфотографируйте показания счётчиков в день передачи квартиры.

Запрет на сделки без личного участия

Это простая, бесплатная и очень эффективная защита, о которой должен знать каждый собственник.

Вы можете внести в ЕГРН отметку о том, что любые сдел-

ки с вашей недвижимостью возможны **только при вашем личном участии**. После этого никто не сможет продать или подарить вашу квартиру по доверенности — даже если мошенники подделают её или вынудят вас её подписать. Запрет действует бессрочно и снимается только по вашему личному заявлению.

Оформить его можно в МФЦ или на Госуслугах (в разделе, связанном с недвижимостью, ищите услугу о запрете действий без личного участия). Онлайн-подача может потребовать квалифицированной электронной подписи, поэтому, если её нет, проще сходить в МФЦ. Миллионы людей уже сделали это — в 2026 году количество таких заявлений выросло в разы.

Сделайте это сразу после покупки. И помогите сделать то же самое своим пожилым родителям.

Красные флаги

Остановитесь и проверьте всё ещё раз — или откажитесь от сделки, — если:

цена заметно ниже рынка, а продавец торопит со сделкой;

квартиру часто перепродавали за последние год-два;

продаёт представитель по доверенности, а самого собственника «нет в городе»;

продавец просит указать в договоре заниженную цену или передать часть денег «мимо договора»;

в квартире зарегистрированы дети или люди, которых невозможно найти;

продавец — одинокий пожилой человек, который нервничает, путается, явно действует по чьим-то указаниям или не знает, где будет жить;

продавец хочет получить всю сумму наличными и сразу;

застройщик предлагает что угодно, кроме ДДУ с эскроу.

Как говорить с системой

С банком. Вы вправе получить полную стоимость кредита до подписания договора, график платежей на весь срок (включая период после окончания льготы), отказаться от навязанных дополнительных услуг. Если услугу навязали — у вас есть «период охлаждения», в течение которого от страховки можно отказаться с возвратом денег. Срок уточните в договоре и по актуальным правилам.

С застройщиком. При задержке сдачи дома закон о долевом строительстве даёт вам право на неустойку. При строительных недостатках — право требовать их устранения или уменьшения цены. Сначала письменная претензия, потом суд. Как составить претензию, мы разберём в главе 52.

С Росреестром. Если регистрацию приостановили — устраняйте причину, указанную в уведомлении, в установленный срок. Если считаете приостановку незаконной — её можно обжаловать.

Если вас обманули — заявление в полицию (глава 53) и иск в суд (глава 54). Чем быстрее вы начнёте, тем выше шанс что-то вернуть.

Памятка

Перед покупкой квартиры на вторичке

☐ Продавец при вас заказал выписку из ЕГРН и выписку о переходе прав.

☐ Квартиру не перепродавали много раз за последние годы.

☐ Вы понимаете, как квартира досталась продавцу, и нет «забытых» наследников.

☐ В квартире никто не прописан или все выпишутся до сделки, включая детей.

☐ Есть нотариальное согласие супруга продавца (если нужно).

☐ Если был маткапитал — доли детей выделены.

☐ Нет долгов по коммуналке и капремонту.

☐ Перепланировка узаконена или её нет.

☐ Если продавец пожилой — вы с ним поговорили, связались с родственниками, получили справки из ПНД и НД.

☐ Расчёт через аккредитив или сервис безопасных расчётов, деньги — после регистрации.

Перед покупкой новостройки

☐ Вы проверили застройщика и дом на наш.дом.рф.

☐ Договор — ДДУ с эскроу-счётом, ничего другого.

☐ ДДУ зарегистрирован, и только потом деньги идут на эскроу.

При приёмке новостройки

☐ Вы осмотрели квартиру с уровнем, фонариком и, зимой, пирометром.

☐ Все недостатки записаны в акт осмотра.

☐ Акт приёма-передачи не подписан, пока существенные дефекты не устранены.

Сразу после покупки

☐ Установите запрет на сделки без личного участия.

☐ Оформите налоговый вычет.

Глава 3. Первые дни на новом месте

Дима переехал в новую квартиру в пятницу. В субботу распаковывал коробки, в воскресенье собирал шкаф, в понедельник вышел на работу. А в ночь со вторника на среду проснулся от странного звука — будто кто-то включил в кухне душ.

Под раковиной лопнул гибкий шланг, по которому холодная вода подаётся к смесителю. Вода била тугой струёй во все стороны и уже растекалась по ламинату в коридор.

Дима сделал то, что сделал бы почти любой на его месте: заметался. Сначала пытался зажать шланг рукой — вода хлестала между пальцами. Потом начал искать кран. Под раковиной его не было. В ванной — тоже. Он бегал по квартире в темноте, светя телефоном, открывал шкафы, заглядывал за унитаз. Прошло пять минут, потом десять. В дверь начали звонить — это была соседка снизу.

Кран нашёлся через двадцать минут. Он был спрятан за пластиковой панелью в туалете, которую предыдущие хозяева аккуратно закрепили на защёлках и задвинули стиральным порошком. Дима даже не подозревал, что эта панель открывается.

Через неделю ему пришёл счёт за ремонт двух квартир

под ним. Ещё одна, на третьем этаже, «отделалась» пятном на потолке.

Всё, что нужно было сделать, — в первый же день найти этот кран. Пять минут, и ни одной залитой квартиры.

Разведка местности

Опытный таёжник, придя на новое место, первым делом разведывает округу: где вода, где укрытие, откуда может прийти опасность, куда уходить, если что-то пойдёт не так. Он делает это, когда ничего не случилось, — потому что когда случится, на разведку уже не будет времени.

С новым жильём то же самое. Первые дни — это время, когда вы ещё не привыкли к квартире, всё новое и непривычное, и именно поэтому вы видите то, что потом перестанете замечать. Используйте это время, чтобы составить себе карту: квартиры, дома и района. По этой карте вы будете действовать, если однажды ночью что-то пойдёт не так.

Вся разведка займёт пару часов, растянутых на первую неделю. Это очень дешёвая плата за то, чтобы не оказаться на месте Димы.

Блок 1. Безопасность входа

Смените личинку замка

Вы не знаете, сколько ключей от вашей двери ходит по рукам. Прежние жильцы, их родственники, рабочие, которые делали ремонт, риелторы, соседи, которым когда-то оставляли ключ «полить цветы». Даже если все они честные люди, ключи теряют, а потерянный ключ с брелоком, на котором написан адрес, — подарок для вора.

Менять весь замок не нужно. Достаточно заменить **личинку** (её ещё называют цилиндром или сердечником) — это та часть замка, куда вставляется ключ. Она стоит недорого, а установить её можно за пятнадцать минут самому с помощью отвёртки или вызвав мастера.

Если вы снимаете квартиру, договоритесь об этом с хозяином. Разумный вариант: вы меняете личинку за свой счёт, а старую сохраняете и возвращаете на место при выезде. Многие хозяева сами предлагают это сделать.

Ключи от подъезда, домофона и почтового ящика

Проверьте, что у вас есть ключ от домофона (чип или кар-

точка), от почтового ящика, если он запирается, и от общего тамбура, если на площадке несколько квартир за одной дверью. Если ключей не хватает, узнайте у управляющей компании, где сделать дубликат.

Запасной ключ

Однажды вы захлопнете дверь с ключами внутри. Это случается со всеми. Решите заранее, у кого будет храниться запасной комплект: у родственников, у близкого друга, живущего неподалёку, у соседа, которому вы доверяете. Но не под ковриком, не в электрощитке на площадке и не в почтовом ящике — это первые места, куда смотрит вор.

Блок 2. Карта инженерных систем

Это главный блок главы. Обойдите квартиру и найдите всё, что перечислено ниже. Не просто найдите — **потрогайте и проверьте**, что оно работает.

Вода

В квартире многоквартирного дома обычно есть **два крана перекрытия**: на холодную и на горячую воду. Они стоят сразу после ответвления от стояка — вертикальной трубы, которая проходит через все этажи. Чаще всего их можно найти:

в туалете, за унитазом или за декоративной панелью, закрывающей трубы;

в ванной, под ванной или за лючком в стене;

реже — на кухне, если стояк проходит там.

Если трубы закрыты коробом или плиткой, ищите **ревизионный лючок** — небольшую дверцу или съёмную панель. Он обязан там быть: перекрывать воду и снимать показания счётчиков нужно иметь возможность всегда.

Найдя краны, **попробуйте их повернуть.** Это важно. Старые вентили, которые годами не трогали, часто прикипают. В нужный момент кран может не поддаться — или, хуже того, сломаться у вас в руке. Если кран не поворачива-

ется или поворачивается с трудом, не прикладывайте больших усилий: вызовите сантехника из управляющей компании. Неисправный кран на ответвлении от стояка — это общее имущество, и ремонтировать его должна управляющая компания.

Обратите внимание на вид крана. **Шаровой кран** с ручкой-рычагом перекрывается поворотом на четверть оборота: ручка вдоль трубы — открыто, поперёк — закрыто. **Вентиль** с круглым маховиком нужно крутить по часовой стрелке, несколько полных оборотов.

Кроме общих кранов, у многих приборов есть свои отдельные краны:

на стиральной машине — обычно на шланге, подходящем к ней;

на унитазе — на подводке к бачку;

на смесителях — иногда прямо под раковиной, на гибких шлангах.

Они позволяют перекрыть воду только для одного прибора, не оставляя без воды всю квартиру. Узнайте, где они.

И отдельное слово о **гибких шлангах** — именно таком, какой лопнул у Димы. Это самое слабое место квартирной сантехники. Если шланги выглядят старыми, потрескавшимися, ржавыми в местах соединения или набухшими, — замените их сразу, это стоит копейки.

Электричество

Найдите **квартирный электрощиток**. В новых домах он обычно в квартире, в прихожей; в старых — на лестничной площадке, в общем шкафу.

В щитке стоят **автоматические выключатели** — небольшие переключатели, каждый из которых отвечает за свою группу розеток или освещения. Если в квартире что-то перегрузилось или замкнуло, автомат «выбивает» — его рычажок опускается вниз, и электричество на этой линии пропадает.

Разберитесь, какой автомат за что отвечает. Самый простой способ: включите свет во всех комнатах, по очереди выключайте автоматы и смотрите, что гаснет. Потом **подпишите их** — маркером на щитке или на кусочке малярного скотча: «кухня, розетки», «ванная», «свет в комнатах». В момент аварии, ночью, с фонариком в зубах, вы будете очень благодарны себе за эти надписи.

Если автомат выбило, не включайте его сразу обратно. Сначала подумайте, что произошло: включили сразу чайник, микроволновку и обогреватель? Что-то залило водой? Выключите подозрительный прибор из розетки — и только потом поднимайте рычажок. Если автомат снова выбивает сразу же, — значит, где-то короткое замыкание, и нужен электрик.

Иногда в щитке есть ещё **УЗО** — устройство защитного отключения, похожее на сдвоенный автомат с кнопкой «Т» или «Тест». Оно срабатывает при утечке тока и защищает от удара током. Если оно есть — хорошо, нажмите кнопку «Тест»: УЗО должно сразу отключиться. Если не отключилось, оно неисправно.

Газ

Если в квартире газовая плита или колонка, найдите **кран на газовой трубе**. Обычно он один, перед плитой или колонкой, — это небольшой рычажок на жёлтой трубе. Ручка вдоль трубы — газ открыт, поперёк — закрыт.

Запомните одно правило прямо сейчас, подробнее мы разберём его в главе 8: **если в квартире пахнет газом — ничего не включайте и не выключайте, не звоните из квартиры, перекройте газ, откройте окна и уходите.** Вызывайте аварийную газовую службу уже с улицы.

Отопление

Посмотрите на батареи. Есть ли на них краны или регуляторы? Если да — узнайте, можно ли их трогать. В многоквартирных домах батареи часто связаны в общую систему, и перекрытый кран у вас может повлиять на соседей.

Если батарея горячая внизу и холодная сверху, в ней, ско-

рее всего, скопился воздух. Его спускают через **кран Маевского** — маленький краник в верхнем углу батареи, который поворачивается отвёрткой или специальным ключом. Если не уверены — вызовите сантехника.

Счётчики

В первый же день **сфотографируйте показания всех счётчиков**: холодной и горячей воды, электричества, газа, тепла, если есть. Эти фотографии с датой защитят вас от споров о том, кто сколько потребил до вашего въезда.

Заодно посмотрите на счётчиках или в документах на них **дату следующей поверки**. Просроченный счётчик перестаёт считаться прибором учёта, и плату начинают начислять по нормативу — а это почти всегда дороже. Подробнее — в главе 4.

Узнайте, как и до какого числа передавать показания: через квитанцию, сайт управляющей компании, приложение, Госуслуги, ГИС ЖКХ. Если показания не передаются, плату рассчитывают по среднему, а потом — по нормативу.

Вентиляция

Возьмите лист бумаги и поднесите к вентиляционной решётке на кухне и в ванной. Лист должен притянуться к решётке. Если не притягивается — вентиляция не работает.

Это особенно важно, если в квартире есть газовая плита или колонка. Неработающая вентиляция в газифицированной квартире — это риск отравления угарным газом. О неисправной вентиляции нужно сообщить в управляющую компанию: вентиляционные каналы — общее имущество дома.

Блок 3. Пожарная безопасность

Дымовой извещатель

Это небольшой прибор, который крепится к потолку и издаёт пронзительный звук, если в комнате появляется дым. Большинство людей, которые погибают при пожарах в жилых домах, погибают не от огня, а от дыма — и чаще всего ночью, во сне, не успев проснуться.

Автономный дымовой пожарный извещатель работает от батарейки, не требует подключения к сети, стоит дешевле пиццы и устанавливается за пять минут. Для многодетных семей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, его установка обязательна по правилам противопожарного режима, но поставить его стоит каждому.

Если в квартире уже есть извещатели (в домах, построенных в последние два десятилетия, они часто стоят по умолчанию), проверьте, что они работают: нажмите кнопку «Тест». Раз в год меняйте батарейку.

Огнетушитель

Небольшой порошковый или углекислотный огнетушитель на кухне — разумная инвестиция. Им можно потушить

загоревшуюся сковородку или проводку до того, как огонь распространится. Прочтите инструкцию заранее, не в момент пожара.

Путь эвакуации

Представьте, что в квартире или в подъезде пожар. Как вы выйдете?

Есть ли в квартире второй выход — например, балкон, с которого можно перейти к соседям или спуститься по пожарной лестнице? В некоторых домах на балконах есть **люки** для спуска на нижний этаж. Узнайте, есть ли такой у вас, и не загромождайте его.

Не заставлен ли **общий тамбур** и **лестничная площадка** велосипедами, колясками, старой мебелью? В задымлённом подъезде всё это превращается в ловушку.

Где **пожарная лестница** или второй выход из дома?

Пройдите этот путь один раз в спокойной обстановке. В панике люди действуют по тем маршрутам, которые знают.

Блок 4. Телефоны на случай беды

Вот номера, которые должны быть в вашем телефоне — и, что важно, на бумаге.

Экстренные службы:

112 — единый номер вызова экстренных служб. С мобильного по нему можно дозвониться даже без сим-карты и при нулевом балансе, звонки бесплатны;

101 — пожарные и спасатели;

102 — полиция;

103 — скорая помощь;

104 — аварийная газовая служба.

Местные службы — найдите и сохраните сразу:

аварийно-диспетчерская служба управляющей компании. Это самый важный номер для бытовых аварий: прорвало трубу, пропало электричество в квартире, затопило подвал. Номер обычно указан в квитанции за ЖКУ, на доске объявлений в подъезде или в ГИС ЖКХ;

участковый уполномоченный полиции. Узнать, кто ваш участковый, можно на сайте МВД, указав свой адрес;

ближайшая поликлиника и травмпункт.

Теперь главное: **запишите все эти номера на бумаге.** Повесьте листок на холодильник или внутреннюю сторону входной двери. Положите копию в кошелёк. Телефон может разрядиться, разбиться, остаться в задымлённой квартире.

Бумага — нет. Об этом мы ещё поговорим в главах 66 и 74.

Блок 5. Управляющая компания и дом

Кто управляет домом

Узнайте, кто отвечает за ваш дом: управляющая компания, ТСЖ или ЖСК. Это написано в квитанции. Найдите адрес, сайт, телефон и часы приёма. Проверить информацию о доме и управляющей организации можно в **ГИС ЖКХ** — государственной системе, где собраны данные о всех многоквартирных домах.

Это пригодится, когда понадобится подать заявку на ремонт, пожаловаться на качество услуг или узнать о плановом отключении воды. Подробно о работе с управляющей компанией — в главе 5.

Председатель совета дома и старший по подъезду

В многих домах есть **совет многоквартирного дома** и его председатель — это жители, которые представляют интересы собственников в отношениях с управляющей компанией. Узнайте, кто это. Председатель часто знает о доме боль-

ше, чем управляющая компания: какие проблемы с трубами, когда был последний ремонт крыши, кто из соседей мешает жить.

Домовой чат

Во многих домах есть чат в мессенджере для жителей дома или подъезда. Он может быть очень полезен: там узнают об отключениях воды и света, о том, кто оставил открытым подъезд, там соседи помогают друг другу.

Но в чатах есть и опасности. Мошенники регулярно выдают себя за представителей управляющей компании, газовой службы или «Мосгаза» и рассылают ссылки на «оплату долга», «запись на замену счётчиков» или «голосование». **Не переходите по ссылкам** и не сообщайте никаких данных людям, представляющимся сотрудниками служб в чате. Перепроверяйте любую информацию по официальным телефонам.

И второе: домовые чаты — место частых конфликтов. Пишите сдержанно. Ссора в чате может испортить отношения с соседями на годы.

Доска объявлений

Не игнорируйте доску объявлений в подъезде. Там вешают информацию о плановых отключениях, общих собрани-

ях собственников, графике уборки, телефонах аварийных служб.

Блок 6. Соседи

В городе мы часто годами не знаем, кто живёт за стеной. Это кажется нормой, но в трудную минуту оборачивается против нас. Соседи — первые, кто может заметить, что у вас что-то не так (запах дыма, вода из-под двери, долгое отсутствие), и первые, кто может помочь. О сети взаимопомощи мы подробно поговорим в главе 77.

Как познакомиться без неловкости

Не нужно устраивать вечеринку. Достаточно, встретив соседа на лестнице, представиться: «Здравствуйте, я Дима, въехал в 47-ю квартиру. Если буду шуметь — говорите сразу». Этого хватит, чтобы вы стали для соседа не безымянным «кем-то сверху», а человеком.

Сосед снизу — особенно

С соседом снизу стоит познакомиться в первую очередь. Если однажды вы его зальёте — а с каждым это может случиться, — разговор пойдёт совершенно иначе, если вы уже знакомы, и иначе, если он видит вас впервые, стоя под капающим потолком.

Обменяйтесь телефонами

Хотя бы с одним соседом по площадке. Он сможет позвонить вам, если увидит воду из-под двери или запах дыма, пока вы на работе. И вы сможете сделать то же для него.

Блок 7. Разведка района

Пройдитесь по району пешком — один раз днём и один раз вечером. Найдите и запомните:

продуктовый магазин — и отдельно **круглосуточный**, на случай, когда понадобится что-то срочно ночью;

аптеку — и узнайте, есть ли поблизости **дежурная** круглосуточная;

поликлинику, к которой вы будете прикреплены;

травмпункт — на случай, если вы поскользнётесь зимой или порежетесь на кухне;

МФЦ;

отделение полиции;

остановки и **ночные маршруты** транспорта.

И ещё одно, о чём в спокойное время мало кто думает: **где ближайшее укрытие** или подвальное помещение на случай чрезвычайной ситуации. Эту информацию можно получить в управляющей компании или в местной администрации. Надеюсь, она вам никогда не понадобится. Но знать её стоит. Подробнее — в главе 75.

Вечерняя прогулка покажет и другое: где темно, где собираются шумные компании, какие дворы лучше обходить.

Блок 8. Бумажные дела первых недель

Если вы собственник:

переоформите на себя лицевые счета за коммунальные услуги;

сообщите в управляющую компанию о смене собственника;

установите запрет на сделки без личного участия — об этом в главе 2.

Для всех:

оформите **регистрацию** — постоянную или временную;

прикрепитесь к поликлинике по новому адресу — об этом в главе 34;

смените адрес в банке, страховой, на работе, на Госуслугах.

Страхование ответственности

Вернёмся к Диме. Счёт за ремонт двух квартир мог составить несколько сотен тысяч рублей. А мог — ноль, если бы у Димы был полис **страхования гражданской ответственности перед соседями**.

Такой полис стоит недорого — обычно несколько тысяч рублей в год — и покрывает ущерб, который вы случай-

но причинили чужому имуществу: залили, устроили пожар, который перекинулся на соседей. Его можно купить в любой страховой компании, часто вместе со страхованием собственной квартиры. Для арендатора это тоже имеет смысл: если вы зальёте соседей, отвечать придётся вам, а не хозяину квартиры.

Красные флаги

Эти признаки говорят о том, что с квартирой или домом что-то не так, и решать вопрос нужно сразу, не откладывая:

краны перекрытия не поворачиваются или их невозможно найти;

пахнет газом, даже слабо;

автоматы выбивает без видимой причины, розетки или провода нагреваются, слышен треск;

вентиляция не тянет в квартире с газовой плитой или колонкой;

пути эвакуации в подъезде заставлены или заперты на замок;

гибкие шланги под раковинами и у унитаза потрескавшиеся, ржавые или вздутые.

Как говорить с системой

С управляющей компанией. Неисправный кран на ответвлении от стояка, неработающая вентиляция, заставленные пути эвакуации — всё это зона ответственности управляющей компании, потому что это общее имущество дома. Подавайте заявку не устно, а так, чтобы она была зарегистрирована: через аварийно-диспетчерскую службу (запишите номер заявки), через сайт или приложение управляющей компании, через ГИС ЖКХ или письменно. Как добиться, чтобы заявку выполнили, мы разберём в главе 5.

С газовой службой. Газовое оборудование в квартире должно регулярно проходить техническое обслуживание по договору со специализированной газовой организацией. Узнайте, с кем заключён такой договор для вашего дома и когда было последнее обслуживание. И важное предупреждение: по квартирам регулярно ходят **мошенники, представляющиеся газовиками**. Они «проверяют» плиту, находят «опасную неисправность» и требуют немедленно оплатить замену шланга или установку датчика за огромные деньги. Настоящая газовая служба предупреждает о визите заранее, а сотрудник должен показать удостоверение. Если сомневаетесь — не пускайте и перезвоните в газовую службу по официальному номеру.

Памятка: первые 7 дней в новой квартире

☐ Сменить личинку замка.

☐ Найти краны перекрытия воды и проверить, что они поворачиваются.

☐ Найти краны на отдельных приборах: стиральная машина, унитаз, смесители.

☐ Проверить гибкие шланги, старые заменить.

☐ Найти электрощиток и подписать автоматы.

☐ Найти газовый кран (если есть газ).

☐ Сфотографировать показания всех счётчиков и проверить даты поверки.

☐ Проверить вентиляцию листом бумаги.

☐ Установить или проверить дымовой извещатель.

☐ Пройти путь эвакуации из квартиры и дома.

☐ Сохранить в телефоне и записать на бумаге аварийные номера.

☐ Узнать, кто управляет домом, и найти номер аварийной службы.

☐ Познакомиться с соседом снизу и обменяться телефоном хотя бы с одним соседом.

☐ Пройтись по району днём и вечером.

☐ Оформить регистрацию, прикрепиться к поликлинике.

☐ Купить полис страхования ответственности перед сосе-

дями.

Карточка для холодильника

Кран холодной воды: _____

Кран горячей воды: _____

Электрощиток: _____

Газовый кран: _____

Экстренные службы: 112

Пожарные — 101 · Полиция — 102 · Скорая — 103 · Газ — 104

Аварийная служба УК: _____

Участковый: _____

Сосед: _____

Глава 4. Квитанция: как её читать и не переплачивать

Нина Васильевна платила по квитанции тридцать лет. Каждый месяц, в первых числах, она шла на почту, отдавала бумажку и деньги, получала сдачу и чек. Сумма из года в год росла, но так, говорила она, у всех. Не будешь же спорить с ЖКХ.

Внук Артём приехал к ней на майские. Вечером, пока бабушка готовила ужин, он от скуки взял со стола очередную квитанцию и стал её разглядывать. Через полчаса он позвал Нину Васильевну и выложил перед ней четыре вопроса.

Почему горячую воду ей считают по нормативу, да ещё с каким-то коэффициентом, если на трубе висит счётчик? Выяснилось, что поверка счётчика закончилась почти три года назад. Об этом никто не напомнил, а сама она не знала.

Почему в графе «количество проживающих» стоит цифра два? Дядя Серёжа, её сын, выписался и переехал в другой город шесть лет назад. Но в базе управляющей компании он так и остался.

За что она платит строчки «домофон» и «антенна»? Домофон в подъезде сломан с позапрошлой зимы, а телевизор она давно смотрит через интернет, который ей подключил тот же Артём.

И почему в феврале, когда, как она сама рассказывала, две недели батареи были чуть тёплыми и ей пришлось спать в шерстяных носках, плата за отопление ни на рубль не уменьшилась?

Артём посчитал. За последние три года переплата оказалась такой, что на эти деньги Нина Васильевна могла бы съездить в санаторий. Часть удалось вернуть. Часть — уже нет: она просто не знала, что можно было потребовать.

Квитанция — это счёт, а не приговор

Многие воспринимают квитанцию за ЖКУ как налог: пришла — значит, надо платить, спорить бесполезно. Это ошибка.

Квитанция — это счёт за услуги. Такой же, как в магазине или ресторане. В нём могут быть ошибки — случайные или нет. Его можно проверить, оспорить, потребовать пересчитать. И самое главное: **правила расчёта не секретны.** Они подробно прописаны в постановлении Правительства № 354 «О предоставлении коммунальных услуг», которое так и называют — «354-е». Это толстый документ, но вам не нужно читать его целиком. В этой главе собрано то, что действительно пригодится.

Откуда берутся ошибки? Чаще всего — из старых данных, которые никто не обновил: выписавшиеся жильцы, неверная площадь, просроченный счётчик. Иногда — из автоматики, которая сама начисляет по нормативу, если вы забыли передать показания. Иногда — из небрежности сотрудников. А иногда, будем честны, из сознательного желания заработать на тех, кто не проверяет.

Пятнадцать минут раз в месяц на чтение квитанции окупаются лучше любой подработки.

Анатомия квитанции

Почему квитанций несколько

Раньше всё было в одной бумажке. Сейчас многие получают две, три, а то и пять квитанций в месяц: от управляющей компании, отдельно за электричество, отдельно за газ, отдельно за вывоз мусора, отдельно за капремонт.

Это не обязательно ошибка. Так бывает, когда собственники дома заключили прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями — то есть с теми, кто непосредственно поставляет воду, тепло, электричество. Тогда эти организации выставляют счета сами, без посредничества управляющей компании. В некоторых регионах выставляется **единый платёжный документ** (ЕПД), где собраны все начисления.

Главное — понимать, кто именно и за что выставляет вам счёт. Если пришла квитанция от организации, о которой вы никогда не слышали, — не платите сразу. Это может быть и законный новый поставщик, и мошенники с поддельной квитанцией. Проверьте: позвоните в управляющую компанию, посмотрите информацию в ГИС ЖКХ.

Шапка: первое, что нужно проверить

В верхней части квитанции указаны ваши данные: адрес, номер лицевого счёта, **площадь квартиры** и **количество зарегистрированных или проживающих людей**.

Это первое, на что нужно смотреть. От площади зависит плата за содержание жилья, отопление (если нет общедомового счётчика тепла), капремонт. От количества людей — плата за услуги, которые начисляются по нормативу: вода без счётчиков, вывоз мусора, иногда электричество.

Сверьте площадь с выпиской из ЕГРН. Сверьте количество людей с реальностью. История с выписавшимся дядей Серёжей — одна из самых частых ошибок в квитанциях.

Жилищные услуги: за что вы платите управляющей компании

Строчка обычно называется «содержание жилого помещения» или «содержание и текущий ремонт общего имущества». Это плата управляющей компании за то, что она убирает подъезд и двор, обслуживает лифт, ремонтирует крышу и трубы в подвале, вывозит снег, следит за работой инженерных систем дома.

Эта сумма считается по площади квартиры: тариф за квадратный метр умножается на ваши квадратные метры.

Тариф утверждается на общем собрании собственников или, если собственники его не утвердили, устанавливается органами местного самоуправления.

Здесь сложно найти ошибку в расчёте — но можно задать вопрос, **за что именно** вы платите. Если подъезд не убирают месяцами, а лифт не работает, — это повод для перерасчёта и жалобы. Об этом — в главе 5.

Коммунальные услуги

Это то, что поставляется в вашу квартиру:

холодная вода (ХВС);

горячая вода (ГВС) — в квитанции она часто разбита на два компонента: «теплоноситель» (сама вода) и «тепловая энергия на подогрев»;

водоотведение — то есть канализация; её объём обычно равен сумме холодной и горячей воды;

электричество;

газ;

отопление;

обращение с твёрдыми коммунальными отходами (ТКО) — то есть вывоз мусора; в большинстве регионов считается по количеству людей, иногда по площади.

Каждая из этих услуг считается одним из двух способов: **по показаниям счётчика** или **по нормативу**. Об этом — ниже, это главный блок главы.

Общедомовые нужды

Отдельные строки — «ХВС на СОИ», «электроэнергия на СОИ», «ГВС на СОИ». СОИ — содержание общего имущества. Это вода, которой моют подъезд и поливают клумбы, электричество для освещения подъезда и работы лифта.

Эти строки — одно из мест, где суммы чаще всего «плавают». Расход на общедомовые нужды распределяется между всеми квартирами пропорционально площади. Если в доме кто-то ворует воду или электричество, если общедомовой счётчик неисправен или если управляющая компания неправильно считает, — переплачивают все.

Сравнивайте эти строки от месяца к месяцу. Если сумма резко выросла без видимой причины — запросите у управляющей компании расшифровку.

Капремонт

Взносы на капитальный ремонт — это деньги, которые собственники копят на будущий ремонт дома: замену крыши, лифтов, фасада, инженерных систем. Они обязательны для собственников квартир в многоквартирных домах (с некоторыми исключениями — например, для аварийных домов).

Часто капремонт идёт **отдельной квитанцией**. Деньги

поступают либо на счёт **регионального оператора** — специальной организации, которая собирает взносы со многих домов и ремонтирует их по очереди, — либо на **специальный счёт** вашего дома, если собственники так решили. Во втором случае деньги тратятся только на ваш дом, и собственники сами контролируют, когда и что ремонтировать.

Если вы снимаете квартиру, взносы на капремонт платит собственник, а не вы.

Дополнительные услуги

Домофон, антенна, охрана, видеонаблюдение, страхование квартиры, «добровольное пожертвование на благоустройство».

Часть из этих услуг действительно утверждена собственниками на общем собрании, и тогда платить за них нужно. Но многие из них — **добровольные**. Вы вправе от них отказаться.

Пример с антенной: если вы не пользуетесь коллективной антенной, можно написать заявление об отказе и попросить отключить вашу квартиру. С домофоном сложнее — он часто считается частью общего имущества. Но если домофон не работает, вы вправе требовать его ремонта или перерасчёта.

Добровольное страхование квартиры, включённое в квитанцию, — это обычно отдельная строка с пометкой «добро-

вольно» или со ставкой, которую можно не платить. Если вы не хотите страховаться, просто не оплачивайте эту строку. Если хотите — это часто действительно недорогой способ застраховать квартиру.

Счётчики против норматива

Это главный блок главы. Почти все крупные переплаты связаны именно с ним.

Почему счётчик почти всегда выгоднее

Когда у вас нет счётчика, плата начисляется по **нормативу потребления** — это среднее количество воды, тепла или электричества, которое, по мнению региональных властей, расходует один человек за месяц. Нормативы обычно рассчитаны «с запасом» и заметно выше того, что реально тратит экономный человек.

Со счётчиком вы платите ровно за то, что израсходовали. Для одинокого человека, который много работает и редко бывает дома, разница может быть в разы.

Повышающий коэффициент

Государство давно хочет, чтобы все квартиры были оборудованы счётчиками. Поэтому для тех, кто мог установить счётчик, но не установил, плата по нормативу начисляется **с повышающим коэффициентом** — то есть ещё дороже.

По правилам 354-го постановления этот коэффициент равен **1,5**, а для холодной воды с конца 2025 года — **3**. То есть

если у вас нет счётчика холодной воды, хотя его можно поставить, вы платите по нормативу, умноженному на три. В Москве коэффициент может быть ещё выше.

Коэффициент не применяется, если в вашей квартире **нет технической возможности** установить счётчик — например, из-за особенностей труб. Но это нужно подтвердить специальным **актом обследования**, который составляет управляющая компания или ресурсоснабжающая организация. Без акта коэффициент начислят.

Поверка: тихая ловушка

Счётчик — это измерительный прибор, и его точность нужно периодически проверять. Эта проверка называется **поверкой**, а время между поверками — **межповерочным интервалом**. Для счётчиков воды он обычно составляет четыре-шесть лет, для счётчиков электричества — больше; точный срок указан в паспорте прибора.

Что происходит, когда интервал истёк? Счётчик перестаёт считаться прибором учёта, даже если он прекрасно работает. Сначала, до трёх месяцев, плату начисляют **по среднему** — по тому, сколько вы в среднем тратили раньше. А затем — **по нормативу**, и если у вас была возможность поверить или заменить счётчик, — с повышающим коэффициентом.

Именно это и случилось с Ниной Васильевной.

Где посмотреть дату поверки:

в паспорте счётчика (бумажном документе, который выдают при установке);

иногда — в квитанции, в разделе о приборах учёта;

в федеральном реестре результатов поверок — **ФГИС «Аршин»**. Это государственная база данных, где можно по заводскому номеру счётчика найти информацию о поверке.

Кто платит за поверку и замену? Это зависит от счётчика.

Счётчики воды и газа — обязанность собственника. Поверку можно сделать двумя способами: снять счётчик и отвезти в лабораторию или вызвать аккредитованную организацию, которая проверит его прямо на месте, без снятия. Иногда дешевле просто заменить старый счётчик на новый — новый приходит уже поверенным.

Счётчики электричества в многоквартирных домах — с 2020 года обязанность **гарантирующего поставщика**, то есть энергосбытовой компании. Если ваш счётчик электричества вышел из строя или у него истёк срок поверки, вы не обязаны менять его за свой счёт. Сообщите об этом в энергосбытовую компанию — она должна установить новый прибор.

Передача показаний

Если у вас есть счётчики, показания нужно передавать каждый месяц, в установленный срок — обычно в последнюю неделю месяца. Способы: через сайт или приложение

управляющей компании, через ГИС ЖКХ, через Госуслуги, по телефону, через квитанцию.

Если вы забыли передать показания, вам начислят по среднему за предыдущие месяцы, а при долгой непередаче — по нормативу. Когда вы снова передадите правильные показания, плату пересчитают. Но лучше не доводить до этого — поставьте себе ежемесячное напоминание в телефоне.

Мошенники-«поверители»

Отдельное предупреждение. Регулярно по почтовым ящикам раскладывают листовки, а по телефонам звонят люди, сообщающие, что «в вашем доме проводится обязательная замена счётчиков до конца месяца» или «по закону нужно срочно поверить счётчик, иначе штраф». На листовках бывают гербы, логотипы, слова «управляющая компания», «Водоканал», «Мосгаз».

Это почти всегда мошенничество или навязывание услуг по завышенной цене. Запомните:

никакой обязательной коллективной замены счётчиков в определённый день не существует — каждый собственник сам решает, когда и кто проверит его счётчик, в пределах межповерочного интервала;

никакого штрафа за просроченную поверку нет — есть только начисление по нормативу;

если сомневаетесь, позвоните в управляющую компанию

по номеру из квитанции.

Подробнее о схемах мошенников — в главе 58.

Тарифы и нормативы

Кто устанавливает тарифы

Тарифы на воду, тепло, электричество, газ устанавливает **региональный орган регулирования тарифов** — в разных регионах он называется по-разному: региональная энергетическая комиссия, комитет по тарифам, департамент цен и тарифов. Все утверждённые тарифы публикуются на его официальном сайте.

Сверьте тариф в своей квитанции с утверждённым. Это делается за пять минут. Если тариф в квитанции выше — это повод для претензии.

Индексация

Обычно тарифы на коммунальные услуги меняются раз в год — в последние годы чаще всего с 1 июля. Но в 2026 году индексация прошла в два этапа: небольшая — 1 января, основная — 1 октября, причём её размер сильно различается по регионам. Сроки и проценты индексации могут меняться от года к году, поэтому, если сумма в квитанции выросла, первым делом проверьте, не было ли в этом месяце индексации.

Нормативы

Нормативы потребления — то есть сколько воды, тепла или электричества приходится на одного человека или квадратный метр без счётчиков — тоже устанавливаются на региональном уровне. Их можно найти на сайте того же органа или в правовых базах.

Перерасчёт: деньги, которые можно вернуть

Это второй ключевой блок главы. Многие даже не подозревают, что могут вернуть деньги в целом ряде ситуаций.

Если вы уезжали

Предположим, вы уехали на месяц в отпуск или лежали в больнице. Можно ли не платить за то время, пока вас не было?

По правилам 354-го постановления — **да, но не за всё и не всегда.**

Перерасчёт возможен, если вы отсутствовали **более пяти полных календарных дней подряд**. День отъезда и день приезда не считаются.

Перерасчёт делается только по тем услугам, которые начисляются **по нормативу**, — например, вода в квартире без счётчиков, вывоз мусора. Если у вас стоят счётчики, перерасчёт и не нужен: счётчики и так ничего не накрутили, пока вас не было.

Есть важная оговорка: если в квартире нет счётчика воды, а **техническая возможность его установить есть**, перерасчёт не делается. Закон, по сути, говорит: поставьте счётчик — и не будет проблемы.

Что **не пересчитывается** никогда:

отопление — дом отапливается, даже когда вас нет;

общедомовые нужды;

содержание жилья и **капремонт**.

Как получить перерасчёт. Нужно подать письменное заявление исполнителю коммунальных услуг (управляющей компании или ресурсоснабжающей организации) — либо **заранее, до отъезда**, либо **не позднее 30 дней после возвращения**. Пропустите этот срок — перерасчёта не будет.

В заявлении указывается ФИО каждого отсутствовавшего, даты начала и окончания отсутствия. К нему прикладываются документы, подтверждающие отсутствие. Подойдут, например:

копия командировочного удостоверения или справка о командировке с билетами;

справка о лечении в больнице или санатории;

проездные билеты, оформленные на ваше имя;

другие документы — список в правилах открытый.

Перерасчёт должны сделать в течение пяти рабочих дней после получения заявления.

Если услуга была плохого качества

Это вторая, ещё более важная ситуация. Помните холодные батареи Нины Васильевны?

Правила 354-го постановления подробно описывают, **какой должна быть каждая коммунальная услуга**, сколько допускается перерывов и какие отклонения. Если эти требования нарушены — плата должна быть уменьшена. Не по доброте управляющей компании, а по закону.

Вот главные параметры — это шпаргалка, которую стоит сохранить.

Холодная вода:

перерыв подачи — не более 8 часов суммарно в месяц и не более 4 часов за один раз;

за каждый час превышения плата за месяц уменьшается на 0,15%.

Горячая вода:

перерыв подачи — не более 8 часов суммарно в месяц и не более 4 часов за один раз (при аварии на тупиковой магистрали — до 24 часов подряд). Ежегодное летнее отключение на профилактику — отдельная история, его сроки регулируются санитарными правилами;

температура в кране может отклоняться от нормы ночью (с 0 до 5 часов) не больше чем на 5 °С, днём — не больше чем на 3 °С;

если горячая вода из крана холоднее 40 °С, её оплачивают по тарифу холодной воды. Перед замером нужно дать воде стечь — не более трёх минут.

Отопление:

перерыв — не более 24 часов суммарно в месяц; за один

раз — не более 16 часов, если в квартире от +12 °С до нормы; не более 8 часов при +10…+12 °С; не более 4 часов при +8…+10 °С;

температура в жилых комнатах — **не ниже +18 °С**, в угловых — не ниже +20 °С. В холодных регионах, где температура самой холодной пятидневки −31 °С и ниже, — не ниже +20 °С, в угловых — +22 °С. Это касается большей части Сибири;

ночью (с 0 до 5 часов) допускается снижение не более чем на 3 °С, днём снижение не допускается;

за каждый час отклонения температуры плата снижается на 0,15% за каждый градус.

Температуру по правилам меряют в самой большой жилой комнате, в центре комнаты, на высоте одного метра от пола и на расстоянии полуметра от наружной стены и батареи.

Как зафиксировать нарушение. Это важно: без правильной фиксации перерасчёт не получить.

Позвоните в аварийно-диспетчерскую службу управляющей компании и сообщите о проблеме: «Батареи холодные, в комнате +15». Обязательно спросите, кто принял заявку, запишите его фамилию, номер заявки, дату и время звонка.

Если диспетчер не знает причины нарушения, он обязан **согласовать с вами время проверки**. По правилам эта проверка назначается не позднее чем через **два часа** после вашего сообщения, если вы не договорились о другом вре-

мени.

По итогам проверки составляется **акт проверки**. В нём указывается, какое нарушение выявлено, как его измеряли, с какого времени оно началось. Один экземпляр акта остаётся у вас. Не подписывайте акт, если в нём неправда, — укажите в нём своё несогласие.

Если управляющая компания **не пришла** на проверку в согласованное время, правила позволяют составить акт без неё — с участием как минимум двух незаинтересованных свидетелей (например, соседей) и, если возможно, председателя совета дома. Такой акт тоже имеет силу.

После того как нарушение устранено, исполнитель должен убедиться, что услуга снова нормальная, и при необходимости составить ещё один акт. Время между актами — это период, за который положен перерасчёт.

Сохраняйте все записи: номера заявок, фотографии градусника, акты. Если перерасчёт не сделали сами, — с этими документами вы напишете заявление, а при необходимости — жалобу в жилищную инспекцию.

Ошибки в данных

Третья ситуация — просто ошибки:
неправильная площадь квартиры;
неправильное количество проживающих;
двойное начисление одной и той же услуги;

плата за услугу, которой в доме нет (например, за лифт в доме без лифта);

неправильный тариф.

В этих случаях пишется заявление с требованием исправить ошибку и пересчитать начисления. Срок, за который можно требовать перерасчёт, ограничен общим сроком исковой давности — **три года**.

Как проверить квитанцию за 15 минут

Вот пошаговый порядок, который стоит выполнять каждый месяц. Через пару месяцев это войдёт в привычку и будет занимать пять минут.

1. Шапка. Площадь и количество людей совпадают с реальностью?

2. Показания счётчиков. Совпадают ли показания в квитанции с теми, что вы передавали? Если в графе написано «по среднему» или «по нормативу», — почему? Вы забыли передать показания? Истекла поверка?

3. Тарифы. Совпадают ли с утверждёнными в вашем регионе? Достаточно проверять один раз после каждой индексации.

4. Общедомовые нужды. Не выросли ли эти строчки резко по сравнению с прошлым месяцем?

5. Дополнительные услуги. Пользуетесь ли вы ими? Работают ли они? Нужны ли вам?

6. Перерасчёты и долги. Если в квитанции есть строчка «перерасчёт» или «задолженность», — понимаете ли вы, откуда она?

Удобно смотреть начисления в электронном виде — в **ГИС ЖКХ** (государственной информационной системе ЖКХ), в приложении управляющей компании или на Госус-

лугах. Там же видна история начислений за прошлые месяцы и легко сравнивать.

Как платить

Способы и комиссии

Квитанцию можно оплатить в банке, через приложение банка, на почте, в терминале, через ГИС ЖКХ или Госуслуги. Многие банки берут комиссию за оплату ЖКУ, но обычно есть способы оплатить без неё — например, через приложение своего банка или на сайте управляющей компании. Проверьте, сколько вы платите комиссии, — за год может набежать заметная сумма.

Частичная оплата

Если вы не согласны с одной строчкой квитанции, можно ли оплатить только остальное?

Можно, но с важной оговоркой. Если вы просто заплатите меньшую сумму, по правилам исполнитель **распределит её пропорционально** между всеми строчками квитанции. В итоге у вас появится небольшой долг по каждой услуге — включая ту, с которой вы согласны.

Чтобы этого избежать, при оплате нужно **указать в назначении платежа, за какие именно услуги и за какой период вы платите**. Это проще сделать через банковский

перевод или приложение, где есть поле для назначения. И одновременно подать письменное заявление с требованием пересчитать спорную строку.

Сколько хранить квитанции

Храните оплаченные квитанции или электронные подтверждения оплаты как минимум **три года** — это общий срок исковой давности. Если управляющая компания через два года заявит, что вы что-то не оплатили, — подтверждение оплаты будет вашим единственным доказательством.

Долги

Пени

Если вы не оплатили ЖКУ вовремя, начисляются **пени**. Оплатить квитанцию нужно до 10-го числа следующего месяца (если договором не установлен другой срок). Пени начинают начисляться **с 31-го дня** просрочки:

с 31-го по 90-й день — 1/300 ключевой ставки Банка России за каждый день;

с 91-го дня — 1/130 ключевой ставки за каждый день.

На момент написания книги, до конца 2026 года, для расчёта пеней используется не текущая ключевая ставка, а фиксированная — 9,5% годовых. Это льготный порядок, который власти продлевают ежегодно с 2022 года. Будет ли он продлён дальше — нужно проверять.

Ограничение и отключение

Если долг не погашен, исполнитель может **ограничить** подачу коммунальной услуги (например, подавать электричество по графику) или **приостановить** её (полностью отключить).

Но это делается по строгому порядку:

Сначала должнику направляется **предупреждение**: если долг не будет погашен в течение **20 дней** с момента получения предупреждения, услугу ограничат или отключат. Предупреждение может прийти заказным письмом, в квитанции, по СМС, через личный кабинет.

Если долг не погашен, услугу **ограничивают**.

Если долг не погашен через **10 дней** после ограничения, услугу **отключают**.

Важно: за долги **нельзя отключить отопление**, а в многоквартирных домах — ещё и **холодную воду**.

После полного погашения долга (или заключения соглашения о рассрочке) услугу должны возобновить в течение **двух календарных дней**. Расходы на отключение и подключение возмещает должник, но не больше трёх тысяч рублей в сумме.

Судебный приказ

Управляющая компания или ресурсоснабжающая организация могут взыскать долг через суд, получив **судебный приказ**. Это упрощённая процедура: суд выносит приказ без вызова сторон, просто по документам.

Если вы не согласны с суммой долга — например, считаете, что его насчитали неправильно, — судебный приказ можно **отменить**. Для этого нужно в течение **10 дней** с момента его получения подать в суд, вынесший приказ, возражения.

Объяснять причины не обязательно — достаточно заявить, что вы не согласны. Тогда приказ отменят, и кредитору придётся подавать иск в обычном порядке, где вы сможете спорить по существу. Подробнее — в главе 54.

Если денег нет

Если плата за ЖКУ слишком высока для вашего дохода, у вас может быть право на **субсидию** на оплату жилья и коммунальных услуг. Её дают, если расходы на ЖКУ превышают определённую долю совокупного дохода семьи; эту долю устанавливает регион (федеральный максимум — 22%). Субсидию оформляют через МФЦ, органы соцзащиты или Госуслуги.

Кроме того, у многих категорий граждан есть **льготы** на оплату ЖКУ: у ветеранов, инвалидов, многодетных семей, пенсионеров в некоторых регионах. Условия разные в разных регионах и часто меняются, поэтому уточняйте в органах соцзащиты.

Если долг уже образовался — не прячьтесь. Обратитесь в управляющую компанию и попросите **рассрочку**: многие соглашаются, потому что им выгоднее получить деньги постепенно, чем судиться.

Красные флаги

Сумма резко выросла без видимой причины — без индексации тарифов, без изменения числа жильцов.

В квитанции числятся люди, которые не живут у вас и не зарегистрированы.

Начисление по нормативу при исправном и поверенном счётчике.

Непонятные строки, «прочие услуги» без расшифровки.

Общедомовые нужды значительно выросли.

Листовки и звонки о «срочной обязательной замене» счётчиков.

Квитанция от неизвестной организации или с изменёнными реквизитами для оплаты.

Как говорить с системой

Запрос разъяснений. Если вы не понимаете, откуда взялась сумма в квитанции, — напишите исполнителю письменный запрос с просьбой разъяснить порядок начисления конкретной услуги за конкретный месяц. Исполнитель обязан предоставить информацию. Подайте запрос так, чтобы у вас осталось подтверждение: второй экземпляр с отметкой о принятии, заказное письмо, обращение через ГИС ЖКХ.

Заявление на перерасчёт. Схема простая:

кому: исполнителю (управляющая компания или ресурсоснабжающая организация);

от кого: ваши ФИО, адрес, номер лицевого счёта;

что произошло: конкретно, с датами («с 3 по 17 февраля температура в квартире не превышала +15 °С, что подтверждается актом проверки от 5 февраля»);

что требуете: «произвести перерасчёт платы за отопление за февраль в соответствии с разделом IX и приложением 1 Правил предоставления коммунальных услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ № 354»;

приложения: акты, номера заявок, документы об отсутствии, фотографии;

дата и подпись.

Жалоба. Если исполнитель не отвечает или отказывает без оснований, следующий шаг — жалоба в **государствен-**

ную жилищную инспекцию вашего региона. Её можно подать через Госуслуги или сайт инспекции. Если речь о неправильных тарифах — в **региональный орган регулирования тарифов**. В серьёзных случаях — в **прокуратуру**. Как написать жалобу, которая сработает, — в главе 52.

Памятка

Проверка квитанции за 15 минут

Площадь и количество людей — верны?
Показания счётчиков — совпадают с переданными?
Тарифы — совпадают с утверждёнными?
Общедомовые нужды — не выросли резко?
Дополнительные услуги — нужны и работают?
Перерасчёты и долги — понятно, откуда?

Когда положен перерасчёт

Уезжали больше 5 полных дней (если нет счётчиков и нет технической возможности их поставить): заявление до отъезда или не позднее 30 дней после возвращения, плюс билеты, справки.

Услуга плохого качества: заявка в аварийную службу, номер заявки, акт проверки.

Ошибка в данных: заявление с требованием исправить, за последние три года.

Шпаргалка по качеству услуг

Услуга
Допустимые перерывы
Норма

Холодная вода
не более 8 ч в месяц, не более 4 ч подряд
—

Горячая вода
не более 8 ч в месяц, не более 4 ч подряд
ниже +40 °С — оплата как за холодную

Отопление
не более 24 ч в месяц
не ниже +18 °С (угловые +20 °С); в холодных регионах +20 °С (угловые +22 °С)

Помните

Повышающий коэффициент без счётчика — 1,5, для холодной воды — 3.

Счётчик электричества в многоквартирном доме меняет

энергосбыт, а не вы.

За долги нельзя отключить отопление и холодную воду.

Судебный приказ можно отменить в течение 10 дней.

Глава 5. Управляющая компания: как заставить её работать

Крыша над пятым этажом начала течь в октябре. Сначала тёмное пятно на потолке у Ольги в спальне. Потом — капли во время дождя. К декабрю, когда пошёл мокрый снег, под капающим местом стояли уже два таза.

Ольга звонила в управляющую компанию. Ей отвечали: «Заявку приняли, ждите». Звонила соседка напротив, у которой тоже текло. Ей отвечали то же самое. Звонили ещё трое из подъезда. Каждый раз — вежливо, без номера заявки, без сроков. Ничего не происходило.

В январе Ольга решила действовать иначе.

Сначала она сфотографировала потолок, тазы, разводы на стенах и мокрые обои — всё с датами. Позвала двух соседей и вместе с ними составила акт: что, где, с какого времени течёт. Потом написала в управляющую компанию **письменное заявление**: адрес, суть проблемы, с какого числа, ссылка на то, что крыша — общее имущество дома, и требование устранить протечку и возместить ущерб. Принесла заявление в двух экземплярах в офис управляющей компании и добилась, чтобы на её экземпляре поставили отметку о приёме с датой и подписью.

Прошло десять рабочих дней. Ответа не было.

Тогда Ольга зашла на сайт государственной жилищной инспекции своего региона и подала жалобу. Перечислила всё: когда начались протечки, когда и как она обращалась, номер и дату заявления, отсутствие ответа в установленный срок. Приложила фотографии, акт и копию заявления с отметкой о приёме.

Через две недели на крыше работали кровельщики. Ещё через месяц управляющая компания предложила Ольге компенсацию за испорченные обои.

Крыша была такой же дырявой, что и в октябре. Управляющая компания была той же самой. Изменилось одно: Ольга перестала просить и начала создавать документы, у которых есть последствия.

Почему управляющие компании бездействуют

Не все управляющие компании плохие. Многие работают честно и стараются. Но даже у хорошей компании десятки домов, сотни заявок и ограниченное число рабочих рук. Неизбежно возникает очередь. И в этой очереди первыми решаются проблемы, за которые компании может что-то быть, если она их не решит.

Устный звонок не создаёт для управляющей компании почти никаких последствий. Его можно «потерять», забыть, отложить. Через месяц вы не докажете, что звонили.

А вот письменное заявление с отметкой о приёме, акт, жалоба в жилищную инспекцию — это уже другое. Это сроки, которые компания обязана соблюдать. Это проверки. Это штрафы. И, в конце концов, это риск потерять лицензию.

У жильцов гораздо больше рычагов, чем кажется. Просто ими надо уметь пользоваться.

Кто за что отвечает

Прежде чем требовать что-то от управляющей компании, нужно понимать, что именно входит в её зону ответственности. Иначе вы рискуете требовать того, что она не обязана делать, — и получить законный отказ.

Общее имущество

Управляющая компания отвечает за **общее имущество** многоквартирного дома. Это всё, что принадлежит всем собственникам вместе и обслуживает больше одной квартиры:

крыша, чердак, технические этажи;

подвал;

подъезды, лестницы, лифты, коридоры;

несущие стены, фасад, фундамент;

инженерные системы дома — стояки воды, канализации, отопления, газа, общедомовые электросети;

придомовая территория — двор, детская площадка, если они входят в земельный участок дома.

Где кончается общее и начинается ваше

Это самый важный практический вопрос. Ответ на него даёт постановление Правительства № 491 «Об утверждении

Правил содержания общего имущества». Если упростить:

Водопровод и газ. Стояки, ответвления от них **до первого отключающего устройства** (крана) и **сам этот кран** — общее имущество. Всё, что после крана, в квартире, — ваше. Помните главу 3 и Диму с его краном за панелью? Если бы прикипел и сломался именно тот первый кран, ремонтировать его должна была бы управляющая компания. А лопнувший гибкий шланг под раковиной — это уже после крана, и это зона ответственности жильца.

Канализация. Стояк и всё до места присоединения вашей квартирной разводки — общее. Засор в стояке — забота управляющей компании. Засор в вашей раковине — ваша.

Электричество. Общедомовые сети — до квартирного (индивидуального) прибора учёта. Счётчик, автоматы после него и всё, что дальше в квартире, — ваше. Как мы помним из главы 4, сами счётчики электричества в многоквартирных домах меняет энергосбыт.

Отопление. Здесь граница самая спорная. Стояки — однозначно общее. А батареи? Ответ зависит от того, есть ли перед батареей кран, которым её можно отключить, не затрагивая соседей. Если **крана нет** — батарея считается частью общей системы отопления, и её ремонт и замена — обязанность управляющей компании. Это не раз подтверждал и Минстрой. Если кран есть — батарея, как правило, ваша.

Обязательный перечень работ

Многие думают, что управляющая компания делает только то, что прописано в договоре. Это не так. Есть **минимальный перечень услуг и работ** по содержанию общего имущества, утверждённый Правительством (постановление № 290). Он обязателен для всех управляющих компаний, независимо от того, насколько подробно расписан договор.

В нём, например, есть регулярный осмотр и ремонт кровли, проверка состояния подвалов, обслуживание инженерных систем, уборка лестниц, очистка крыш от снега и наледи, дератизация и дезинсекция, вывоз снега с придомовой территории. Если управляющая компания этого не делает — она нарушает закон, даже если ссылается на «нет в договоре».

Договор управления

Договор управления вашим домом должен быть доступен в **ГИС ЖКХ** — найдите там свой дом. Посмотрите, что в нём:

перечень работ и услуг;

их периодичность (как часто убирают подъезд, когда осматривают крышу);

стоимость содержания за квадратный метр;

порядок приёма заявок и сроки.

Это ваша «карта» требований. Ссылаться в заявлении на конкретный пункт договора куда эффективнее, чем писать «сделайте что-нибудь».

Как подавать заявки, чтобы их выполняли

Аварийная служба

Для экстренных ситуаций у каждой управляющей компании обязана быть **аварийно-диспетчерская служба** — она должна работать круглосуточно, без выходных. Её номер — в квитанции, на доске объявлений, в ГИС ЖКХ.

Правила работы аварийной службы установлены постановлением Правительства № 416. Вот главное, что вам нужно знать:

диспетчер должен **ответить на звонок в течение 5 минут**, а если не может — **перезвонить в течение 10 минут**;

в течение **30 минут** с момента регистрации заявки он должен сообщить вам, **в какие сроки** она будет выполнена;

локализовать аварию на внутридомовых сетях — то есть, например, перекрыть воду при прорыве — нужно в течение **30 минут**;

засоры канализации должны устранять в течение **двух часов**;

людей из застрявшего лифта должны освободить в течение **30 минут**.

Звоня в аварийную службу, всегда:

называйте конкретную проблему: «В подъезде прорвало трубу, вода течёт на лестницу»;

просите номер заявки;

записывайте номер, дату, время, ФИО диспетчера.

Если номер не дают — это первый тревожный сигнал. Настаивайте или подайте заявку другим способом.

Плановые заявки: только письменно

Для всего, что не является аварией, — протекающая крыша, неработающий домофон, грязный подъезд, не вывезенный снег — **подавайте письменную заявку**. Устный звонок можно использовать как дополнение, но основным должен быть документ.

Способы подачи:

лично в офисе управляющей компании, в двух экземплярах. На вашем экземпляре должны поставить отметку о приёме: дату, входящий номер, подпись принявшего. Без этой отметки ваш экземпляр почти ничего не стоит;

заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении. Опись подтвердит, что именно вы отправили, а уведомление — когда управляющая компания его получила;

через ГИС ЖКХ — есть раздел для обращений к управляющей организации. Это удобно: обращение автоматически регистрируется с датой, а управляющая компания обя-

зана разместить там и ответ;

через Госуслуги, если в вашем регионе подключён этот сервис;

через приложение или сайт управляющей компании — при условии, что вам выдают номер обращения.

Что писать

Хорошее заявление в управляющую компанию — короткое и конкретное. Схема:

кому: название управляющей компании, ФИО руководителя;

от кого: ваши ФИО, адрес, телефон;

что случилось: конкретная проблема, где, с какого числа. «С 12 октября 2026 года во время дождя протекает кровля над квартирой № 58, в результате чего намокает потолок в спальне»;

на что ссылаетесь: «Кровля входит в состав общего имущества многоквартирного дома (п. 2 Правил содержания общего имущества, утв. постановлением Правительства РФ № 491). Обязанность по её содержанию лежит на управляющей организации»;

что требуете: «Прошу провести осмотр кровли, устранить протечку в срок до…, составить акт о причинённом ущербе»;

приложения: фото, акт;

дата и подпись.

Сроки ответа

По правилам постановления № 416, управляющая компания должна ответить на обращение собственника **не позднее 10 рабочих дней** со дня его получения. Для некоторых вопросов сроки короче: например, копию акта проверки качества коммунальной услуги должны выдать **не позднее 3 рабочих дней**.

Запомните дату подачи. Если через 10 рабочих дней ответа нет — у вас уже есть нарушение, с которым можно идти в жилищную инспекцию.

Фиксация проблемы

Без доказательств любой спор превращается в «слово против слова». Поэтому всё, что касается проблем в доме, фиксируйте.

Фото и видео

Снимайте проблему с привязкой к месту и времени: общий план, чтобы было видно, где это, и крупный план, чтобы было видно, что это. Фотографии в смартфоне сохраняют дату и время. Если проблема длительная — снимайте её в динамике: «вот так было 12 октября, вот так 5 ноября».

Акт осмотра

При серьёзных проблемах — особенно при заливах — требуйте, чтобы управляющая компания провела **осмотр** и составила **акт**. В акте фиксируется, что именно произошло, где, по какой причине (если её можно установить) и какой ущерб причинён.

Не подписывайте акт, если вы не согласны с его содержанием: например, если в нём написано, что протечка произошла «по вине собственника», хотя на самом деле течёт крыша. Напишите на акте свои возражения — «с причиной

не согласен, протечка вызвана неисправностью кровли» — и только потом подпишите.

Если управляющая компания отказывается приходить и составлять акт — составьте его сами, с участием как минимум двух соседей. Подробно опишите ситуацию, укажите, что управляющая компания была приглашена (когда, каким способом), но не явилась. Подписи соседей, их адреса и телефоны. Такой акт тоже будет доказательством.

Залив из-за общедомовых сетей

Если вас залило из-за протечки крыши, лопнувшего стояка, засора в общей канализации — **ущерб должна возместить управляющая компания**. Она отвечает за содержание этого имущества и, значит, за последствия плохого содержания.

Порядок действий:

Немедленно сообщите в аварийную службу.

Сфотографируйте всё.

Добейтесь составления акта о заливе.

Закажите независимую оценку ущерба (её стоимость потом тоже можно взыскать с управляющей компании).

Направьте управляющей компании письменную претензию с требованием возместить ущерб и приложите акт и оценку.

Если не возмещают — в суд.

Подробнее о заливах — в главах 6 и 69.

Контроль управляющей компании

Отчёт

Управляющая компания обязана ежегодно отчитываться перед собственниками о выполнении договора управления: какие работы выполнены, сколько денег собрано и на что потрачено. Отчёт должен быть размещён в ГИС ЖКХ.

Почитайте его хотя бы раз. Если в отчёте написано, что крышу ремонтировали в прошлом году, а она течёт третий сезон, — у вас есть повод задать вопросы.

Совет дома и председатель

Собственники могут выбрать **совет многоквартирного дома** и его **председателя**. Председатель представляет интересы собственников в отношениях с управляющей компанией: участвует в проверках, подписывает акты выполненных работ, следит за исполнением договора.

Это важная фигура. Если председатель активный и честный — управляющая компания работает заметно лучше. Если формальный или, что бывает, связан с управляющей компанией и подписывает всё не глядя — это серьёзная проблема.

Акты выполненных работ

Когда управляющая компания отчитывается о выполненной работе (например, о ремонте подъезда), она подписывает **акт выполненных работ** с председателем совета дома или с уполномоченными собственниками. Подпись председателя на акте фактически означает: «работа выполнена, претензий нет».

Если председатель подписывает акт о покраске подъезда, а подъезд на самом деле не покрашен, — вы теряете серьёзный аргумент. Поэтому акты должны подписываться только после реальной проверки.

Перерасчёт за содержание

Если управляющая компания не выполняла свои обязанности — не убирала подъезд, не вывозила снег, не обслуживала лифт, — плата за содержание жилья должна быть уменьшена. Порядок изменения платы установлен тем же постановлением № 491: нарушение фиксируется актом, после чего плата за этот период снижается. Схема та же, что и для коммунальных услуг в главе 4: заявка, акт, заявление на перерасчёт.

Когда управляющая компания не реагирует: лестница эскалации

Если вы подали заявление, а управляющая компания молчит или отвечает отписками, — поднимайтесь по лестнице.

Ступень 1. Повторная претензия

Напишите повторное письменное обращение с пометкой «Претензия». Укажите, что первое обращение от такого-то числа осталось без ответа или без исполнения, и установите срок для устранения нарушения. Отдельно отметьте, что в противном случае вы обратитесь в жилищную инспекцию и суд.

Иногда одного слова «претензия» и упоминания инспекции достаточно, чтобы дело сдвинулось.

Ступень 2. Государственная жилищная инспекция

Это главный контролирующий орган для управляющих компаний. Жилищная инспекция (в разных регионах она называется по-разному — «Госжилинспекция», «Жилищная инспекция», «Мосжилинспекция») может:

провести **проверку** управляющей компании;

выдать **предписание** устранить нарушения — с конкретным сроком;

оштрафовать управляющую компанию и её руководителя;

при систематических нарушениях — инициировать вопрос об **аннулировании лицензии**.

Жалобу можно подать через сайт инспекции, через Госуслуги или по почте. Срок рассмотрения — как правило, 30 дней.

В жалобе укажите:

суть нарушения;

хронологию ваших обращений в управляющую компанию с датами и номерами;

нарушенные нормы (правила № 491, № 416, № 354, минимальный перечень работ);

что вы просите: провести проверку, обязать устранить нарушения, привлечь к ответственности;

приложения: копии ваших обращений с отметками о приёме, фото, акты.

Ступень 3. Роспотребнадзор

По отдельным вопросам, связанным с санитарным состоянием дома, — например, грызуны и насекомые в подвале, грязь, запахи, — можно обратиться в Роспотребнадзор.

Ступень 4. Прокуратура

Если нарушения систематические, если управляющая компания игнорирует и жилищную инспекцию, если есть угроза жизни и здоровью (например, разрушается балкон, неисправен газ, протекает крыша над электрощитком), — обратитесь в прокуратуру. Прокуратура осуществляет надзор за соблюдением законов и может принять меры, включая иск в интересах жильцов.

Ступень 5. Суд

В суде можно:

взыскать с управляющей компании **ущерб** от залива или другого нарушения;

обязать её **выполнить работы**;

взыскать **компенсацию морального вреда**.

Важный момент: отношения жильцов с управляющей компанией подпадают под **закон о защите прав потребителей**. Это значит, что если суд удовлетворит ваши требования, а управляющая компания не выполнила их добровольно, суд взыщет в вашу пользу ещё и **штраф в размере 50%** от присуждённой суммы. Кроме того, потребители освобождаются от уплаты госпошлины по таким искам в пределах установленного лимита. Подробнее — в главах 19 и 54.

Сила коллектива

Почему коллективная жалоба весит больше

Одна жалоба от одного жильца — это одна проблема. Двадцать жалоб от двадцати жильцов — это уже системное нарушение, на которое инспекция реагирует гораздо быстрее. Если проблема касается всего подъезда или дома (крыша, подвал, лифт), договоритесь с соседями и подавайте жалобы вместе — или одну коллективную жалобу с подписями.

Общее собрание собственников

Общее собрание собственников — высший орган управления многоквартирным домом. Оно может:

выбрать или сменить управляющую компанию;

выбрать совет дома и председателя;

утвердить или изменить размер платы за содержание;

принять решение о текущем или капитальном ремонте;

решить, как распоряжаться общим имуществом (например, сдавать ли в аренду место на крыше под антенну).

Собрание может инициировать любой собственник. Проводить его можно очно, заочно или в смешанной форме. С

1 марта 2025 года электронные собрания можно проводить только через **ГИС ЖКХ** или через региональные государственные системы. Через ГИС ЖКХ уведомления о собрании автоматически приходят собственникам на Госуслуги, а протокол формируется автоматически. Порядок проведения собраний регулярно уточняется, поэтому перед организацией собрания стоит проверить актуальные правила.

Смена управляющей компании

Если управляющая компания систематически не справляется, а жалобы не помогают, — её можно сменить. Это серьёзная процедура, но вполне реальная.

В общих чертах:

Соберите **инициативную группу** соседей.

Выберите новую управляющую компанию — проверьте её лицензию в ГИС ЖКХ, посмотрите, как она обслуживает другие дома, поговорите с их жильцами.

Проведите **общее собрание**, на котором решите расторгнуть договор с прежней компанией, выбрать новую и утвердить договор с ней. Для смены управляющей компании нужно **более 50% голосов от общего числа собственников** дома — не от числа проголосовавших, а именно от всех.

Уведомите прежнюю управляющую компанию и жилищную инспекцию.

Закон устанавливает определённые ограничения на до-

срочное расторжение договора с управляющей компанией, и эти правила в последние годы менялись. Перед тем как начинать, уточните актуальный порядок в жилищной инспекции или у юриста.

Альтернатива управляющей компании — **ТСЖ** (товарищество собственников жилья), когда жильцы управляют домом сами. Это даёт больше контроля, но требует больше участия и ответственности.

Если вы арендатор

Если вы снимаете квартиру, договор управления заключён не с вами, а с собственником. Но это не значит, что вы бесправны.

Аварийные заявки может подавать любой, кто проживает в квартире. Если прорвало трубу — звоните в аварийную службу сами.

Плановые заявки и жалобы обычно подаёт собственник. Договоритесь с хозяином заранее: кто и как взаимодействует с управляющей компанией. Хороший вариант — прописать это в договоре аренды.

Если вам причинили ущерб из-за неисправности общего имущества (например, протекающая крыша испортила вашу технику), — вы как пострадавший вправе требовать возмещения.

Подробнее об аренде — в главе 1.

Красные флаги

Заявки «теряются», номер заявки не дают.

Управляющая компания отказывается составлять акт или выдавать его копию.

В ГИС ЖКХ нет информации о вашем доме: договора, отчёта, сведений о работах.

Плата за содержание растёт, а видимых работ нет.

Председатель совета дома подписывает всё не глядя или явно связан с управляющей компанией.

В квитанциях появились «целевые сборы», не утверждённые общим собранием.

Внезапно появилась новая управляющая компания, а о собрании, на котором её выбрали, никто не слышал. Это может означать подделку протокола собрания — одну из распространённых схем в ЖКХ. Немедленно обращайтесь в жилищную инспекцию и прокуратуру.

Как говорить с системой

Схема заявления в управляющую компанию

Кому — название компании, ФИО руководителя.

От кого — ФИО, адрес, телефон.

Суть — что, где, с какого числа.

Основание — ссылка на нормы (491, 290, 416, 354) и договор управления.

Требование — что сделать и в какой срок.

Приложения — фото, акты.

Дата и подпись.

Схема жалобы в жилищную инспекцию

Кому — название инспекции.

От кого — ФИО, адрес, контакты.

На кого — название управляющей компании.

Суть нарушения — кратко и конкретно.

Хронология — когда и как вы обращались, ответы или их отсутствие.

Нарушенные нормы.

Просьба — провести проверку, выдать предписание,

привлечь к ответственности.

Приложения — копии обращений с отметками о приёме, фото, акты.

Дата и подпись.

После подачи жалобы вы получите регистрационный номер. Сохраните его — по нему можно отслеживать рассмотрение. Подробно о составлении жалоб — в главе 52.

Памятка

Лестница эскалации

Заявка в аварийную службу (с номером) или письменное заявление (с отметкой о приёме).

10 рабочих дней — срок ответа управляющей компании.

Претензия с установленным сроком.

Государственная жилищная инспекция.

Роспотребнадзор, **прокуратура**, **суд.**

Как подать заявку, которую не потеряют

☐ Письменно, а не только по телефону.

☐ В двух экземплярах — на вашем отметка о приёме.

☐ Или заказным письмом с описью и уведомлением.

☐ Или через ГИС ЖКХ.

☐ Конкретно: что, где, с какого числа.

☐ Со ссылкой на нормы и договор.

☐ С фото и актом.

☐ Запишите дату подачи и номер.

Это общее или моё?

Система
Общее имущество (управляющая компания)
Ваше

Вода, газ
Стояки и ответвления до первого крана, включая сам кран
Всё после первого крана

Канализация
Стояк
Квартирная разводка

Электричество
Сети до квартирного счётчика
Счётчик (меняет энергосбыт) и всё после него

Отопление
Стояки; батареи без отключающего крана
Батареи с отключающим краном (как правило)

Крыша, подвал, подъезд, лифт
Всё

—

Сроки аварийной службы

Ответ на звонок — 5 минут (или перезвон в течение 10).
Сообщить срок выполнения — 30 минут.
Локализация аварии — 30 минут.
Засор канализации — 2 часа.
Освобождение из лифта — 30 минут.

Глава 6. Соседи: как жить рядом и не воевать

У Андрея и Лены родилась дочка в конце сентября. К середине октября они поняли, что у их нового счастья есть враг — сосед сверху.

Сосед, крупный мужчина лет пятидесяти по имени Виктор, каждый вечер смотрел футбол. Смотрел громко: телевизор, судя по всему, стоял прямо на полу, и каждый гол отдавался в их потолке. Смотрел до часу ночи, а то и позже. И ходил по квартире так, что у Андрея и Лены дрожала люстра.

Малышка просыпалась. Лена укачивала её по часу. Андрей лежал и смотрел в потолок, и с каждым вечером в нём копилось что-то тяжёлое.

Через месяц, в половине первого ночи, после очередного гола и очередного детского плача, Андрей не выдержал. Он поднялся на этаж выше, в домашних штанах, и начал колотить в дверь кулаком.

Виктор открыл. Разговора не получилось: Андрей кричал, Виктор кричал в ответ, кто-то из соседей вызвал полицию. Приехавший наряд выслушал обоих, сделал внушение и уехал.

На следующий вечер телевизор у Виктора играл ещё громче. Теперь — назло.

Андрей и Лена прожили в этой войне полгода. Писали жалобы, вызывали полицию, ходили к участковому. Виктор получил пару штрафов, но громкость не убавил. Лена плакала. Андрей подумывал о продаже квартиры.

А ведь всё могло закончиться в первую же неделю. Простым разговором — днём, спокойно, с конкретной просьбой. Многие люди, которые шумят, даже не догадываются, что их слышно. Виктор, как выяснилось много позже, понятия не имел, что этажом ниже живёт младенец, — и что старое перекрытие в их доме пропускает звук, как картон.

Тот, кого не выбирают

Друзей мы выбираем. Работу — в какой-то мере тоже. А соседей — нет. Они достаются вместе с квартирой, как вид из окна и скрипучий пол. И переехать из-за соседа — это дорого, сложно и часто просто невозможно.

Значит, жить рядом с ними придётся годами. И от того, какие у вас сложатся отношения, зависит очень многое: будете ли вы спокойно спать, сможете ли попросить полить цветы, придёт ли кто-нибудь на помощь, если вам станет плохо.

Соседский конфликт почти всегда обходится дороже компромисса. Он изматывает обе стороны, отравляет каждое возвращение домой, перекидывается на детей и других соседей. Выигравших в нём обычно нет.

Поэтому главный принцип этой главы такой: **сначала человеческие методы, потом юридические. И никогда — наоборот.**

Но это не значит, что нужно терпеть всё. Если сосед не слышит человеческих слов, закон даёт вам инструменты защиты. Использовать их — не предательство и не «стукачество», а законное право.

Как говорить с соседом

Это самый важный навык в этой главе. Он работает почти в любом конфликте: шум, запах, хлам, собака, парковка.

Подготовка

Не идите разговаривать в момент злости. В половине первого ночи, когда за стеной гремит телевизор, вы не способны говорить спокойно — и сосед, которого вы разбудили стуком в дверь, тоже не способен слушать.

Дождитесь следующего дня. Остыньте. И сформулируйте для себя **конкретную просьбу**. Не «перестаньте шуметь», а «после одиннадцати вечера делайте телевизор потише». Не «уберите свою собаку», а «пожалуйста, убирайте за ней во дворе у подъезда».

Время и место

Лучше всего — днём или ранним вечером, при случайной встрече на лестнице или у подъезда. Можно позвонить в дверь, но в разумное время. Не через закрытую дверь, не в лифте, когда вокруг люди, не криком с балкона.

Формула разговора

Хорошо работает простая схема из трёх шагов:

Факт — что происходит, без оценок: «Последние недели по вечерам у нас очень хорошо слышно телевизор, иногда до часу ночи».

Как это на вас влияет: «У нас маленький ребёнок, ему месяц, он просыпается от шума».

Конкретная просьба: «Не могли бы вы после одиннадцати делать потише? Или, может, поставить телевизор не на пол?»

Заметьте: здесь нет обвинений, нет «вы всегда», нет угроз, нет оценки личности соседа. Только факт, ваша ситуация и просьба. Человеку, к которому обращаются так, гораздо проще согласиться — ему не нужно защищаться.

Скорее всего, ответ будет: «Ой, я не знал, что так слышно. Конечно». И на этом конфликт закончится, не начавшись.

Чего не делать

Обвинять и обобщать: «Вы постоянно шумите», «Вам на всех наплевать».

Угрожать с первого разговора: «Я на вас в полицию напишу».

Писать анонимные записки с оскорблениями или

«приклеивать» их на дверь.

Отвечать шумом на шум: стучать по батарее, включать музыку в ответ, ставить колонку под потолок. Это не решит проблему, а переведёт её в войну — и формально нарушителем можете оказаться уже вы.

Записка

Если поговорить лично не получается — сосед не открывает, вы с ним не пересекаетесь, — оставьте записку. Но правильную:

Здравствуйте! Мы ваши соседи снизу, квартира 47. У нас недавно родился ребёнок, и, к сожалению, по вечерам у нас очень хорошо слышно телевизор — бывает, до часу ночи. Не могли бы вы после 23:00 делать немного потише? Будем очень благодарны. Если что-то нужно от нас — звоните: [номер телефона]. Андрей и Лена.

Вежливо, с подписью, с номером квартиры и телефоном. Такая записка не воспринимается как нападение.

Посредники

Если разговор не помог или вы боитесь идти к соседу один, можно пригласить посредника:

председателя совета дома или старшего по подъезду — люди часто прислушиваются к нему больше, чем к соседу;

участкового — но не как к карателю, а как к человеку, который может провести профилактическую беседу. Иногда одного визита участкового с вопросом «на вас поступают жалобы, давайте разберёмся» достаточно.

Шум

Шум — самый частый и самый эмоциональный соседский конфликт.

Тишина по закону

В России нет единого федерального закона о тишине. Есть федеральные санитарные нормы, которые устанавливают допустимый уровень шума в квартирах — днём и ночью. А вот **часы тишины** и **штрафы** за её нарушение определяет каждый регион своим законом.

Поэтому правила сильно различаются. Несколько примеров:

В Москве шуметь нельзя с 23:00 до 7:00. Ремонт запрещён с 19:00 до 9:00, с 13:00 до 15:00, по воскресеньям и в праздники.

В Новосибирской области ремонт и громкие работы разрешены в будни с 7 до 20 часов, в выходные — с 9 до 20. Ежедневно с 13:00 до 14:00 — «тихий час», когда шуметь в многоквартирных домах нельзя. Для новостроек послабление: полтора года после сдачи дома ремонт можно делать в любое время, кроме ночи и тихого часа.

В Красноярском крае тишина должна соблюдаться ежедневно с 22:00 до 9:00. Громкий ремонт в многоквартирных

домах запрещён по воскресеньям. Штраф для граждан за нарушение — от 500 до 3000 рублей, за повторное — от 3000 до 5000.

Найдите закон о тишине своего региона — это делается поиском «закон о тишине» и название региона. Узнайте:

часы ночной тишины;

есть ли дневной «тихий час»;

правила для ремонта — часы и дни;

особые правила для новостроек;

размер штрафов.

Важный момент: **даже в разрешённое время шум не должен превышать санитарные нормы.** Ремонт перфоратором в два часа дня законен, а вот колонки на полную мощность весь день — уже нет.

Учтите и обратное: некоторые звуки законы о тишине, как правило, не запрещают. Плач младенца, звук воды в трубах, шаги в обычной обуви — это обычные звуки жизни, и требовать от соседей их прекращения бессмысленно.

Если сосед не реагирует

Вы поговорили, написали записку, позвали посредника — а шум продолжается. Значит, пора переходить к законным инструментам.

Фиксируйте. Записывайте шум на видео — не просто звук, а видео, на котором видно, что вы у себя в квартире,

и слышно, что происходит. Если на дворе ночь, покажите на камеру часы или экран телефона со временем. Ведите журнал: дата, время, что именно было слышно.

Найдите свидетелей. Скорее всего, шум мешает не только вам. Поговорите с другими соседями — им тоже может быть что сказать. Коллективная жалоба весит больше одиночной.

Вызывайте полицию. Если шум в часы тишины продолжается — звоните **102** (или 112 с мобильного). Скажите адрес, номер квартиры, откуда шум, и что это нарушение закона о тишине вашего региона. Сотрудники полиции должны приехать, зафиксировать нарушение и при необходимости составить протокол.

Можно также обратиться к **участковому** с письменным заявлением. Приложите записи, журнал, подписи соседей.

После составления протокола материалы передаются в административную комиссию или другой орган, который и назначает штраф. Если сосед продолжает нарушать, повторные штрафы будут выше.

Замеры шума

Если шумит не сосед, а **оборудование** — кондиционер, вентиляция кафе на первом этаже, трансформаторная будка во дворе, лифт, насосы в подвале, — это уже другая история. Здесь можно требовать **инструментальных замеров**

уровня шума. Обращайтесь в **Роспотребнадзор** или в аккредитованную лабораторию. Если замеры покажут превышение санитарных норм, — у вас будут сильные доказательства для требования устранить шум и для суда.

Для бытового шума от соседа замеры обычно не нужны: он нерегулярный, и проще фиксировать его видео и вызовами полиции.

Если шумите вы

Будьте честны с собой: возможно, вы сами для кого-то «тот самый сосед». Несколько простых правил:

Предупредите о ремонте. Повесьте объявление в подъезде: сроки, часы шумных работ, ваш телефон. Люди гораздо спокойнее переносят шум, о котором знают заранее.

Положите ковры или хотя бы коврики, особенно если у вас дети, которые бегают.

Не ставьте колонки и телевизор на пол и вплотную к общей стене.

Если сосед пришёл с жалобой — выслушайте его. Ваша вечеринка закончится, а соседи останутся.

Залив

Если залили вас

Вы приходите домой, а с потолка капает. Или течёт. Или на потолке расплывается пятно. Действуйте быстро.

1. Поднимитесь к соседу сверху. Он может не знать о протечке — особенно если у него лопнул шланг, пока его не было дома. Попросите перекрыть воду.

2. Если сосед не открывает — звоните в **аварийную службу** управляющей компании. Аварийщики могут перекрыть стояк, чтобы остановить воду.

3. Защитите своё имущество. Отключите электричество в залитых комнатах, если вода близко к розеткам или светильникам. Уберите технику и ценные вещи. Подставьте тазы.

4. Фиксируйте всё. Фото и видео: потолок, стены, пол, испорченная мебель и техника. Всё с датами.

5. Добейтесь составления акта о заливе. Это главный документ. Его составляет управляющая компания. В акте должно быть:

дата и время залива;

причина — например, «лопнул гибкий шланг под раковиной в кв. 52» или «протечка из-за неисправности стояка»;

подробное описание повреждений: какие комнаты, какие поверхности, какая площадь, какое имущество;

подписи представителя управляющей компании, ваша и, желательно, соседа сверху.

Проследите, чтобы в акте была указана причина. От неё зависит, кто будет платить.

6. Определите, кто виноват. Помните главу 5? Если протечка произошла в зоне ответственности соседа — после первого крана, в его квартирной разводке, от его стиральной машины, — платит сосед. Если причина в общем имуществе — стояке, крыше, — платит управляющая компания.

7. Оцените ущерб. Для небольших повреждений иногда достаточно договориться с соседом о сумме. Для серьёзных — закажите **независимую оценку**. Пригласите на осмотр соседа или представителя управляющей компании (письменно, заранее) — это укрепит вашу позицию.

8. Направьте претензию. Письменно, с приложением акта и оценки, с требованием возместить ущерб в определённый срок.

9. Если не платят — суд. Обычно такие дела выигрывают, если правильно собраны доказательства. Подробнее — в главе 54.

Если у виновника есть страховка ответственности — всё гораздо проще: ущерб возместит страховая компания. Спросите соседа, есть ли у него такой полис.

Если залили вы

Это может случиться с каждым. Лопнул шланг, забыли выключить воду, сломалась стиральная машина.

1. Немедленно перекройте воду. Помните главу 3 — вы же знаете, где кран.

2. Сразу спуститесь к соседям снизу. Даже если думаете, что вода не протекла. Лучше, если они узнают о проблеме от вас, а не обнаружат сами.

3. Помогите минимизировать ущерб — вместе выключить электричество, убрать вещи.

4. Не признавайте конкретную сумму «на словах», особенно в первые минуты. Соседи могут быть расстроены и называть неадекватные цифры. Скажите: «Я понимаю, что это моя вина, давайте зафиксируем ущерб и разберёмся».

5. Участвуйте в составлении акта и оценке ущерба. Вы вправе присутствовать и высказывать возражения.

6. Если у вас есть страховка ответственности перед соседями — сразу звоните в страховую компанию. Именно для этого и нужен такой полис, о котором мы говорили в главе 3.

Курение и запахи

Курение в подъезде

Курение в подъездах, на лестничных клетках, в лифтах, на общих балконах и в других помещениях общего пользования многоквартирных домов **запрещено федеральным законом**. Нарушителю грозит штраф **от 500 до 1500 рублей** по статье 6.24 КоАП.

Многие думают, что общий балкон в подъезде — это «уже улица», и ставят там пепельницы. Это не так: общий балкон — тоже место общего пользования, и курить там запрещено.

Если сосед курит в подъезде — сначала поговорите. Если не помогает — пишите заявление участковому или вызывайте полицию. Приложите фото или видео, если есть.

Курение на балконе

Здесь сложнее. **Прямого запрета** курить на своём собственном балконе или в своей квартире в законе нет — это частная территория.

Но есть ограничения. Правила противопожарного режима запрещают использовать открытый огонь на балконах и лоджиях. Если из-за брошенного окурка возникнет возгорание,

нарушителя могут оштрафовать по статье 20.4 КоАП — от 5 до 15 тысяч рублей. А если дым систематически попадает в вашу квартиру, некоторые суды признают это нарушением права на благоприятную среду — но практика здесь неоднозначная, и выиграть такое дело непросто.

На практике лучший путь — разговор. Многие курильщики просто не задумываются, что дым с их балкона идёт к соседям сверху через открытое окно. Попросите курить в другом месте или в другое время. Иногда помогает решение общего собрания собственников, которое, хоть и не имеет силы закона, задаёт общие правила поведения в доме.

Неприятные запахи и антисанитария

Бывают соседи, у которых квартира превращена в склад мусора. Это иногда связано с особым психическим состоянием, при котором человек не может расстаться с вещами и тащит в дом всё подряд. Последствия для соседей — запах, тараканы, мыши, риск пожара.

Что делать:

поговорить с соседом или его родственниками, если они есть. Иногда человек нуждается не в наказании, а в помощи;

обратиться в управляющую компанию — она может провести осмотр, если есть угроза общему имуществу (например, нашествие насекомых по всему дому);

обратиться в Роспотребнадзор — при угрозе санитар-

но-эпидемиологическому благополучию;

обратиться в суд — в крайних случаях можно требовать обязать собственника привести квартиру в надлежащее состояние.

Животные

Собаки

Правила содержания и выгула собак установлены федеральным законом «Об ответственном обращении с животными» и региональными правилами. Главное из закона:

владелец обязан убирать за собакой во время выгула — в том числе во дворах, на газонах, у подъездов;

собак потенциально опасных пород (перечень утверждает Правительство) нельзя выгуливать **без намордника и поводка** нигде, кроме огороженной территории владельца;

остальные собаки в общественных местах, как правило, должны быть на поводке, а детали — в региональных правилах.

С конца 2024 года за нарушение правил выгула введены административные штрафы.

Если собака соседа постоянно лает — это нарушение тишины, особенно ночью. Некоторые регионы прямо обязывают владельцев прекращать лай и вой животных в часы тишины. Начните с разговора: владелец может не знать, что собака воет весь день, пока его нет дома.

Кормление бездомных животных

Соседка, которая каждый день кормит у подъезда стаю бездомных собак или кошек, — частый источник конфликтов. Остатки еды, грязь, стаи, иногда агрессивные собаки рядом с детской площадкой.

Здесь важно не переходить к агрессии: бездомные животные не виноваты, а жестокое обращение с ними — уголовное преступление. Сообщите о стае в управляющую компанию и в местную администрацию: по закону бездомных животных должны отлавливать, стерилизовать, вакцинировать. Если собаки ведут себя агрессивно — это тем более повод для обращения.

Если укусила собака

1. Обработайте рану — промойте водой с мылом. Подробнее о первой помощи — в главе 38.

2. Обратитесь в травмпункт — обязательно, даже если укус кажется небольшим. Врач решит, нужна ли прививка от бешенства. Это не формальность: бешенство смертельно.

3. Узнайте, кто владелец собаки и привита ли она от бешенства.

4. Обратитесь в полицию — владелец собаки, которая укусила человека, может быть привлечён к ответствен-

ности. Вы вправе требовать возмещения расходов на лечение и компенсации морального вреда.

Общее пространство

Хлам на площадке

Велосипеды, коляски, старые шкафы, мешки с мусором, обувь в общем тамбуре. Это не просто неудобно — это **нарушение правил пожарной безопасности**. Захламлённые пути эвакуации при пожаре становятся ловушкой.

Начните с разговора с соседом. Если не помогает — пишите в управляющую компанию: она обязана следить за общим имуществом и может потребовать освободить проход. В серьёзных случаях — жалоба в **МЧС** (государственный пожарный надзор). Штраф за нарушение требований пожарной безопасности для граждан — от 5 до 15 тысяч рублей.

Захват общего имущества

Бывает, что сосед ставит перегородку в общем коридоре, превращая часть его в свою кладовку. Или занимает часть подвала, чердака, ставит на площадке шкаф с замком.

Использование общего имущества одним собственником без решения общего собрания — незаконно. Порядок действий: разговор, жалоба в управляющую компанию, затем в жилищную инспекцию. Если перегородка мешает эвакуации

— в МЧС.

Парковка во дворе

Перекрытые выезды, машины на газонах, «столбики» и шлагбаумы, которые кто-то поставил «для себя». Двор — общая территория, если земельный участок дома оформлен. Подробнее об этом — в главе 29.

Опасные соседи

Перепланировка, угрожающая дому

Если вы слышите, что сосед долбит стены, а потом видите, как выносят куски бетона, — возможно, он сносит **несущую стену**. Это угрожает не только его квартире, но и всему дому.

Обращайтесь в **жилищную инспекцию**. Она может провести проверку и потребовать предъявить разрешительные документы на перепланировку. Если их нет — обязать восстановить конструкции.

«Нехорошая квартира»

Постоянные пьяные компании, драки, подозрительные посетители в любое время суток, шприцы на лестнице. Или «резиновая» квартира, в которой зарегистрированы и живут десятки человек.

Что делать:

участковый — обязательно, письменным заявлением, лучше коллективным от нескольких соседей;

полиция по 102 — при каждом очевидном нарушении: драка, шум ночью, угрозы;

управляющая компания — если от квартиры страдает общее имущество.

Не вступайте в конфронтацию лично. Пусть этим занимаются те, у кого есть полномочия.

Если за стеной насилие

Вы слышите крики о помощи, звуки драки, плач ребёнка, который не похож на обычный детский плач. Это тот случай, когда не нужно думать о «соседской деликатности».

Звоните 102 или 112. Назовите адрес и опишите, что слышите. Не нужно идти выяснять самому — вы рискуете собой и можете ухудшить ситуацию. Ваш звонок может спасти чью-то жизнь. Подробнее о том, как вести себя в опасной ситуации, — в главе 62.

Угрозы и агрессия

Если сосед угрожает вам — словами, жестами, записками, — фиксируйте: запись на телефон, скриншоты, свидетели. Пишите **заявление в полицию**. Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью — это уголовное преступление, если у вас есть основания опасаться её осуществления.

Домовой чат

Домовые чаты в мессенджерах — отличный инструмент, когда нужно узнать об отключении воды, найти потерявшуюся кошку или собрать подписи под коллективной жалобой. Но они же — место частых войн.

Несколько правил:

Пишите о проблемах, а не о людях. «В третьем подъезде опять заставлен выход на лестницу, мешает проходу» вместо «Опять эта из 47-й поставила свой шкаф, сколько можно».

Не публикуйте персональные данные соседей, фотографии их квартир, машин, детей без согласия.

Не обвиняйте публично — особенно без доказательств. Обвинение, распространённое в чате, может стать основанием для иска о защите чести и достоинства.

Помните, что всё написанное остаётся. Сообщение, отправленное в злости, будут цитировать годами.

Используйте чат для коллективных действий: собрать подписи, договориться о совместной жалобе в управляющую компанию, организовать субботник. Это гораздо продуктивнее, чем ругаться.

Красные флаги

Есть ситуации, когда разговоры уже не помогут и нужно **сразу действовать официально**:

угрозы физической расправой;

признаки насилия за стеной;

сосед ломает несущие конструкции или вмешивается в газовое оборудование;

регулярные пьяные компании, признаки притона;

антисанитария, угрожающая здоровью: запах, насекомые, грызуны;

сосед отказывается возмещать залив и избегает контакта.

Как говорить с системой

Участковый. Как узнать своего участкового, мы разбирали в главе 3: на сайте МВД по адресу. Он может провести профилактическую беседу, принять заявление, составить протокол. Обращайтесь письменно — тогда заявление будет зарегистрировано.

Полиция по 102. Для нарушений, которые происходят прямо сейчас: шум ночью, драка, угрозы, подозрительные люди в подъезде.

Управляющая компания. Хлам в подъезде, захват общего имущества, акты о заливе, антисанитария, угрожающая дому.

Жилищная инспекция. Незаконные перепланировки, захват общего имущества, бездействие управляющей компании.

Роспотребнадзор. Шум от оборудования, антисанитария, угроза санитарно-эпидемиологическому благополучию.

МЧС. Захламлённые пути эвакуации.

Суд. Возмещение ущерба от залива, систематические нарушения, которые не удаётся решить иначе. Подробнее — в главе 54.

Памятка

Формула разговора с соседом

Факт: что происходит, без оценок.
Как это на вас влияет.
Конкретная просьба.
Днём, спокойно, без обвинений и угроз.

Если вас залили

Поднимитесь к соседу сверху.
Не открывает — звоните в аварийную службу.
Отключите электричество в залитых комнатах, спасайте вещи.
Фото и видео всего.
Акт о заливе с указанием причины.
Оценка ущерба.
Претензия, затем суд.

Если залили вы

Перекройте воду.
Сразу к соседям снизу.

Помогите спасти вещи.
Не называйте сумму на словах.
Участвуйте в составлении акта.
Звоните в страховую, если есть полис.

Куда жаловаться

Проблема	Куда
Шум в часы тишины	Полиция 102, участковый
Шум от оборудования	Роспотребнадзор
Курение в подъезде	Участковый, полиция
Залив	Управляющая компания (акт), претензия, суд
Хлам на путях эвакуации	Управляющая компания, МЧС

Захват общего имущества
Управляющая компания, жилищная инспекция

Снос несущих стен
Жилищная инспекция

Антисанитария
Управляющая компания, Роспотребнадзор

Агрессивные собаки, укусы
Полиция, администрация

Притон, драки
Участковый, полиция

Насилие за стеной
102 или 112, немедленно

Глава 7. Ремонт: как не попасть на бригаду-однодневку

Марина и Костя купили квартиру во вторичке: двушку в панельном доме, с ремонтом, сделанным ещё в девяностых. Решили переделать всё: снести перегородку между кухней и комнатой, поменять трубы и электрику, положить новую плитку, выровнять стены.

Бригаду нашли по объявлению. «Ремонт квартир под ключ. Быстро. Недорого. Опыт 15 лет». Прораб Геннадий приехал на следующий день — улыбчивый, уверенный, всё понимающий с полуслова. Прошёлся по квартире, постучал по стенам, что-то посчитал в блокноте и назвал сумму. Она была заметно ниже, чем у двух других компаний, к которым Марина и Костя обращались до этого.

— Договор? — переспросил Геннадий. — Ну можно, конечно, но это лишние бумажки. Мы же нормальные люди. Мне главное, чтобы вы были довольны. Половину сразу, на материалы, — у нас скидка в строительном, я сам всё закуплю.

Марина и Костя перевели половину суммы.

Первые две недели бригада работала. Снесли перегородку, сбили старую плитку, вскрыли стены, выдернули проводку. Квартира превратилась в руины, по которым ветер гонял

пыль. Привезли какие-то мешки и коробки.

На третью неделю бригада не пришла. Геннадий сначала говорил, что «ребята заболели», потом — что «срочный объект, через пару дней вернёмся». Потом перестал брать трубку.

Марина и Костя остались с разгромленной квартирой, без половины бюджета и с материалами, которые, как выяснилось, частично не подходили. А через неделю соседка снизу показала им трещину на своём потолке — как раз под той стеной, которую снесли. Позже оказалось, что перегородка была не такой уж простой, а сносить её без согласования было нельзя вовсе.

Почему ремонт — опасная тропа

Ремонт — одна из тех ситуаций, где обычный человек особенно уязвим. Посмотрите, что здесь складывается:

Большие деньги. Ремонт квартиры часто стоит сотни тысяч, а иногда и миллионы рублей.

Предоплата. Почти все исполнители просят часть денег вперёд — «на материалы», «на запуск».

Строительная безграмотность заказчика. Большинство из нас не отличит качественную стяжку от некачественной и не поймёт, правильно ли разведена проводка.

Скрытые работы. Самое важное — трубы, электрика, гидроизоляция — потом закроют плиткой и штукатуркой. Проверить потом будет невозможно.

Серый рынок. Огромная часть ремонтов делается частниками без договоров и гарантий.

В итоге три главные угрозы:

Исполнитель пропал с деньгами — как Геннадий.

Сделал плохо, а переделывать некому.

Сделал то, что нельзя было делать: незаконная перепланировка, повреждённые общедомовые сети, проблемы с соседями.

От всех трёх можно защититься. Не на сто процентов, но так, чтобы даже при плохом исполнителе потери были минимальными.

До поиска мастеров: что вы хотите и что можно

Ремонт или перепланировка

Это первый вопрос, от которого зависит всё остальное.

Косметический ремонт — покраска, поклейка обоев, замена напольного покрытия, замена дверей, сантехники на том же месте. Никакого согласования не требует.

Перепланировка — изменение конфигурации квартиры: снос или перенос перегородок, объединение комнат, расширение санузла за счёт коридора, устройство новых проёмов. Такие изменения требуют внесения изменений в технический паспорт и **согласования**.

Переустройство — изменение инженерного оборудования: перенос ванны, унитаза, раковины, газовой плиты, установка дополнительных радиаторов, замена газовой плиты на электрическую. Тоже требует **согласования**.

Правило простое: если вы меняете то, что «между стенами» (планировку), или то, что «внутри стен» (инженерные сети), — скорее всего, нужно согласование.

Что нельзя делать ни при каких условиях

Некоторые изменения не удастся согласовать никогда, потому что их запрещает закон:

Переносить «мокрые зоны» — кухню, ванную, туалет — **над жилыми комнатами** соседей снизу. Нельзя сделать санузел над чужой спальней. Исключения — квартиры на первом этаже или над нежилыми помещениями, а также двухуровневые квартиры.

Сносить или ослаблять несущие стены без проекта и серьёзного обоснования — а часто и с ними.

Объединять газифицированную кухню с жилой комнатой без двери или перегородки.

Трогать вентиляционные каналы — их нельзя разбирать, уменьшать или использовать для своих целей.

Выносить батареи на балкон или лоджию.

Самостоятельно переносить газовое оборудование. Только газовая служба.

Последствия незаконной перепланировки

Многие рассуждают так: «Ну и что, штраф маленький». Действительно, штраф за самовольную перепланировку для

граждан — **от 2000 до 2500 рублей**. Но штраф — не самое страшное.

Предписание вернуть как было. Жилищная инспекция может обязать восстановить прежнюю планировку за ваш счёт. А восстановить снесённую стену — дорого.

Проблемы при продаже. Неузаконенная перепланировка всплывает при сделке. Многие покупатели не захотят брать на себя проблему, а банк не одобрит ипотеку на такую квартиру. Цена падает или сделка срывается.

В исключительных случаях — если перепланировка создаёт реальную угрозу жизни людей и собственник отказывается привести квартиру в порядок, суд может по иску муниципалитета принять решение о продаже квартиры с публичных торгов.

И главное — вред дому. Снос несущей стены, ослабление перекрытия, повреждение общедомовых сетей могут стоить чужих квартир и чужих жизней.

Как согласовать

Порядок согласования перепланировки в общих чертах одинаков по стране: заказывается проект, документы подаются в орган местного самоуправления (или в специальную жилищную инспекцию, в зависимости от региона) — через МФЦ, а во многих регионах и через Госуслуги. После выполнения работ комиссия принимает их, и изменения вно-

сятся в документы. Детали различаются по регионам, поэтому уточняйте порядок в своём городе. Сроки и перечень документов регулярно меняются, и в последние годы процедура стала заметно более «цифровой».

Бюджет

Старое правило ремонта: **заложите сверху 20–30%** к первоначальной смете. Почти всегда что-то вскрывается в процессе: гнилые трубы, кривые стены, проводка, которая не соответствует ни одной схеме. Если запаса нет, ремонт встаёт посреди процесса.

Как выбрать исполнителя

Кто бывает

Ремонтная компания. Обычно дороже, но работает по договору, даёт гарантию, у неё есть юридический адрес, а с ней проще судиться, если что-то пойдёт не так.

Индивидуальный предприниматель или самозанятый. Часто — опытный мастер или небольшая бригада, которая работает официально. Цена ниже, чем у компании, и есть юридический статус.

Частный мастер без статуса. Самый дешёвый вариант — и самый рискованный. С ним можно заключить договор подряда как с физическим лицом, но защищать свои права будет сложнее.

Почему это важно

Если исполнитель — компания или индивидуальный предприниматель, работающий на вас как на потребителя, — ваши отношения регулирует **закон о защите прав потребителей**. Это даёт вам серьёзные преимущества: неустойку за просрочку, право требовать устранения недостатков, право исправить брак силами другого мастера за

счёт исполнителя, штраф 50% в вашу пользу при суде, освобождение от госпошлины в пределах установленного лимита. Суды, как правило, применяют этот закон и к самозанятым, которые систематически оказывают услуги, хотя полностью вопрос пока не урегулирован.

Если исполнитель — частное лицо без статуса, то формально действует только **Гражданский кодекс** — общие правила договора подряда. Права у вас тоже есть, но защищать их сложнее.

Как проверить исполнителя

Статус. Статус ИП или юрлица проверяется по ИНН на сайте налоговой службы. Статус самозанятого — через сервис налоговой «Проверка статуса налогоплательщика налога на профессиональный доход». Это занимает минуту.

Готовые объекты. Попросите показать квартиры, которые бригада уже отремонтировала. Не фотографии в телефоне — их легко взять из интернета, — а реальные объекты, куда можно приехать. Лучше — с возможностью поговорить с хозяевами.

Отзывы. Ищите отзывы на независимых площадках, а не только на сайте исполнителя. Обращайте внимание на отрицательные: как исполнитель на них отвечал, решал ли проблемы.

Рекомендации. Самый надёжный способ — мастер, с ко-

торым уже работали знакомые и остались довольны.

Признаки однодневки

Вспомните Геннадия. Почти всё в его поведении было тревожным сигналом:

цена заметно ниже рынка — хорошие мастера знают себе цену;

отказ от договора или уговоры, что «бумажки не нужны»;

нет сметы — только сумма в блокноте;

большая предоплата — половина и больше до начала работ;

«сделаем всё и сразу» — нормальная бригада говорит о сроках реалистично и часто занята на несколько недель вперёд;

«материалы купим сами, у нас скидка» — без чеков и без отчёта;

на вопросы о перепланировке: «Да все сносят, никто не проверяет».

Сравнивайте

Получите **минимум три сметы** от разных исполнителей **по одному и тому же списку работ**. Тогда вы увидите разброс цен и сможете понять, где кто-то хочет заработать лиш-

нее, а где — подозрительно дёшево.

Смета

Что в ней должно быть

Нормальная смета — это не одна сумма, а подробный документ:

перечень всех работ — каждая отдельной строкой: «демонтаж плитки», «штукатурка стен», «укладка плитки на пол»;

объёмы — сколько квадратных метров, погонных метров, штук;

цена за единицу и итоговая стоимость каждой позиции;

материалы — отдельно от работ: что, сколько, по какой цене;

кто закупает материалы — вы или исполнитель.

Где прячут деньги

«Непредвиденные расходы» без конкретики — 10–15% от сметы, которые потом обязательно «потратятся».

Размытые позиции: «подготовительные работы», «прочие работы» без расшифровки.

Завышенные объёмы — площадь стен для штукатурки, которая больше реальной.

Двойной учёт — одна и та же работа в разных строках под разными названиями.

Проверьте объёмы сами: рулетка и калькулятор. Это не так сложно, как кажется.

Твёрдая или приблизительная

Гражданский кодекс различает **твёрдую** и **приблизительную** смету.

Твёрдая смета — исполнитель не вправе требовать увеличения цены, даже если работа оказалась дороже, чем он рассчитывал. Это его риск.

Приблизительная смета — цена может измениться, но если исполнитель видит, что смета будет существенно превышена, он **обязан своевременно предупредить** вас. Вы вправе отказаться от продолжения работ и оплатить только уже выполненное.

Важно: **если в договоре не сказано, что смета приблизительная, она считается твёрдой.** Это работает в вашу пользу.

Договор подряда

Договор — главная защита в ремонте. Без него вы почти ничего не докажете.

Что должно быть в договоре

Стороны. Ваши данные и данные исполнителя: для компании — название, ИНН, адрес; для ИП или самозанятого — ФИО, ИНН, паспортные данные; для частного лица — ФИО и паспортные данные.

Перечень работ. Со ссылкой на смету как на приложение к договору.

Сроки. Дата начала и окончания работ. Для большого ремонта — **поэтапно**: демонтаж, черновые работы, электрика и сантехника, чистовая отделка. У каждого этапа своя дата.

Цена и порядок оплаты. Общая сумма, порядок оплаты по этапам.

Материалы. Кто их закупает. Если исполнитель — то с обязательным предоставлением чеков и с указанием, что излишки остаются вам.

Порядок приёмки. Приёмка каждого этапа по акту.

Гарантия. Срок гарантии на выполненные работы.

Ответственность. Неустойка за просрочку, порядок устранения брака.

Мусор. Кто вывозит строительный мусор.

Изменения. Любые изменения объёма работ и цены — **только письменно**, дополнительным соглашением.

Оплата поэтапно

Это второй главный совет главы.

Не давайте большую предоплату. Разумная схема: предоплата на материалы для первого этапа (по чекам) и на запуск — не больше 20–30% от стоимости этого этапа. Дальше — **оплата каждого этапа после его приёмки**.

При такой схеме даже если исполнитель пропадёт, вы потеряете максимум деньги за один незавершённый этап, а не половину всего бюджета.

Покупать материалы самим — тоже хороший вариант. Исполнитель составляет список, вы закупаете (часто с доставкой из строительного магазина), материалы остаются вашими при любом развитии событий.

Гарантия

Если гарантийный срок в договоре не установлен, это не значит, что гарантии нет. По закону претензии по недостаткам выполненной работы можно предъявить в разумный срок, **в пределах двух лет** с момента её приёмки. Хорошие исполнители сами дают гарантию — год-два и больше.

Во время ремонта

Соседи

Ремонт — испытание не только для вас, но и для соседей. Сохраните с ними отношения:

повесьте объявление в подъезде: сроки ремонта, часы шумных работ, ваш телефон;

соблюдайте закон о тишине вашего региона (о нём — в главе 6) и проследите, чтобы бригада тоже соблюдала;

защитите общие зоны — лифт (картоном или фанерой), пол на площадке;

убирайте за собой в подъезде.

Строительный мусор

Это неожиданная для многих ловушка.

Мусор после **текущего** ремонта — старые обои, разбитый смеситель, остатки краски — относится к обычным бытовым отходам. Его можно выбрасывать в контейнеры у дома, а за вывоз вы уже платите по квитанции. Крупный мусор — на специальную площадку для крупногабаритных отходов.

А вот мусор после **капитального** ремонта — битый кирпич, обломки бетона, демонтированные стены, гипсокартон

в больших количествах — **нельзя** выбрасывать в контейнеры для бытовых отходов и **нельзя** оставлять у подъезда. Региональный оператор его не вывозит. Штраф для граждан — **2000–3000 рублей**.

Вывоз строительного мусора нужно организовать отдельно: заказать контейнер, договориться с компанией по вывозу или поручить это бригаде (и прописать это в договоре). Иногда вывоз можно организовать через управляющую компанию.

Лифт и подъезд

Если бригада повредит лифт, двери подъезда, стены на лестнице — отвечать будете вы как заказчик. Потом сможете взыскать с бригады, но отношения с управляющей компанией и соседями испортятся сразу. Следите за этим.

Скрытые работы: главный совет главы

Фотографируйте всё, что потом закроют.

Проводка в стенах до штукатурки. Трубы до того, как их закроют коробом и плиткой. Гидроизоляция в ванной до того, как на неё положат плитку. Стяжка пола до укладки покрытия. Утеплитель до обшивки.

Снимайте с общим планом (чтобы было видно, где это) и крупно. С рулеткой в кадре, если важны размеры. Это даст

вам:

доказательства качества или брака, если возникнет спор;

карту — где проходят провода и трубы. Через пять лет, когда вы захотите повесить полку, вы будете знать, где нельзя сверлить.

Попросите бригаду предупреждать вас, когда скрытые работы будут закрываться, и приезжайте посмотреть **до** этого момента.

Электрика и газ

Электрика — это вопрос не только комфорта, но и пожарной безопасности. Требуйте от исполнителя понятную схему проводки: где какие линии, какие автоматы, какое сечение проводов. Хорошо, если в бригаде есть электрик с допуском.

Газ — только газовая служба. Никаких «наших ребят, которые всё перенесут». Неправильно подключённая газовая плита — это риск взрыва для всего дома. Об этом мы уже говорили в главе 3.

Изменения по ходу

В процессе ремонта почти всегда возникают дополнительные работы. Бригада говорит: «Тут нужно ещё стену выров-

нять, это не входило в смету». Это нормально, но:

все дополнительные работы и доплаты — только письменно, дополнительным соглашением к договору с указанием цены;

не соглашайтесь устно — потом окажется, что «вы же сами говорили».

Приёмка работ

Как принимать

Принимайте работу **поэтапно**, по акту. Каждый этап — отдельный акт с подписями.

Приходите на приёмку подготовленными: уровень (строительный, длиной хотя бы метр), правило (длинная ровная рейка), рулетка, фонарик. Подойдёт и смартфон с приложением-уровнем, но настоящий уровень надёжнее.

Что проверять

Стены. Приложите правило к стене в нескольких местах и направлениях — между ним и стеной не должно быть больших просветов. Посмотрите на стену сбоку, под углом, с фонариком — так видны неровности. Проверьте углы: прямые ли они.

Пол. Ровный ли он, нет ли перепадов. На стяжке — нет ли трещин.

Плитка. Простучите плитку чем-то лёгким — например, рукояткой отвёртки. Глухой, «пустой» звук значит, что под плиткой пустота, и она со временем треснет или отвалится. Проверьте швы — одинаковой ли они ширины, ровные ли.

Проверьте, совпадает ли рисунок.

Сантехника. Откройте все краны, спустите воду, посмотрите, нет ли протечек под раковиной и ванной. Проверьте, хорошо ли уходит вода в слив.

Электрика. Включите всё освещение, проверьте каждую розетку и выключатель. Проверьте, что автоматы подписаны и соответствуют схеме.

Двери и окна. Открываются, закрываются, не скрипят, нет щелей.

Если есть недостатки

Запишите все недостатки в акт. Подробно: что, где, в чём проблема. Установите срок устранения.

Не подписывайте акт «без претензий», пока брак не устранён. Подпись под актом без замечаний — это признание того, что работа выполнена качественно. Потом доказать обратное будет гораздо сложнее.

Не оплачивайте этап, пока недостатки не устранены.

Если подрядчик отказывается исправлять

Письменная претензия: какие недостатки, на основании чего (договор, акт, фото), что требуете и в какой срок.

Независимая экспертиза, если подрядчик спорит, что

это брак. Её стоимость потом можно взыскать.

По закону о защите прав потребителей вы вправе потребовать:

безвозмездно устранить недостатки;

соразмерно уменьшить цену;

возместить расходы на устранение недостатков, если вы исправили их сами или силами другого мастера;

а при существенных недостатках — отказаться от договора и потребовать возврата денег.

Суд. Подробнее о претензиях — в главе 52, о суде — в главе 54, о правах потребителя — в главе 19.

Если исполнитель пропал

Вы оказались на месте Марины и Кости. Что делать?

1. Зафиксируйте состояние квартиры. Подробные фото и видео всех комнат, всех незавершённых работ, всех материалов. Лучше — с участием свидетелей и с составлением акта.

2. Соберите все доказательства вашей договорённости: договор (если есть), переписку в мессенджерах, записи телефонных разговоров, переводы денег с назначением платежа, расписки.

3. Направьте претензию — по адресу из договора, по месту регистрации исполнителя, на все известные контакты. Требуйте вернуть деньги за невыполненные работы, возместить стоимость невозвращённых материалов.

4. Заявление в полицию. Здесь важно понимать разницу. Если исполнитель изначально не собирался ничего делать — взял деньги и исчез сразу — это может быть мошенничество, уголовное преступление. Если он работал, а потом бросил — полиция, скорее всего, сочтёт это гражданским спором и откажет в возбуждении дела. Но заявление всё равно стоит подать: это фиксирует факт, а при наличии других потерпевших от того же «мастера» может привести к уголовному делу. Подробнее — в главе 53.

5. Суд. Если исполнитель известен (ФИО, паспортные

данные, ИНН) — подавайте иск о взыскании денег. Даже если вы выиграете суд, получить деньги с недобросовестного исполнителя бывает сложно — но решение суда даёт возможность взыскивать через судебных приставов годами.

6. Найдите новую бригаду и, прежде чем она продолжит работу, попросите её оценить качество того, что успела сделать прежняя. Это пригодится и для суда.

Что можно сделать самому

Многие работы вполне по силам сделать самостоятельно и сэкономить: покраска, поклейка обоев, сборка мебели, замена смесителя на том же месте, укладка ламината по инструкции. Подробнее о том, что реально сделать своими руками, — в главе 9.

А вот где самодеятельность опасна или выходит дороже:

электрика — ошибка может привести к пожару или удару током;

газ — категорически только газовая служба;

несущие конструкции — только по проекту;

гидроизоляция в ванной — если сделать плохо, вы зальёте соседей, и переделывать придётся всё;

трубы с подключением к стояку — ошибка также грозит заливом.

Красные флаги

Нет договора, только устная договорённость.

Предоплата больше 30–50% до начала работ.

Цена сильно ниже рынка.

Исполнитель не показывает ни одного готового объекта.

«Стену можно снести, все сносят».

«Газ перенесём сами».

Отказ давать чеки на материалы.

Скрытые работы закрываются до того, как вы их увидели.

Смета постоянно растёт «по ходу» без письменных соглашений.

Как говорить с системой

С подрядчиком. Претензия: кому, от кого, на основании какого договора, какие нарушения (сроки, качество), что требуете (устранить, вернуть деньги, выплатить неустойку), в какой срок, что сделаете в противном случае. Заказным письмом или с отметкой о вручении.

С органом согласования перепланировок. Через МФЦ или Госуслуги, с проектом. Уточните порядок и перечень документов в своём городе.

С управляющей компанией. Если нужно отключить стояк для замены труб — подайте заявку заранее. Если бригада повредила общее имущество — обычно лучше самим договориться с управляющей компанией о восстановлении, чем ждать акта и претензии.

С соседями. Объявление до начала работ. Если соседи жалуются — выслушайте, по возможности учтите. Если у соседей что-то повредилось из-за вашего ремонта (трещина, протечка) — признайте и решите вопрос, а потом взыщите с бригады.

Памятка

Перед тем как нанять бригаду

☐ Решили, нужна ли перепланировка, и узнали, требует ли она согласования.
☐ Получили минимум три сметы по одному списку работ.
☐ Проверили статус исполнителя на сайте налоговой.
☐ Посмотрели реальные готовые объекты.
☐ Почитали независимые отзывы.
☐ Заложили 20–30% запаса в бюджет.

Что должно быть в договоре

☐ Данные сторон.
☐ Перечень работ со ссылкой на смету.
☐ Сроки — поэтапно.
☐ Цена и порядок оплаты по этапам.
☐ Кто закупает материалы, чеки.
☐ Приёмка по акту.
☐ Гарантия.
☐ Ответственность за просрочку и брак.
☐ Вывоз мусора.
☐ Изменения — только письменно.

Во время ремонта

☐ Предупредили соседей.
☐ Фотографируете все скрытые работы.
☐ Платите только за принятые этапы.
☐ Газ — только газовая служба.
☐ Строительный мусор — не в контейнеры у дома.

Как принимать работу

☐ Поэтапно, по акту.
☐ С уровнем, правилом, фонариком.
☐ Стены, пол, плитка (простучать), сантехника, электрика, двери.
☐ Все недостатки — в акт.
☐ Не подписывать «без претензий», пока брак не устранён.

Глава 8. Безопасность жилья

Первая история. Семья Петровых уехала на море на две недели. Каждый день мама выкладывала в соцсети фотографии: пляж, закат, дети в бассейне. Почтовый ящик в подъезде к концу первой недели был набит рекламными листовками так, что они торчали наружу. Вернувшись, Петровы нашли входную дверь приоткрытой. Простой замок, который стоял на двери с момента постройки дома, вскрыли за пару минут. Пропали ноутбук, украшения и деньги, отложенные на ремонт.

Вторая история. Студент Кирилл купил электросамокат — не самый дорогой, с неизвестным названием, зато быстрый. Однажды он упал с него на мокром асфальте, но самокат вроде бы не пострадал. Кирилл, как всегда, поставил его на ночь заряжаться в прихожей, у входной двери. В половине четвёртого утра его разбудил пронзительный писк дымового извещателя, который мама повесила ему «на всякий случай» при переезде. Прихожая была в дыму, аккумулятор самоката горел с шипением и треском. Кирилл успел выскочить через дверь, прикрыв лицо курткой, и вызвать пожарных. Ещё несколько минут — и путь к выходу был бы отрезан огнём.

Третья история. Семидесятилетний Николай Иванович вернулся вечером из магазина и почувствовал на кухне запах газа. В кухне было темно. Он протянул руку к выключателю,

чтобы посмотреть, откуда пахнет.

К этой истории мы вернёмся позже.

У всех трёх историй есть общее: каждую из них можно было предотвратить простыми привычками и недорогими вещами. Об этом и пойдёт речь.

Дом — самое опасное место?

Дом кажется нам самым безопасным местом на свете. Здесь мы отдыхаем, расслабляемся, спим. Именно поэтому здесь мы и совершаем больше всего ошибок.

Посмотрите на статистику МЧС: подавляющее большинство пожаров и почти все жертвы пожаров приходятся на жилые помещения — квартиры и частные дома. Больше половины пожаров с гибелью людей происходит ночью, когда человек спит. Отравления газом, удары током, падения — всё это в основном случается дома.

Главных домашних угроз пять:

проникновение — кража, взлом;

пожар;

бытовой газ — утечка, взрыв;

угарный газ — отравление;

электричество — удар током, короткое замыкание.

И отдельно — опасности, которые подстерегают в квартире детей и пожилых людей.

Защита от проникновения

Как думает квартирный вор

Квартирный вор — не взломщик из кино, который часами колдует над сейфом. Он рационален и ленив. Он ищет:

пустую квартиру — где никого нет и в ближайшее время не будет;

лёгкую дверь — которую можно вскрыть быстро и тихо;

отсутствие свидетелей — соседей, которые обратят внимание.

Главный для вора фактор — **время**. Если вскрыть дверь не получается за несколько минут, большинство воров уходят: каждая лишняя минута повышает риск, что их заметят.

Значит, ваша задача — не сделать квартиру абсолютно неприступной (это невозможно), а сделать её **менее привлекательной**, чем соседние. Вор выберет ту, где проще.

Дверь

Хорошая входная дверь — это не только толстый металл. Важны:

полотно — металлический лист достаточной толщины, с рёбрами жёсткости внутри;

короб (рама) — прочный и надёжно закреплённый в стене. Самое прочное полотно бесполезно, если короб можно выломать вместе с куском стены;

петли — лучше скрытые, или с противосъёмными штырями, которые не дают снять дверь, срезав петли;

глазок — с широким углом обзора, чтобы видеть, кто стоит за дверью, и не открывать незнакомцам. Видеоглазок позволяет ещё и записывать.

Замки

Замки делятся на **классы взломостойкости** по ГОСТу. Их четыре: чем выше класс, тем дольше вскрывать замок. Класс указывается в паспорте замка.

Специалисты советуют ставить на входную дверь **два замка разных типов** — например, сувальдный и цилиндровый. Один — **4-го класса** взломостойкости, второй — не ниже 2-го. Разные типы замков вскрываются разными инструментами и способами: вору придётся иметь дело с двумя задачами, а значит, тратить вдвое больше времени.

Если у вас цилиндровый замок (с личинкой), важно, чтобы личинка была защищена от **высверливания** и **вырывания**. Защиту дают специальные личинки и **бронированная накладка** — металлическая пластина, которая закрывает личинку снаружи.

И главное, о чём мы уже говорили в главе 3: **при переез-**

де смените личинку.

Окна и балконы

Особенно уязвимы квартиры на **первых и последних этажах**, а также квартиры с балконами рядом с пожарными лестницами, козырьками подъездов, деревьями.

Для первых этажей разумны **решётки**. Но — важное предупреждение — **только распашные, открывающиеся изнутри**. Глухая решётка, приваренная намертво, превращается в ловушку при пожаре. Люди погибали в горящих квартирах, не имея возможности выбраться через окно.

Для окон есть также противовзломная фурнитура и замки на ручках (они же защитят детей — об этом ниже).

Тамбур, домофон, сигнализация

Общий тамбур на несколько квартир с отдельной дверью — дополнительный барьер. Но он работает только если все соседи закрывают дверь.

Домофон отсекает случайных людей, но не профессионалов: зайти в подъезд вслед за кем-то не составляет труда.

Сигнализация с выводом на пульт охраны — эффективна, но стоит денег. Охранная организация приезжает по сигналу.

Камера у двери — сама по себе отпугивает часть воров

и позволяет записать, кто подходил к квартире.

Как уезжать надолго

Вспомните Петровых. Вор, скорее всего, вычислил их по двум признакам: фотографиям в соцсетях и переполненному почтовому ящику.

Перед отъездом:

Не публикуйте в соцсетях, что вы в отъезде. Выкладывайте фотографии после возвращения. Особенно если ваш профиль открыт и в нём видно, где вы живёте.

Попросите соседа или родственника **забирать почту** и иногда заходить в квартиру.

Поставьте свет на таймер — недорогая розетка с таймером будет включать лампу по вечерам.

Не оставляйте ключи под ковриком, в почтовом ящике, в электрощитке на площадке.

Перекройте воду — помните главу 3? Лопнувший за время отъезда шланг — частая причина заливов.

Перекройте газ.

Выключите из розеток все приборы, которые не должны работать: телевизор, компьютер, зарядки.

Закройте окна и балконную дверь, даже на верхних этажах.

Если пришли «из службы»

Отдельная угроза — люди, которые приходят под видом газовиков, электриков, сотрудников управляющей компании, соцработников, «проверяющих счётчики». Это могут быть и мошенники, которые навязывают ненужные услуги, и воры, которые высматривают, что есть в квартире, или отвлекают хозяина, пока напарник что-то берёт.

Правила:

Настоящие службы предупреждают о визите заранее — объявлением в подъезде, письмом, звонком.

Попросите удостоверение и внимательно его посмотрите.

Позвоните в организацию по номеру, который вы знаете сами (из квитанции, с официального сайта), а не по номеру, который вам продиктует пришедший, и уточните, отправляли ли к вам сотрудника.

Если сомневаетесь — не открывайте. Нормальный сотрудник поймёт и придёт в другой раз.

Это особенно важно для пожилых людей. Подробнее о схемах мошенников — в главе 58, о защите пожилых родственников — в главе 64.

Если вернулись, а дверь вскрыта

Не входите в квартиру. Вор может быть ещё внутри.

Отойдите в безопасное место и **позвоните 102.**

Ничего не трогайте до приезда полиции — на поверхностях могут остаться следы.

После осмотра **составьте подробный список пропавшего** — с описанием, приметами, серийными номерами техники, если они есть. Хорошо иметь заранее фотографии ценных вещей и коробки с документами от техники.

Если квартира застрахована — **сообщите в страховую** в срок, указанный в договоре.

Пожарная профилактика

Почему горят квартиры

По данным МЧС, почти **половина пожаров в жилье — около 40% — происходит из-за электрического оборудования**: неисправной проводки, перегруженных сетей, неисправных или некачественных приборов. Дальше в списке причин:

неосторожное обращение с огнём, и прежде всего **курение** — особенно в постели, в нетрезвом виде;

обогреватели — особенно зимой;

оставленная без присмотра плита;

литий-ионные аккумуляторы — всё более частая причина в последние годы;

свечи;

детская шалость с огнём.

Аккумуляторы: новая угроза

Вспомните Кирилла. Литий-ионные аккумуляторы стоят сегодня почти во всём: в телефонах, ноутбуках, пауэрбанках, электросамокатах, гироскутерах, электровелосипедах. Обычно они безопасны. Но если аккумулятор повреждён,

перегрет, некачественно сделан или неправильно заряжается, внутри может начаться неконтролируемая реакция. Такой аккумулятор горит очень быстро, с выбросом едкого дыма, и потушить его сложно.

Правила безопасной зарядки:

Не заряжайте на ночь и без присмотра — особенно аккумуляторы самокатов и велосипедов.

Не заряжайте в прихожей у выхода — если аккумулятор загорится там, он отрежет вам путь к спасению. Лучше — в месте, откуда легко выйти, вдали от горючих материалов.

Используйте только оригинальное зарядное устройство или сертифицированное, рассчитанное на ваш аккумулятор.

Не заряжайте аккумулятор после падения, удара, попадания воды — пока его не проверит специалист.

Немедленно прекратите использование, если аккумулятор вздулся, сильно греется, издаёт запах или шипит.

И отдельный совет: по возможности не покупайте технику с аккумуляторами от неизвестных производителей. Экономия на самокате может обойтись очень дорого.

Обогреватели

Зимой электрообогреватели — одна из главных причин пожаров. Правила простые:

Расстояние до мебели, штор, постели — не меньше метра.

Не сушите на обогревателе вещи.

Не включайте мощный обогреватель через удлинитель или тройник — только напрямую в розетку.

Не оставляйте включённым, уходя из дома или ложась спать (если только это не модель, специально рассчитанная на длительную безопасную работу).

Удлинители и тройники

Каждая розетка, провод и удлинитель рассчитаны на определённую нагрузку. Если включить в один удлинитель чайник, микроволновку и обогреватель, — провода перегреваются, изоляция плавится, возникает короткое замыкание.

Особенно опасны **«гирлянды»**: удлинитель, включённый в другой удлинитель, в который включён тройник.

Признаки перегрева: розетка или вилка тёплые на ощупь, запах горелой пластмассы, потемнение пластика вокруг контактов. При любом из них — отключите и не используйте.

Плита

Не оставляйте плиту без присмотра. Ушли в комнату «на минутку» — а сковорода с маслом уже горит.

Если загорелось масло на сковороде:

ни в коем случае не лейте воду! Вода мгновенно превращается в пар и разбрызгивает горящее масло по всей кухне — получается огненный взрыв;

накройте сковороду крышкой или плотной мокрой тканью, чтобы перекрыть доступ воздуха;

выключите плиту;

не снимайте крышку, пока сковорода не остынет.

Курение

Курение в постели, особенно в нетрезвом виде или когда клонит в сон, — одна из главных причин гибели людей на пожарах. Человек засыпает, сигарета падает на одеяло или матрас, они начинают тлеть. Человек погибает не от огня, а от дыма, не просыпаясь.

Если курите — не курите в постели. Не оставляйте непотушенные окурки. Не бросайте окурки с балкона — это может поджечь чужой балкон ниже.

Дымовой извещатель и огнетушитель

Мы уже говорили о них в главе 3, и история Кирилла показывает, почему. **Дымовой извещатель —** самая дешёвая вещь, способная спасти жизнь. Больше половины пожаров с гибелью людей происходит, когда человек спит. Извещатель

будит.

Огнетушитель на кухне позволит погасить небольшое возгорание. Как им пользоваться:

Сорвите пломбу и выдерните чеку.

Направьте раструб на основание огня, а не на пламя.

Нажмите на рычаг.

Стойте с наветренной стороны (так, чтобы дым шёл от вас), не ближе чем на полтора-два метра.

Если огонь не удаётся погасить за несколько секунд — **не пытайтесь бороться дальше**. Уходите и вызывайте пожарных. Подробно о том, что делать, если пожар уже начался, — в главе 68.

Бытовой газ

Признаки утечки

Сам природный газ (метан) не пахнет. В него специально добавляют вещество с резким неприятным запахом — **одорант**, чтобы утечку можно было почувствовать.

Утечку можно обнаружить:

по запаху — он сильнее вблизи места утечки;

на слух — при сильной утечке газ вырывается с шипением или свистом;

на глаз — если смочить место соединения мыльной водой, при утечке появятся пузырьки;

на ощупь — выходящий газ слегка холодит влажную кожу.

Что делать при запахе газа

Это одна из немногих ситуаций в этой книге, где важна **каждая деталь**. Порядок действий основан на памятке МЧС.

Что нужно сделать:

Откройте окна и двери, чтобы проветрить помещение.

Перекройте газ — общий кран на трубе и все краны на

плите.

Действуйте быстро, задержав дыхание и прикрыв нос и рот влажной тканью.

Выведите из квартиры всех — людей и животных.

Выйдя из квартиры, если щиток находится на лестничной площадке, — отключите подачу электричества к квартире.

С улицы или из безопасного места позвоните в аварийную газовую службу: **104** (или **112**).

Предупредите соседей — стуком в дверь, а не нажатием кнопки звонка.

Ждите специалистов на улице.

Что категорически запрещено:

включать свет — и вообще **включать или выключать** любые электроприборы. Обратите внимание: выключать работающие приборы тоже нельзя. Любое нажатие выключателя может дать искру;

звонить по телефону, находясь в квартире — ни со стационарного, ни с мобильного;

курить, зажигать спички, зажигалки;

нажимать кнопку дверного звонка;

возвращаться в квартиру до устранения утечки.

Если газ загорелся

Если газ уже горит в месте утечки — например, горит

струя из повреждённого шланга:

откройте окна;

по возможности перекройте подачу газа ;

немедленно покиньте квартиру и вызовите пожарных.

И очень важное правило, которое противоречит интуиции: **не пытайтесь потушить горящий газ.** Пока газ горит, он не взорвётся. Если сбить пламя, газ продолжит поступать в помещение, накопится — и тогда взрыв станет возможен.

Вернёмся к Николаю Ивановичу

Помните — он протянул руку к выключателю? В тот вечер ему повезло: газа на кухне скопилось ещё немного, его концентрация была ниже взрывоопасной. Искры от выключателя не хватило. Николай Иванович включил свет, увидел, что одна конфорка на плите приоткрыта, — видимо, задел ручку, когда уходил, — закрыл её и открыл окно.

Ему повезло. Каждый год по стране не везёт многим.

Газ взрывается, когда его концентрация в воздухе достигает определённого уровня — примерно от 5 до 15 процентов. Ниже — не взорвётся, но может вызвать удушье. В этом диапазоне — любой искры достаточно. Определить на глаз, какая концентрация у вас на кухне, невозможно. Поэтому правило одно: **при запахе газа ничего не включать и не выключать.**

Если запах газа в подъезде

Не пользуйтесь лифтом, не включайте свет на лестнице, не звоните в звонки.

Выйдите на улицу.

Позвоните 104 или 112.

По возможности **откройте окна и двери** подъезда.

Профилактика

Не оставляйте включённую плиту без присмотра.

Пламя горелки должно быть ровным, голубого цвета. Если оно красное, жёлтое или коптит — газ сгорает не полностью. Вызывайте специалиста газовой службы.

Зажигайте плиту правильно: **сначала огонь** (спичка, искра), **потом плавно открывайте газ.**

Следите, чтобы кипящая жидкость **не заливала пламя** — горелка погаснет, а газ будет поступать.

Если заметили, что горелка потухла — перекройте газ, откройте окна, проветрите. Снова зажигать можно только после того, как помещение проветрится.

Не сушите бельё над плитой.

Не обогревайте кухню газовой плитой. При долгой работе плиты в воздух поступают продукты горения, включая угарный газ. Об этом — следующий раздел.

Шланг, соединяющий трубу с плитой, должен быть специальным, с маркировкой, не растянутым и не пережатым.

После использования закрывайте кран на плите.

Проветривайте кухню, когда работает газовое оборудование.

Не устанавливайте и не ремонтируйте газовое оборудование самостоятельно.

Пускайте газовиков на плановое техническое обслуживание (только убедившись, что они настоящие, — см. выше).

Датчики загазованности

Датчик (сигнализатор) загазованности — устройство, которое подаёт громкий сигнал, когда концентрация газа в воздухе становится опасной. Более сложные системы ещё и автоматически перекрывают подачу газа.

Обязательны такие датчики, как правило, только в домах, проектирование и строительство которых началось в 2019 году и позже, — это требование строительных норм. Обсуждается и обязательная установка датчиков газа во всех газифицированных квартирах, а в некоторых регионах их уже массово ставят при модернизации газового оборудования. Будет ли такое требование для всех — следите за новостями.

Но и без обязательности датчик — очень разумная покупка, особенно для пожилых людей, которые могут забыть выключить газ или не почувствовать запах.

Газовые баллоны

Правила противопожарного режима **запрещают хранить баллоны с горючим газом в квартирах**, жилых комнатах и на кухнях. Если в доме нет магистрального газа и используется баллон для плиты, он должен стоять снаружи здания, в специальном металлическом шкафу. На входе в такой дом должен быть предупреждающий знак.

Учтите разницу: природный газ (метан) легче воздуха и при утечке скапливается **вверху** помещения. Сжиженный газ из баллонов (пропан-бутан) тяжелее воздуха и скапливается **внизу** — на полу, в подвалах, в приямках. Поэтому баллоны особенно опасны.

Угарный газ

Откуда он берётся

Угарный газ (окись углерода, CO) образуется при неполном сгорании топлива. В квартире его источниками могут быть:

газовая колонка или котёл — особенно при плохой тяге в дымоходе или неработающей вентиляции;

газовая плита, если ею обогревают помещение;

генератор, мангал, жаровня в помещении — даже ненадолго;

печь с рано закрытой заслонкой.

Особенно опасны ситуации отключения отопления и электричества, когда люди пытаются согреться всеми доступными способами. Об этом — в главах 66 и 67.

Почему он коварен

Угарный газ **не имеет ни цвета, ни запаха**. Вы не почувствуете его. Первые признаки отравления похожи на обычную усталость: голова болит, клонит в сон, слегка подташнивает. Человек думает, что просто устал, ложится поспать — и не просыпается.

Симптомы отравления:

головная боль, тяжесть в голове;

головокружение;

тошнота, рвота;

сонливость, слабость;

шум в ушах;

одышка, учащённое сердцебиение;

спутанность сознания;

потеря сознания.

Тревожный признак — если плохо стало сразу нескольким членам семьи, особенно когда работает колонка или другое газовое оборудование.

Что делать

Немедленно выведите людей на свежий воздух или хотя бы откройте все окна.

Выключите источник — колонку, плиту, генератор, если это можно сделать без риска.

Вызовите скорую — 103 или **112.** Даже если человеку стало лучше на свежем воздухе. Отравление угарным газом может иметь отложенные последствия.

Если человек без сознания — первая помощь по общему алгоритму. Подробнее — в главе 37.

Датчик угарного газа

Датчик угарного газа — ещё одна недорогая вещь, которая может спасти жизнь. Особенно он нужен в квартирах с газовой колонкой или котлом. Он подаст сигнал задолго до того, как концентрация станет опасной.

Электробезопасность

Признаки неисправной проводки

запах горелой изоляции или пластмассы;
тёплые или горячие розетки, выключатели, вилки;
мигание света;
искры при включении вилки в розетку;
потрескивание в розетках или стенах;
частое выбивание автоматов.

При любом из этих признаков — вызывайте электрика. Не откладывайте.

УЗО и автоматы

Мы говорили об этом в главе 3. Напомню: **УЗО** (устройство защитного отключения) отключает электричество при утечке тока — например, если человек коснулся оголённого провода. Это защита от удара током. Если в вашем щитке нет УЗО — стоит его поставить, особенно на линии ванной и кухни.

Вода и электричество

Не трогайте электроприборы мокрыми руками.

Не пользуйтесь феном, плойкой, телефоном на зарядке **в ванной**, тем более рядом с наполненной ванной.

Не ставьте электроприборы туда, где на них может попасть вода.

Если прибор упал в воду — сначала обесточьте его (выключите автомат в щитке), потом доставайте.

Если человека ударило током

Сначала обесточьте — выключите автомат или выдерните вилку из розетки. **Не касайтесь пострадавшего голыми руками**, пока он под напряжением, — вас тоже ударит.

Если обесточить нельзя — оттолкните пострадавшего от источника тока сухим непроводящим предметом: деревянной палкой, пластиковым предметом. Стоя на сухой поверхности.

Вызовите скорую — 103 или **112.** Даже если человек в сознании и чувствует себя нормально: удар током может вызвать нарушения сердечного ритма, которые проявятся позже.

При необходимости — первая помощь. Подробнее — в

главе 37.

Дети в квартире

Подробно о безопасности детей — в главе 65. Здесь — о самом главном в квартире.

Окна

Каждую весну и лето — одни и те же трагедии: дети выпадают из окон. Чаще всего — опёршись на **москитную сетку**.

Запомните: **москитная сетка не держит ребёнка.** Она рассчитана на то, чтобы не пускать комаров, а не на вес человека. Она вылетает вместе с ребёнком от малейшего нажима.

Что делать:

Поставьте блокираторы на окна или **замки на ручки** — недорогие устройства, которые не дают ребёнку открыть окно настежь.

Не ставьте у окон мебель, на которую ребёнок может забраться.

Не оставляйте маленьких детей одних в комнате с открытым окном — ни на минуту.

Опасные предметы

Розетки — заглушки.

Лекарства — в недоступном месте, лучше в запираю-

щемся шкафчике.

Бытовая химия — особенно яркие капсулы для стирки, которые дети принимают за конфеты.

Батарейки-таблетки (плоские круглые батарейки из пультов, часов, игрушек) — **очень опасны** при проглатывании. Батарейка, застрявшая в пищеводе, за несколько часов прожигает его. Если вы подозреваете, что ребёнок проглотил батарейку, — **немедленно в больницу**, не ждите симптомов.

Мощные магниты (например, шарики из наборов-головоломок) — если ребёнок проглотил два и больше, они могут притянуться друг к другу через стенки кишечника и вызвать тяжёлую травму. Тоже **срочно в больницу**.

Горячее

Чайник с кипятком на краю стола, сковорода с ручкой, торчащей наружу, кастрюля на передней конфорке — ожоги от кипятка одна из самых частых домашних травм у маленьких детей. Ставьте горячее подальше от края, ручками внутрь, готовьте на задних конфорках.

Пожилые родственники

Подробнее — в главе 64. Здесь — коротко о квартире.

Забытая плита — одна из главных опасностей. Хорошее решение — плита с функцией **газ-контроля** (автоматически перекрывает газ, если пламя погасло) или электрическая плита с автоотключением. И датчик загазованности.

Падения — главная причина травм у пожилых. Уберите скользящие коврики, обеспечьте хорошее освещение (особенно ночью — путь от кровати до туалета), поставьте поручни в ванной и туалете, противоскользящий коврик в ванну.

Связь — договоритесь о регулярных звонках. Существуют **кнопки тревоги** — браслеты или брелоки, нажав на которые, пожилой человек может вызвать помощь.

Красные флаги

Эти признаки требуют **немедленного** действия:

запах газа — по алгоритму выше;

запах горелой проводки, тёплые или искрящие розетки;

вздувшийся, нагревающийся, шипящий или дымящийся аккумулятор;

головная боль, тошнота и сонливость у нескольких членов семьи одновременно — особенно при работающей колонке;

следы попытки вскрытия замка: царапины вокруг личинки, замок стал туго открываться;

незнакомцы, которые настаивают на входе в квартиру «по делу».

Как говорить с системой

Газовая служба — 104 (или 112). При запахе газа — немедленно, из безопасного места. Скажите адрес, подъезд, этаж, где пахнет газом.

МЧС — 101 (или 112). Задымление, пожар. Адрес, что горит, есть ли люди внутри.

Полиция — 102 (или 112). Кража, вскрытая дверь, подозрительные люди.

Управляющая компания. Неисправная вентиляция, проводка в подъезде, заставленные пути эвакуации.

Страховая компания. Страхование квартиры защищает от убытков при краже, пожаре, заливе. При страховом случае — сообщите в страховую в срок, указанный в договоре, сохраните все доказательства, не начинайте ремонт до осмотра представителем страховой.

Памятка

Запах газа: что делать

Откройте окна и двери.
Перекройте газ.
Выведите всех из квартиры.
Отключите электричество в щитке на площадке.
С улицы позвоните **104** или **112**.
Предупредите соседей стуком.
Ждите на улице.

Нельзя: включать и выключать свет и приборы, звонить из квартиры, курить, жать на звонок, возвращаться.

Горит газ — не тушите! Пока горит — не взорвётся.

Уезжаю надолго

☐ Ничего не публиковать в соцсетях до возвращения.
☐ Попросить забирать почту.
☐ Свет на таймере.
☐ Ключи — у доверенного человека, не под ковриком.
☐ Перекрыть воду.
☐ Перекрыть газ.
☐ Выключить приборы из розеток.

☐ Закрыть окна и балкон.

Безопасная зарядка аккумуляторов

Не на ночь и не без присмотра.
Не в прихожей у выхода.
Только оригинальная зарядка.
Не после падения или удара.
Вздулся, греется, шипит — немедленно прекратить.

Угарный газ

Признаки: головная боль, головокружение, тошнота, сонливость — особенно у нескольких человек сразу.

Действия: свежий воздух, выключить источник, **103** или **112**.

Профилактика: датчик угарного газа, не обогреваться газовой плитой, генератор и мангал — только на улице.

Глава 9. Домашний мастер: что реально сделать самому

У Насти потёк кран на кухне. Не сильно — просто капал. Кап. Кап. Кап. Днём не слышно, а ночью этот звук будил её, как будильник.

Настя открыла приложение и вызвала «мастера на час». Ближайшее свободное время было через два дня. Мастер приехал, открутил что-то под раковиной, что-то снял, что-то поставил и через десять минут сказал, что всё готово. Счёт оказался таким, что на эти деньги можно было купить три новых смесителя.

Через неделю закапал кран в ванной.

На этот раз Настя разозлилась. Она нашла в интернете видео — «замена картриджа в смесителе» — посмотрела три разных ролика, сняла с крана ручку, чтобы узнать, какой там картридж, съездила в строительный магазин и купила такой же за смешные деньги. Перекрыла воду. Открутила. Вынула старый картридж. Вставила новый. Закрутила. Открыла воду.

Кран не капал.

Вся работа заняла двадцать минут, и большую часть времени Настя искала, где у неё лежат отвёртки. Это оказалось проще, чем собрать шкаф из коробки. И теперь Настя знала,

что делать, когда закапает снова.

Почему мы разучились чинить

Наши бабушки и дедушки умели почти всё: поменять прокладку в кране, перебрать розетку, починить табуретку, подшить брюки. Не потому что были особенно одарёнными, а потому что вызвать мастера было сложно, а купить новое — ещё сложнее.

Сегодня всё иначе. Мастера можно вызвать через приложение. Новую вещь — заказать с доставкой на завтра. Мы привыкли, что любую проблему решает кто-то другой за деньги. И постепенно разучились — а точнее, так и не научились — делать простые вещи сами.

Чем это оборачивается?

Деньгами. Мастер берёт за выезд и за работу, и даже за десять минут может взять как за час.

Ожиданием. Мастер приедет через день, через два, через неделю. А кран капает, а лампочки нет, а дверь не закрывается.

Зависимостью. Каждая мелочь превращается в проблему, которую вы не можете решить сами.

Иногда — опасностью. Капающий кран, который не починили вовремя, однажды лопается, и вы заливаете соседей. Розетка, которая иногда искрит, но «потом разберусь», однажды становится причиной пожара.

Эта глава не сделает из вас сантехника или электрика. Но

она покажет, что большинство бытовых поломок — это не сложная техника, а несколько типовых операций, которые осваиваются один раз и остаются с вами на всю жизнь.

Три вопроса перед любым ремонтом

Прежде чем браться за что-либо, задайте себе три вопроса:

1. Можно ли отключить воду или электричество? Если вы собираетесь чинить кран — знаете ли вы, где перекрыть воду и держит ли кран? Если розетку — знаете ли вы, какой автомат её обесточивает? Если ответ «нет» — сначала выясните (помните главу 3).

2. Что будет, если не получится? Если вы не справитесь с картриджем — вы просто оставите воду перекрытой и вызовете мастера. Это не страшно. А если вы ошибётесь с проводкой — это может быть пожар. Оценивайте цену ошибки.

3. Не общее ли это имущество? Стояк, кран на стояке, общедомовая проводка — это зона ответственности управляющей компании (глава 5). Чинить это самому не нужно, а иногда и нельзя.

Минимальный набор инструментов

Невозможно починить кран голыми руками. А когда инструмента нет дома, проще вызвать мастера, чем ехать в магазин. Поэтому начнём с того, что должно быть в каждом доме.

Базовый набор

Это вещи, которые нужны постоянно и стоят недорого:

Отвёртки — лучше одна отвёртка-рукоятка с набором сменных бит разных типов и размеров. Крестовые, плоские, шестигранники — в современной технике и мебели встречаются самые разные шлицы.

Пассатижи — чтобы держать, гнуть, откусывать.

Разводной ключ — один хороший разводной ключ заменяет набор гаечных.

Молоток.

Рулетка — хотя бы на 5 метров.

Строительный нож со сменными лезвиями.

Уровень — небольшой, сантиметров на 40–60. Чтобы полки и картины висели ровно.

Индикаторная отвёртка — отвёртка с лампочкой в рукоятке, которая показывает, есть ли напряжение в проводе. Стоит копейки, а может спасти жизнь.

Фонарик — лучше **налобный**, чтобы обе руки были свободны. Пригодится при любой работе под раковиной, в щитке, в темноте при отключении света.

Изолента и **малярный скотч.**

Набор дюбелей и саморезов разных размеров.

Второй уровень

Когда базовый набор освоен:

Аккумуляторная дрель-шуруповёрт — главный инструмент домашнего мастера. С ней собирают мебель, вешают полки, сверлят. Для бетонных стен нужна модель с ударным режимом или отдельный перфоратор.

Ключи для сантехники — например, газовый (трубный) ключ.

Вантуз и **сантехнический трос** — для засоров.

Силиконовый герметик и **пистолет** для него.

Мультиметр — если хотите разбираться в электрике глубже.

Расходники на всякий случай

Вещи, которые нужны внезапно, обычно ночью или в выходной, когда магазины закрыты:

набор **прокладок** для кранов;

ФУМ-лента (белая лента для уплотнения резьбовых со-

единений);

запасные лампочки нужных цоколей;

батарейки — для пультов, фонарика, датчиков дыма;

гибкий шланг-подводка для смесителя;

несколько **хомутов** и **стяжек**.

Как хранить

Храните инструменты **в одном месте**, в ящике или органайзере. И так, чтобы **найти их в темноте**: в момент аварии, при отключении света, фонарик и отвёртка должны быть там, где вы протянете руку, а не «где-то на балконе в коробке». Об этом — ещё в главах 66 и 67.

Вода и сантехника

Капает кран

Это самая частая поломка. Причина зависит от типа крана.

Вентильный кран — с двумя ручками, которые нужно крутить (отдельно горячая и холодная вода). Внутри каждой ручки — **кран-букса**. Если кран капает, чаще всего износилась **прокладка** внутри буксы или сама букса.

Однорычажный смеситель — с одной ручкой, которую поднимают и поворачивают. Внутри — **картридж**. Если кран капает или ручка ходит туго, обычно нужно менять картридж.

Как заменить картридж или буксу:

Перекройте воду. Холодную и горячую — общими кранами в квартире (глава 3). Откройте смеситель, чтобы стекла оставшаяся вода и сбросилось давление.

Закройте слив раковины пробкой или тряпкой — чтобы мелкие детали не упали в канализацию.

Снимите декоративную заглушку на ручке (обычно с синей и красной меткой) — подденьте её ножом или тонкой отвёрткой.

Открутите винт, который держит ручку, и снимите руч-

ку.

Открутите декоративный колпачок и **гайку**, которая держит картридж или буксу. Аккуратно, разводным ключом, подложив тряпку, чтобы не поцарапать хром.

Сфотографируйте, как всё стоит, и выньте старый картридж или буксу.

Возьмите старую деталь с собой в магазин — и купите точно такую же. Картриджи бывают разных диаметров, буксы — с разной резьбой и числом шлицов. Самый надёжный способ не ошибиться — показать продавцу старую.

Установите новую деталь в том же положении, закрутите гайку (не перетягивайте), наденьте колпачок, ручку, закрутите винт, поставьте заглушку.

Плавно откройте воду и проверьте.

Если кран вентильный и букса старая, с резиновой прокладкой, — иногда достаточно поменять только прокладку. Но проще и надёжнее заменить буксу целиком: стоит она недорого.

Замена гибкой подводки

Помните Диму из главы 3, у которого лопнул шланг под раковиной? Гибкие подводки — самое слабое место квартирной сантехники. Их нужно менять, как только они выглядят старыми: трещины, ржавчина на гайках, вздутия, потёртости оплётки. А в идеале — раз в несколько лет профилак-

тически.

Как заменить:

Перекройте воду.

Подставьте таз и тряпку — в шланге останется вода.

Открутите гайку шланга от трубы (крана) и от смесителя.

Возьмите старый шланг в магазин, чтобы купить такой же длины и с такой же резьбой.

Закрутите новый шланг: сначала рукой до упора, потом ключом на пол-оборота-оборот. **Не перетягивайте** — можно сорвать резьбу или повредить прокладку.

Откройте воду и проверьте, не капает ли.

Засор раковины или ванны

Вода уходит медленно или стоит.

Шаг 1. Вантуз. Наберите в раковину немного воды — так, чтобы она покрывала резиновую чашу вантуза. Закройте переливное отверстие (небольшое отверстие сбоку раковины) мокрой тряпкой. Поставьте вантуз на слив и несколько раз резко надавите и отпустите. В большинстве случаев этого достаточно.

Шаг 2. Сифон. Если вантуз не помог — скорее всего, засор в сифоне (изогнутой трубке под раковиной). Подставьте таз, открутите нижнюю часть сифона (обычно она откручивается руками), вычистите всё, что там скопилось, промойте, закрутите обратно. Проверьте, что прокладки на месте.

Шаг 3. Трос. Если засор дальше, в трубе, — понадобится сантехнический трос. Его вводят в трубу, вращая, и проталкивают засор или наматывают его на наконечник.

О химии для труб. Средства для прочистки труб бывают полезны при жировых засорах на кухне, но они едкие, опасны для кожи и глаз, а при частом использовании могут повредить старые трубы. И если засор не жировой (например, волосы, комок мусора), химия не поможет. Механический способ надёжнее.

Если засорилось сразу везде — и в раковине, и в ванной, и в унитазе, а у соседей тоже — скорее всего, засор в **общем стояке**. Это зона ответственности управляющей компании. Звоните в аварийную службу (глава 5) и **не пользуйтесь водой** — иначе она может выйти из канализации у тех, кто живёт ниже.

Унитаз

В бачке постоянно течёт вода. Вы слышите тихое журчание даже тогда, когда никто не пользовался туалетом. Это не только раздражает — по счётчику это заметные деньги.

Снимите крышку бачка. Внутри два механизма: один **набирает воду** (с поплавком), второй **сливает** (с клапаном-грушей или мембраной).

Если вода переливается через край переливной трубки — **неправильно настроен уровень**: поплавок не перекрыва-

ет подачу вовремя. Обычно на механизме есть регулировка — винт или ползунок. Опустите уровень.

Если вода подтекает в унитаз через сливной клапан — изношена **прокладка (груша) сливного клапана** или на неё попал мусор. Иногда помогает просто почистить её. Если нет — меняется прокладка или весь механизм.

Арматура для бачка продаётся комплектами и меняется без особого труда, но лучше сначала посмотреть видео для вашего типа бачка.

Засор унитаза. Вантуз для унитаза (с длинной «юбкой») или трос. Не бросайте в унитаз влажные салфетки, средства гигиены, остатки еды — это главные причины засоров. И снова: если засорено везде и у соседей тоже — это стояк, звоните в управляющую компанию.

Герметизация швов

Со временем шов между ванной и стеной, раковиной и столешницей темнеет, покрывается плесенью или отходит. Через щель вода попадает под ванну, а оттуда — к соседям снизу.

Как обновить:

Удалите старый герметик полностью — строительным ножом. Остатки снимите специальным средством или аккуратно растворителем.

Тщательно вымойте и высушите поверхность. Это

главное условие: на мокрую или жирную поверхность герметик не ляжет.

Наклейте малярный скотч по обеим сторонам шва — так шов получится ровным.

Нанесите санитарный силиконовый герметик (с противогрибковыми добавками) ровной полосой с помощью пистолета.

Разгладьте шов пальцем, смоченным в мыльной воде, или специальным шпателем.

Сразу снимите скотч, пока герметик не застыл.

Не пользуйтесь ванной, пока герметик не высохнет — время указано на упаковке, обычно сутки.

Совет: перед нанесением герметика наполните ванну водой. Под весом воды ванна немного опустится, и после высыхания шов не порвётся, когда в неё будут набирать воду.

Чего не трогать

Стояки и **краны на стояке** — это общее имущество (глава 5).

Полотенцесушитель, если он врезан в общий стояк горячей воды или отопления. Его замена требует отключения стояка всего подъезда, а ошибка грозит заливом.

Первый кран на ответвлении от стояка — если он неисправен, это забота управляющей компании.

Электричество

Железное правило

Перед любой работой с электричеством:

Выключите автомат в щитке, который отвечает за нужную линию (вот где пригодится подпись на автоматах из главы 3). Если не уверены, какой автомат — выключите общий.

Проверьте индикаторной отвёрткой, что напряжения действительно нет. Прикоснитесь жалом отвёртки к каждому проводу или контакту. Если лампочка не загорается — напряжения нет.

Только после этого можно работать. **Никогда не работайте под напряжением**, даже если «просто быстро поменяю».

И **предупредите домашних**, что вы работаете, чтобы никто не включил автомат обратно.

Цвета проводов

В современной проводке провода имеют цветовую маркировку:

фаза — обычно коричневый, чёрный, серый или белый;

ноль (нейтраль) — синий или голубой;

защитное заземление — жёлто-зелёный.

В старых домах маркировки может не быть вовсе, а провода могут быть одного цвета или — что ещё хуже — **алюминиевые**. С алюминиевой проводкой лучше не работать самостоятельно: она хрупкая, легко ломается при сгибании, и её нельзя напрямую соединять с медью.

Лампочки

Звучит смешно, но многие не знают, какие бывают лампочки и почему новая «не подходит».

При покупке смотрите на:

цоколь — то, что вкручивается или вставляется в патрон. Самые распространённые — E27 (обычный большой), E14 («миньон», маленький), GU10 и GU5.3 (со штырьками, для точечных светильников). Возьмите старую лампочку с собой в магазин;

мощность — сейчас почти везде светодиодные лампы; на упаковке обычно указано, какой обычной лампе накаливания соответствует светодиодная;

цветовую температуру — тёплый свет (около 2700–3000 К) для жилых комнат, нейтральный (около 4000 К) для кухни и рабочего места, холодный (выше 5000 К) — для технических помещений.

Перед заменой выключите свет и дайте лампе остыть.

Люстра или светильник

Если вам нужно повесить люстру или заменить светильник:

Выключите автомат, проверьте отсутствие напряжения.

Посмотрите, **сколько проводов** выходит из потолка. Обычно два (фаза и ноль) или три (фаза, ноль, заземление). Если люстра с двумя выключателями — проводов может быть больше.

Подключите провода люстры к проводам из потолка **по цветам**: ноль к нолю, фаза к фазе, заземление к заземлению. Используйте **клеммники** (специальные соединители с зажимами) — это надёжнее и безопаснее, чем скрутка, обмотанная изолентой.

Надёжно закрепите люстру на крюке или планке. Тяжёлая люстра должна висеть на крюке, рассчитанном на её вес.

Если провода из потолка без маркировки или их больше, чем вы ожидали, — лучше позвать электрика.

Замена розетки или выключателя

На **том же месте** заменить розетку или выключатель — вполне посильная задача.

Выключите автомат, проверьте отсутствие напряжения

в розетке индикаторной отвёрткой.

Снимите лицевую панель — обычно она держится на одном винте в центре.

Ослабьте распорные лапки (винты по бокам механизма) и аккуратно выньте розетку из подрозетника.

Сфотографируйте, как подключены провода.

Отсоедините провода, подключите их к новой розетке так же: фаза и ноль — к двум боковым клеммам (в розетке их можно не различать), заземление — к центральной клемме (к металлическим «усикам»).

Вставьте розетку в подрозетник, затяните распорные лапки, поставьте лицевую панель.

Включите автомат и проверьте.

Если розетка болтается в стене — значит, разболтались распорные лапки или раскрошился подрозетник. Болтающаяся розетка опасна: контакты расшатываются, нагреваются, может начаться возгорание.

Если на розетке следы оплавления, а провода потемнели — это признак перегрева. Не просто меняйте розетку, а разберитесь в причине: возможно, проводка не рассчитана на ту нагрузку, которую вы на неё даёте (вспомните главу 8 об удлинителях). Здесь лучше позвать электрика.

Выбило автомат

Мы говорили об этом в главе 3. Повторю коротко:

Подумайте, что вы включили перед тем, как выбило: может быть, перегрузили сеть.

Отключите из розеток подозрительные приборы.

Поднимите рычажок автомата.

Если снова выбивает — включайте приборы по одному, чтобы найти виновника.

Если выбивает сразу, даже когда всё отключено, — где-то короткое замыкание в проводке. Вызывайте электрика.

Чего не делать самому

Прокладывать новую проводку, тянуть новые линии.

Переносить розетки и выключатели со штроблением стен.

Работать в щитке на лестничной площадке — это общее имущество, и там напряжение подаётся на несколько квартир.

Трогать алюминиевую проводку.

Работать, если вы не уверены — в схеме, в отсутствии напряжения, в своих силах.

Цена ошибки в электричестве — пожар или удар током. Лучше заплатить электрику.

Стены: как повесить что угодно

Как не попасть в провод или трубу

Самое страшное, что можно сделать, повесив полку, — просверлить провод под напряжением или трубу с водой.

Как этого избежать:

Знайте типичные трассы. Провода в стенах обычно идут **вертикально вверх и вниз от розеток и выключателей** и **горизонтально на некотором расстоянии от потолка**. Не сверлите на одной вертикали с розеткой или выключателем и не сверлите по горизонтальной линии между ними.

Используйте детектор скрытой проводки. Это недорогой прибор, который показывает, где в стене проходят провода и металлические предметы.

Смотрите фотографии скрытых работ, если вы делали их при ремонте (глава 7). Вот где они окупаются.

В ванной и на кухне **будьте особенно осторожны** — там трубы.

Какая у вас стена

Крепёж выбирается по материалу стены:

Бетон — самый прочный материал. Сверлят дрелью с ударным режимом или перфоратором, используют обычные пластиковые дюбели. Держит почти всё.

Кирпич — тоже прочный. Обычные дюбели подходят, но в пустотелом кирпиче лучше использовать специальные длинные дюбели.

Гипсокартон — пустотелая стена, обычный дюбель в ней не держится. Нужны специальные дюбели для гипсокартона («бабочки», «молли»), которые раскрываются за листом. Тяжёлые вещи (телевизор, шкаф) лучше крепить к металлическому профилю внутри стены или к заранее установленным закладным.

Пеноблок, газобетон — мягкий, рыхлый материал. Нужны специальные дюбели для газобетона.

Как определить стену? Постучите: бетон и кирпич звучат глухо и плотно, гипсокартон — гулко. Посмотрите на пыль при первом сверлении: серая твёрдая — бетон, красная — кирпич, белая мягкая — гипс или газобетон.

Как повесить полку

Определите место и **проверьте**, нет ли там проводов и труб.

Отметьте точки крепления карандашом. Используйте **уровень**, чтобы полка висела ровно.

Просверлите отверстия нужного диаметра (по размеру

дюбеля) и глубины (чуть больше длины дюбеля).

Очистите отверстие от пыли.

Вставьте дюбель — он должен войти плотно, при необходимости забейте молотком.

Вкрутите саморез через крепление полки.

Если стена облицована плиткой, наклейте на место сверления малярный скотч — сверло не будет соскальзывать. Сверлите плитку **без ударного режима**, специальным сверлом по плитке, и только пройдя плитку, включайте удар для бетона.

Мелкий ремонт стен

Дырку от дюбеля или небольшую трещину можно заделать **шпаклёвкой**: нанести шпателем, дать высохнуть, зашкурить мелкой наждачной бумагой, закрасить. Для маленьких отверстий продаётся готовая шпаклёвка в тюбиках.

Двери и окна

Межкомнатная дверь

Скрипит — смажьте петли. Можно специальной смазкой или машинным маслом. Иногда для этого нужно приподнять дверь и снять её с петель.

Трёт о пол или коробку — дверь просела. На многих современных петлях есть регулировочные винты, позволяющие сдвинуть полотно вверх, вниз, вбок. Если петли простые — иногда помогает подтянуть шурупы, которыми петля крепится к коробке.

Не закрывается, не попадает в защёлку — то же самое: перекос. Или можно переставить ответную планку в коробке.

Входная дверь

Замок туго открывается — смажьте его специальной смазкой для замков (не маслом для жарки и не густой смазкой, которая соберёт пыль). Вставьте ключ, поверните несколько раз.

Дверь плохо закрывается, нужно её прижимать — возможно, она просела на петлях или нужно отрегулировать от-

ветную планку. Если не получается самим — вызовите мастера, который обслуживает двери.

Если замок стал туго открываться **внезапно**, без видимых причин, — присмотритесь, нет ли на нём следов попытки вскрытия (глава 8).

Пластиковые окна

Пластиковые окна — не «поставил и забыл». Их фурнитуру нужно периодически обслуживать, и многое вы можете сделать сами.

Регулировка прижима «зима/лето». На торце оконной створки (там, где она соприкасается с рамой) есть **эксцентрики** — небольшие цилиндрики с риской или овальные шайбы. Поворачивая их ключом-шестигранником или пассатижами, можно сделать прижим створки к раме сильнее (зимний режим — меньше сквозняков, теплее) или слабее (летний режим — меньше износ уплотнителя).

Как понять, что прижим слабый? Зажмите створкой лист бумаги и попробуйте его вытянуть. Если он вытягивается легко — прижим слабый, на зиму его стоит усилить.

Смазка фурнитуры. Раз в год смазывайте все подвижные металлические части фурнитуры (на торцах створки) — силиконовой смазкой или машинным маслом. Окна будут открываться легко и прослужат дольше.

Уплотнитель. Резиновый уплотнитель по периметру

створки со временем твердеет, трескается, перестаёт держать тепло. Его можно протереть и смазать силиконовым средством, а если он разрушился — заменить, это недорого.

Сквозняк. Если из окна дует, проверьте: прижим (эксцентрики), состояние уплотнителя, не перекошена ли створка. Если дует из-под откоса или подоконника — проблема в монтаже, это работа для мастера.

Это важно не только для комфорта: зимой при аварии с отоплением хорошо закрывающиеся окна помогут дольше сохранить тепло (главы 67 и 70).

Деревянные окна

Если у вас старые деревянные окна, перед зимой их стоит утеплить: проклеить щели специальным уплотнителем или лентой для окон. Это заметно снижает теплопотери.

Мебель и бытовая техника

Сборка мебели

Мебель из коробки собирается по инструкции, но есть несколько правил, которые избавят от проблем:

Прочитайте инструкцию целиком перед тем, как начать. Посмотрите, какие детали понадобятся на каком этапе.

Разложите детали и **пересчитайте крепёж** по списку. Обнаружить, что не хватает одного винта, на последнем этапе — неприятно.

Не затягивайте винты до конца на первых этапах — сначала соберите конструкцию, выровняйте, а потом затягивайте.

Шкафы и стеллажи крепите к стене. Высокий шкаф, не прикреплённый к стене, может упасть — особенно если на него залезет ребёнок или если открыть все ящики сразу. В комплекте обычно есть крепления для этого.

Петли шкафов

Если дверца шкафа перекосилась, не закрывается или задевает соседнюю, — почти всегда это регулируется. На современных мебельных петлях есть два-три регулировочных

винта, которые сдвигают дверцу вверх-вниз, влево-вправо и ближе-дальше. Подкрутите их отвёрткой, пока дверца не встанет ровно.

Стиральная машина

Не сливает воду — почти всегда засорился **фильтр сливного насоса**. Он находится внизу на передней панели, за небольшой крышкой. Подставьте низкую ёмкость и тряпки (вытечет вода), выкрутите фильтр, вычистите (часто там монеты, пуговицы, заколки), вкрутите обратно. Чистите его раз в несколько месяцев профилактически.

Прыгает при отжиме — машина стоит неровно. Выровняйте её по уровню, регулируя ножки. И убедитесь, что сняты транспортировочные болты, если машина новая.

Накипь — в регионах с жёсткой водой. Периодически запускайте пустой цикл со специальным средством от накипи или лимонной кислотой.

Холодильник

Вода внизу холодильной камеры — засорилось **дренажное отверстие** на задней стенке, через которое уходит талая вода. Прочистите его специальным ёршиком (обычно идёт в комплекте) или мягкой проволокой.

Толстая шуба льда в морозилке (если она не с системой

«без инея») — нужна разморозка. Отключите холодильник, освободите, дайте льду растаять (не ускоряйте процесс острыми предметами — легко пробить трубку с хладагентом), вымойте, высушите, включите.

Где учиться и как не навредить

Видеоинструкции

Почти для любой бытовой поломки есть видеоинструкция. Но не все они хороши.

Смотрите несколько роликов по одной теме, а не первый попавшийся. Если в нескольких роликах действуют одинаково — скорее всего, это правильно.

Обращайте внимание на безопасность: если автор работает с электричеством под напряжением или пропускает перекрытие воды — ищите другой ролик.

Начинайте с безопасных работ — сборка мебели, замена лампочки, смена шланга. Электрику оставьте на потом, когда появится уверенность.

Аварийный план

Перед тем как что-то разбирать, ответьте себе: **как я всё остановлю, если что-то пойдёт не так?** Где кран, перекрывающий воду? Какой автомат отключить? Есть ли под рукой тряпки и таз?

Фото до разборки

Фотографируйте каждый шаг разборки на телефон. Как стояли провода, в каком порядке шли прокладки, куда смотрела деталь. Собрать обратно гораздо проще, когда есть фото «как было».

Если вы арендатор

Если вы снимаете квартиру, мелкий ремонт обычно — ваша забота, а серьёзные поломки — забота хозяина (глава 1). Смотрите договор.

Мелочи вроде замены лампочки, прокладки, прочистки засора — делайте сами.

Поломки техники и инженерных систем, которые произошли не по вашей вине, — сообщайте хозяину.

Если чините сами что-то, за что отвечает хозяин, — предупредите его заранее и **сохраняйте чеки**, чтобы потом вычесть из платы или получить компенсацию.

Красные флаги

Остановитесь и вызовите профессионала, если:

запах газа или любая работа с газовым оборудованием **— только газовая служба**;

искрение, запах горелого, оплавленные провода;

алюминиевая проводка или проводка «непонятной конструкции»;

течь из стояка или с крана на стояке;

вода не перекрывается — кран не держит;

нужно штробить стены, переносить трубы или розетки;

работа на высоте без страховки — например, наружная сторона окна на высоком этаже.

Как говорить с системой

С управляющей компанией. Всё, что относится к общему имуществу (стояки, краны на стояке, общедомовая электрика, вентиляция), — забота управляющей компании. Подавайте заявку (глава 5).

С мастером. Если всё-таки нужен мастер:

опишите проблему конкретно: «Капает однорычажный смеситель на кухне, нужно заменить картридж» — тогда мастер приедет с нужной деталью и не будет брать за второй выезд;

договоритесь о цене заранее — по телефону или в приложении;

спросите о гарантии;

понаблюдайте, как он работает, — в следующий раз сможете сделать сами.

Подробнее о выборе исполнителей — в главе 7.

Памятка

Домашний набор инструментов

Базовый: отвёртка с битами, пассатижи, разводной ключ, молоток, рулетка, строительный нож, уровень, индикаторная отвёртка, налобный фонарик, изолента, малярный скотч, дюбели и саморезы.

Второй уровень: дрель-шуруповёрт, вантуз, сантехнический трос, силиконовый герметик с пистолетом.

Расходники: прокладки, ФУМ-лента, лампочки, батарейки, гибкая подводка.

Перед любым ремонтом

Можно ли отключить воду или электричество?
Что будет, если не получится?
Не общее ли это имущество?

Это могу я — это только мастер

Могу сам
Только мастер

Заменить картридж или буксу в кране
Работа с газом

Заменить гибкую подводку
Новая проводка, перенос розеток

Прочистить засор, сифон
Алюминиевая проводка

Отрегулировать бачок унитаза
Течь из стояка

Обновить герметик
Замена полотенцесушителя на стояке

Заменить лампочку, люстру
Работы в общем щитке

Заменить розетку на том же месте
Работа на высоте без страховки

Повесить полку
Штробление стен

Отрегулировать окна и двери

Почистить фильтр стиральной машины

Цвета проводов

Фаза: коричневый, чёрный, серый, белый.

Ноль: синий, голубой.

Земля: жёлто-зелёный.

Перед работой: выключить автомат и проверить индикаторной отвёрткой.

Глава 10. Чистота и враги дома

Семья Королёвых — Света, Павел и пятилетний Миша — сняла двушку в старом кирпичном доме в сентябре. Квартира была светлая, с хорошим ремонтом, недорогая. В октябре Миша начал кашлять.

Сначала думали — простуда, садик, все болеют. Но кашель не проходил. Лекарства помогали на пару дней, потом всё возвращалось. Педиатр развёл руками: «Похоже на аллергию, а на что — непонятно». Света и Павел тоже начали замечать, что просыпаются с заложенным носом и тяжёлой головой, а днём, на работе, всё проходит.

В ноябре Павел решил передвинуть шкаф в детской — хотели поставить туда новую кровать. За шкафом, на наружной стене, была плесень. Чёрная, бархатистая, на полстены — от пола почти до потолка. Шкаф стоял вплотную к холодной стене, воздух за ним не двигался, стена отсыревала, и плесень разрослась там, где её никто не видел. Детская кровать Миши стояла в полуметре.

Заодно Павел проверил вентиляцию — листом бумаги, как советуют. Бумага не шелохнулась ни на кухне, ни в ванной. Вентиляционные каналы, как потом выяснилось, были забиты — кто-то из соседей при ремонте замуровал общий канал.

Плесень удалили, стену обработали и просушили, шкаф

отодвинули от стены, управляющую компанию заставили прочистить вентиляцию. Через месяц Миша перестал кашлять.

Враги, которых не видно

У этой главы три темы: **сырость и плесень**, **вредители** и **уборка**. На первый взгляд — мелочи быта. На деле — то, что напрямую влияет на здоровье и деньги.

Главная особенность врагов дома — они **невидимы, пока проблема не стала большой**. Плесень растёт за шкафом. Тараканы прячутся в щелях днём и выходят ночью. Клопы сидят в швах матраса. Мыши шуршат в стенах. Вы замечаете их, когда они уже прочно обосновались.

И они бьют по двум направлениям:

по здоровью — аллергия, астма, кишечные инфекции, укусы;

по деньгам — испорченные вещи и продукты, ремонт, дорогие обработки.

Главный принцип этой главы: **профилактика дешевле борьбы, и лечить нужно причину, а не следствие.**

Плесень — это не грязь, а **влажность**. Если не убрать влажность, плесень вернётся, сколько её ни отмывай.

Тараканы — это не «грязные соседи», а **еда, вода и щели**. Если не убрать хотя бы одно из трёх, тараканы вернутся, сколько их ни трави.

Влажность и вентиляция

Это основа всего. Почти все проблемы с плесенью — и многие с вредителями — начинаются с неправильной влажности и плохой вентиляции.

Какой должна быть влажность

По ГОСТу оптимальная относительная влажность в жилых помещениях — **30–45% в холодный период** и **30–60% в тёплый**. Допустимая — не более 60% зимой и 65% летом.

Измерить влажность можно **гигрометром** — недорогим прибором, который часто совмещён с термометром. Повесьте его в комнате и понаблюдайте неделю-другую.

Почему зимой сухо, а в углах сыро

Это кажется противоречием, но всё объясняется просто. Зимой, при работающем отоплении, воздух в комнате тёплый и, как правило, сухой — особенно в Сибири. Но там, где тёплый воздух соприкасается с **холодной поверхностью** — наружной стеной, оконным откосом, углом, — водяной пар из воздуха **конденсируется** и оседает каплями. Точно так же запотевает холодная бутылка, которую вынесли из хо-

лодильника.

Где холоднее всего:

углы, где сходятся две наружные стены;

оконные откосы и подоконники;

наружные стены за мебелью — шкаф, придвинутый вплотную к стене, не даёт тёплому воздуху её прогревать. Именно это случилось у Королёвых.

На этих холодных и влажных участках и поселяется плесень.

Вентиляция

Каждый день в квартире образуется много влаги: мы дышим, готовим, моемся, сушим бельё, поливаем цветы. Если эту влагу не выводить, она оседает на стенах.

Выводит влагу **вентиляция**. В обычном многоквартирном доме она **естественная**: воздух уходит через вентиляционные решётки на кухне и в ванной, а свежий поступает через окна и щели.

Проверьте вентиляцию, как мы делали в главе 3: **поднесите лист бумаги** к решётке. Он должен притянуться.

Если не притягивается:

проверьте, есть ли приток. Это важно: естественная вентиляция работает, только если в квартиру поступает свежий воздух. Современные пластиковые окна закрываются герметично, и при закрытых окнах воздуху просто неоткуда

да прийти. Проблему решают **проветривание** — несколько раз в день открывать окна на 10–15 минут — или **приточные клапаны** в окнах или стенах.

если с притоком всё в порядке, а тяги нет — вентиляционный канал, скорее всего, засорён или перекрыт. Это общее имущество дома, и прочистить его обязана **управляющая компания** (глава 5). Не пытайтесь чистить сами: канал общий, и вы можете навредить соседям.

Ванная и кухня

Включайте вытяжку при готовке.

После душа оставляйте дверь ванной приоткрытой или включайте вентилятор, если он есть.

Не сушите много белья в комнатах при закрытых окнах — это огромное количество влаги. Если сушите дома — проветривайте.

Отодвигайте мебель от наружных стен хотя бы на несколько сантиметров, чтобы за ней двигался воздух.

Плесень

Почему она опасна

Плесень — это микроскопические грибы. Они выбрасывают в воздух споры, которые мы вдыхаем. У многих людей споры плесени вызывают **аллергические реакции**: насморк, кашель, зуд в глазах, кожные высыпания. У людей с **астмой** плесень может провоцировать обострения. Особенно уязвимы **дети, пожилые люди и люди с ослабленным иммунитетом**.

Если кто-то из домашних постоянно кашляет или чихает дома, а на улице и на работе ему лучше — стоит поискать плесень.

Где искать

углы наружных стен, особенно у пола и у потолка;
за мебелью у наружных стен;
оконные откосы, подоконники, рамы;
швы плитки и герметика в ванной;
резиновый уплотнитель дверцы стиральной машины;
под отходящими обоями;
под раковиной и за унитазом, если там бывают протеч-

ки;

в **цветочных горшках** — на поверхности земли.

Признаки: чёрные, серые, зеленоватые пятна, затхлый «подвальный» запах.

Как удалять

Небольшие участки (несколько ладоней) можно удалить самостоятельно.

Защитите себя. Перчатки, защитная маска или респиратор (простая медицинская маска мало помогает от спор), лучше — очки. Споры не должны попадать в глаза и лёгкие.

Проветрите помещение во время работы.

Не скоблите плесень всухую — так вы разнесёте споры по всей квартире. Сначала смочите поверхность.

Обработайте противогрибковым средством. Есть специальные средства против плесени в хозяйственных магазинах. Хлорсодержащие средства (на основе гипохлорита) хорошо работают на непористых поверхностях — плитке, швах, пластике. На пористых поверхностях (штукатурка, обои, гипсокартон) плесень уходит вглубь, и её приходится удалять вместе с отделкой.

Отделку, поражённую насквозь — обои, мягкую штукатурку — снимите.

Высушите поверхность. Можно феном, обогревателем, просто дать время с хорошим проветриванием.

Обработайте противогрибковой грунтовкой перед новой отделкой.

Профессиональная обработка нужна, если:

плесень на **большой площади**;

она **возвращается** снова и снова, несмотря на ваши усилия;

в доме есть **люди с астмой** или тяжёлой аллергией;

плесень **внутри стены**, под полом, в вентиляции.

Почему просто закрасить бесполезно. Многие закрашивают пятна плесени краской или заклеивают новыми обоями. Через месяц-два плесень проступает снова — она продолжает расти под отделкой. Если не убрать причину — влажность — и сам грибок, — всё вернётся.

Устранение причины

Это главное. Определите, откуда влажность:

конденсат на холодной стене — нужна вентиляция, проветривание, отодвинутая мебель, нормальное отопление;

промерзание стены — стена промерзает насквозь из-за плохой теплоизоляции, разрушенных межпанельных швов;

протечка — с крыши, от соседей сверху, из труб в стене;

неработающая вентиляция.

Если причина — промерзание стены, протечка с крыши или неработающая вентиляция, — это зона ответственности **управляющей компании**. Межпанельные

швы, кровля, вентиляционные каналы — общее имущество (глава 5). Подавайте письменную заявку, требуйте осмотра и составления акта. Если управляющая компания не реагирует — жалоба в жилищную инспекцию.

Если вы арендатор

Если вы снимаете квартиру и обнаружили плесень, особенно серьёзную, — сообщите хозяину письменно, с фотографиями. Если плесень была до вашего въезда и вы её не заметили (как у Королёвых, за шкафом), — это скрытый недостаток квартиры, и решать его — забота хозяина. Если она появилась из-за того, что вы не проветривали, — тут вопрос сложнее. Вот почему так важны фото квартиры при заселении (глава 1).

Вредители: общие принципы

Почему они приходят

Любому вредителю нужны три вещи:

еда — крошки, открытые продукты, мусор, корм для животных;

вода — капающий кран, мокрая раковина, конденсат на трубах;

укрытие — щели, пустоты, хлам, тёмные углы.

Уберите хотя бы одно — и жить у вас станет гораздо труднее.

Кроме того, в многоквартирном доме вредители **перемещаются между квартирами** — по стоякам, вентиляционным каналам, щелям в перекрытиях, через подвал и мусоропровод. Поэтому иногда вы можете содержать квартиру в идеальной чистоте, а тараканы будут приходить от соседей.

Самостоятельно или профессионально

Многих вредителей можно победить самостоятельно — с правильными средствами и терпением. Но есть ситуации, когда без профессионалов не обойтись:

клопы — почти всегда;

сильное заражение тараканами, которое не поддаётся вашим усилиям;

грызуны в стенах, если ловушки не помогают;

вредители, которые идут **из подвала** или от соседей — здесь нужна обработка всего дома.

Безопасность при обработке

Любые средства от насекомых и грызунов — это яды. Обращайтесь с ними осторожно:

дети и животные не должны иметь доступа к приманкам, гелям, отравленным зёрнам. Кладите их туда, куда ни ребёнок, ни кошка не доберутся;

продукты и посуду убирайте перед обработкой;

аквариумы закрывайте, а при профессиональной обработке спросите, нужно ли выносить;

после обработки **проветривайте**, мойте поверхности, с которыми контактирует еда.

Кто отвечает за подъезд и подвал

Важный момент: **дезинсекция и дератизация** — то есть борьба с насекомыми и грызунами — **в местах общего пользования** входят в обязанности **управляющей компании**. Это прямо указано в государственном минимальном перечне работ по содержанию дома (тот самый, о котором мы

говорили в главе 5). Управляющая компания обязана **ежемесячно** обследовать места общего пользования на заселённость вредителями и при необходимости проводить обработку — подвалов, лестничных клеток, мусорокамер, — **без дополнительных взносов** с жильцов.

Квартиры управляющая компания не обрабатывает — это забота собственников. Но если тараканы или крысы идут из подвала или мусоропровода, — требуйте от управляющей компании обработки общих помещений.

Почему важна обработка всем подъездом

Если вы обработали свою квартиру, а соседи — нет, вредители, спасающиеся от яда, переберутся к соседям, а потом, когда действие средства закончится, — вернутся к вам. Самые эффективные обработки — **одновременные**, во многих квартирах подъезда или стояка, вместе с обработкой подвала управляющей компанией. Договоритесь с соседями через домовой чат (глава 6).

Тараканы

Тараканы заслуживают отдельного и подробного разговора. Это самые распространённые домашние вредители в российских городах, самые живучие и, пожалуй, самые ненавидимые. С ними воюют поколениями, и многие проигрывают эту войну, потому что воюют неправильно.

Кто у нас живёт

В квартирах чаще всего встречается **рыжий таракан** (его ещё называют прусаком) — небольшой, около полутора сантиметров, светло-коричневый, с двумя тёмными полосками на спинке. Изредка — **чёрный таракан**, крупнее и темнее, который предпочитает подвалы, сырые помещения, нижние этажи.

Дальше речь в основном о рыжем — с ним приходится иметь дело чаще всего.

Почему тараканы так живучи

Чтобы победить тараканов, нужно понимать, как они устроены. Здесь есть три вещи, которые объясняют, почему большинство людей проигрывают.

Первое — оотека. Самка рыжего таракана не просто от-

кладывает яйца. Она вынашивает их в специальной капсуле — **оотеке**, которую носит на конце брюшка. В одной оотеке — **до 40 яиц**. Оотека прочная и защищает яйца от многих инсектицидов. Поэтому обработка, которая убила всех взрослых тараканов, часто не трогает яйца. Через две-четыре недели из оотек вылупляется новое поколение — и вы думаете, что «тараканы вернулись». На самом деле они никуда не уходили.

Второе — скорость размножения. Из яйца до взрослой особи рыжий таракан развивается всего за пару месяцев в тёплой квартире. Каждая самка за свою жизнь производит несколько оотек. Несколько тараканов, которых вы не заметили, через полгода превращаются в сотни.

Третье — устойчивость к ядам. За десятилетия, в течение которых люди травили тараканов одними и теми же средствами, популяции **выработали устойчивость** (резистентность) ко многим инсектицидам — особенно к тем, что используются в распространённых аэрозолях. Исследования показывают, что распространённые спреи против рыжих тараканов во многих случаях почти бесполезны. Более того, некоторые популяции тараканов даже выработали отвращение к глюкозе — потому что в течение многих лет сладкие приманки были для них ловушками.

Признаки тараканов

Тараканы ведут ночной образ жизни. Днём они прячутся в щелях, и если вы видите таракана днём — скорее всего, их уже много: в укрытиях не хватает места.

Признаки:

живые тараканы ночью на кухне — включите свет внезапно, и увидите, как они разбегаются;

мёртвые тараканы, сброшенные шкурки (тараканы линяют, вырастая);

помёт — мелкие тёмные точки, похожие на молотый перец или кофе, особенно в шкафчиках, на полках, за плитой;

оотеки — небольшие коричневые капсулы, похожие на продолговатые зёрнышки;

специфический неприятный запах — при сильном заражении.

Где они живут

Тараканы любят **тепло, влагу и щели**. Главные места:

за плитой, холодильником, посудомоечной машиной — там тепло от моторов;

под раковиной и **вокруг труб** — там вода;

в щелях между шкафчиками и стеной, за плинтусами;

в бытовой технике — микроволновке, кофеварке, тостере, иногда даже внутри электроники;

за отходящими обоями, в вентиляции;

у мусорного ведра.

Как их победить

Борьба с тараканами — это не одна обработка, а **кампания**. Она состоит из трёх частей: лишить их ресурсов, правильно травить и не допустить нового заселения.

Часть первая: лишите их еды, воды и укрытий

Без этого никакая химия не поможет надолго.

Еда:

не оставляйте еду на столе, плите, в раковине на ночь;

мойте посуду сразу или хотя бы замачивайте;

храните крупы, муку, сахар в плотно закрывающихся банках, а не в пакетах;

выносите мусор каждый вечер — особенно пищевой, особенно летом;

не оставляйте корм для животных на ночь;

протирайте плиту, столешницу, пол от крошек.

Вода:

вытирайте раковину и ванну насухо на ночь;

почините капающие краны (глава 9);

устраните конденсат на трубах;

не оставляйте мокрые тряпки и губки.

Тараканы могут жить без еды несколько недель, но без во-

ды — гораздо меньше. Лишить их воды — сильный удар.

Укрытия:

заделайте щели — герметиком, шпаклёвкой — между шкафчиками и стеной, вокруг труб, за плинтусами, в местах прохода труб через стены и пол. Особенно важны щели вокруг стояков: это «дороги» между квартирами;

поставьте сетки на вентиляционные решётки;

уберите хлам — коробки, старые газеты, пакеты, особенно на кухне.

Часть вторая: травите правильно

Забудьте об аэрозолях как об основном средстве. Аэрозоль убивает только тех тараканов, на которых попал, и только если они не устойчивы к яду. Остальные разбегаются — в том числе к соседям, а потом возвращаются. Кроме того, аэрозоли загрязняют воздух в квартире.

Главное оружие — гели-приманки. Это средства в шприцах или тюбиках: густой гель, в котором смешаны привлекательная для тараканов еда и медленно действующий яд. Как они работают:

таракан находит каплю геля и съедает её;

яд действует не сразу — таракан успевает **вернуться в укрытие**;

там он погибает, а другие тараканы **поедают его** и его помёт (тараканы — каннибалы) и тоже отравляются.

Это называется **вторичное отравление**. Благодаря ему гель достаёт и тех тараканов, которые сами из укрытия не выходят — молодых особей, самок с оотеками.

Как пользоваться гелем:

наносите маленькие капли, размером с горошину или чуть меньше, а не длинные полосы;

много мест, понемногу в каждом — лучше двадцать маленьких капель, чем пять больших;

там, где тараканы живут и ходят: за плитой и холодильником, под раковиной, в углах шкафчиков, вдоль труб, за плинтусами, у мусорного ведра, в щелях;

не там, где их моют — не на столешнице, которую вы протираете;

недоступно для детей и животных;

обновляйте капли, когда они съедены или высохли — обычно раз в несколько недель;

меняйте средства с разными действующими веществами каждые несколько месяцев, если тараканы перестают реагировать, — это помогает обойти устойчивость. Названия действующих веществ указаны на упаковке.

Не используйте одновременно гель и аэрозоль. Аэрозоль может отпугнуть тараканов от геля или «испортить» приманку своим запахом.

Дополнительные средства:

ловушки (домики с ядом или клейкие) — хороши для контроля: по ним видно, сколько тараканов и где они ходят;

дусты (порошки) — можно сыпать в пустоты, за плинтусы, в труднодоступные места, куда не доберутся дети;

борная кислота — старое средство, которое до сих пор работает, особенно в смеси с приманкой. Но она ядовита для детей и животных, поэтому обращаться с ней нужно осторожно.

Терпение. Гель не уничтожает тараканов за одну ночь. Первые результаты видны через несколько дней, а полное избавление занимает **несколько недель** — потому что нужно дождаться, пока вылупятся молодые тараканы из уцелевших оотек, и отравить их тоже. Не бросайте обработку, как только тараканов стало меньше. **Продолжайте ещё месяц-полтора**, иначе всё начнётся сначала.

Часть третья: не пустите снова

Договоритесь с соседями — особенно по стояку — обрабатывать квартиры одновременно.

Требуйте от управляющей компании обработки подвала, мусорокамеры, лестничных клеток.

Держите профилактические капли геля в «стратегических» местах — у стояка, у вентиляции, под раковиной.

Будьте внимательны к коробкам с доставки, подержанной мебели и технике, сумкам после поездок — тараканов часто приносят именно так.

Когда звать профессионалов

Если вы сделали всё правильно — убрали еду, воду, заделали щели, месяц-два травили гелями, — а тараканы остаются, значит, либо заражение очень сильное, либо они постоянно приходят извне. Тогда нужна профессиональная обработка — и, скорее всего, вместе с соседями и подвалом. О том, как выбрать фирму, — ниже.

Опасны ли тараканы

Тараканы не кусаются (за редчайшими исключениями). Но они — **переносчики** кишечных инфекций и яиц гельминтов: бегают по мусору и канализации, а потом по вашему столу и продуктам. Их помёт и шкурки — сильные **аллергены**, особенно для детей и людей с астмой. Поэтому «ну подумаешь, пара тараканов» — неправильный подход.

Клопы

Как узнать

Постельные клопы — небольшие, плоские, бурые насекомые, размером с яблочное зёрнышко. Днём прячутся, ночью выходят пить кровь.

Признаки:

укусы по утрам, часто **дорожкой** по три-четыре в ряд — на открытых участках тела: руках, ногах, шее;

маленькие пятнышки крови на простыне — от раздавленных во сне клопов;

тёмные точки (помёт) в швах матраса, на каркасе кровати, за плинтусами у кровати;

живые клопы в швах матраса, щелях каркаса кровати, за обоями, в розетках рядом с кроватью;

при сильном заражении — **сладковатый неприятный запах**.

Как их приносят

Клопы не означают, что у вас грязно. Их приносят:

из поездок — в чемоданах и сумках из гостиниц, поездов, хостелов;

на подержанной мебели — особенно диванах и кроватях;

от соседей — по щелям и вентиляции;

с гостями.

Почему народные средства не работают

Клопы прячутся в самые узкие щели, а их яйца устойчивы к большинству средств. Уксус, полынь, керосин, самостоятельно купленные аэрозоли — в лучшем случае разгоняют клопов по квартире, в худшем — делают их устойчивее. Хозяин из второго сюжета этой главы потратил на «бабушкины средства» месяц и получил клопов уже по всей квартире.

Что делать

Клопов почти всегда нужно выводить профессионально. Самостоятельно справиться удаётся редко.

Что вы можете сделать сами, чтобы обработка подействовала:

постельное бельё, одежду, мягкие игрушки — стирать при температуре **не ниже 60°С** и сушить на высокой температуре; клопы и их яйца погибают от жара;

то, что нельзя стирать — запечатать в пакеты; можно заморозить (если зимой на балконе крепкий мороз) или прогреть;

пропылесосить матрас, каркас кровати, плинтусы, щели — и сразу выбросить мешок пылесоса в плотно завязанном пакете на улицу;

не выбрасывать заражённую мебель через подъезд без упаковки — вы разнесёте клопов по дому.

Обработка обычно проводится дважды, с интервалом в одну-две недели, чтобы уничтожить клопов, вылупившихся из уцелевших яиц.

Как не привезти из поездки

В гостинице осмотрите кровать: швы матраса, изголовье, особенно углы. Если видите признаки — просите другой номер.

Не кладите чемодан на кровать — лучше на подставку для багажа, подальше от кровати.

По возвращении распакуйте чемодан не в спальне, а лучше в ванной. Сразу постирайте вещи на высокой температуре. Осмотрите чемодан.

Моль

Пищевая моль — маленькие серые бабочки, которые летают на кухне. Её личинки живут в крупах, муке, орехах, сухофруктах, чае. Если видите — проверьте все запасы, выбросьте заражённые (там видны паутинки, комочки, личинки), протрите шкафы уксусом. Храните сыпучие продукты в плотно закрывающихся банках.

Платяная моль — портит одежду из шерсти, меха, натурального шёлка. Профилактика: храните сезонную одежду чистой (моль особенно любит вещи со следами пота и грязи) в плотных чехлах или вакуумных пакетах, проветривайте шкафы, используйте средства от моли (пластины, секции, натуральные отпугиватели вроде кедра или лаванды).

Мыши и крысы

Признаки

помёт — продолговатые тёмные «зёрнышки»: у мышей мелкие, у крыс крупнее;

погрызенные продукты, упаковки, провода, мебель;

шорох и скрежет в стенах, под полом, на потолке — особенно ночью;

запах — специфический, мускусный;

дыры и норы — в углах, у труб.

Почему опасны

Грызуны переносят опасные инфекции, загрязняют продукты, а **крысы и мыши перегрызают провода**, что может привести к короткому замыканию и пожару.

Что делать

Закройте доступ: заделайте щели вокруг труб, дыры в полу и стенах — металлической сеткой или стальной ватой с цементом (грызуны прогрызают пену и мягкие материалы).

Уберите еду: продукты — в плотных контейнерах, мусор

— выносить.

Ловушки: механические мышеловки — эффективный и безопасный способ, если правильно поставить их вдоль стен, по пути грызунов.

Отравленные приманки — с осторожностью: опасны для детей и домашних животных. Используйте только в специальных закрытых станциях, куда не доберутся дети и животные. Учтите, что отравленный грызун может погибнуть внутри стены, и будет неприятный запах.

Если грызуны из подвала

Если мыши или крысы приходят из подвала, мусоропровода, общих помещений — это забота **управляющей компании**, которая обязана проводить **дератизацию** мест общего пользования. Пишите заявку. Если не реагирует — жалоба в жилищную инспекцию или Роспотребнадзор.

Мелкие жильцы, которые говорят о влажности

Мокрицы (серые, с множеством ножек, сворачиваются в шарик) и **чешуйницы** (серебристые, вытянутые, быстрые) — сами по себе почти безвредны. Но их появление — **сигнал повышенной влажности**. Обычно они живут в ванной, туалете, под раковиной. Боритесь с причиной: снизьте влажность, проветривайте, устраните протечки, — и они уйдут.

Муравьи — мелкие рыжие «фараоновы» муравьи в квартирах бывают очень назойливы. Помогают специальные гели и приманки — по той же логике, что и с тараканами: рабочие муравьи относят отраву в гнездо.

Пылевые клещи — микроскопические существа, которые живут в постели, подушках, коврах, мягкой мебели и питаются частицами нашей кожи. Их не видно, но их выделения — **один из главных домашних аллергенов**. Профилактика: стирайте постельное бельё еженедельно при 60°C, регулярно проветривайте и просушивайте подушки и одеяла, делайте влажную уборку, не держите в спальне лишних ковров и мягких игрушек, следите, чтобы влажность не была слишком высокой.

Как выбрать фирму по обработке и не попасть на мошенников

Схема «городской СЭС»

Вы видите на двери подъезда или в интернете объявление: «Городская СЭС. Уничтожение тараканов, клопов. Дёшево. Гарантия». Звоните — по телефону называют приятную цену. Приезжают люди в форменной одежде, осматривают квартиру и сообщают: «У вас особо устойчивый вид, обычные средства не возьмут, нужен профессиональный препарат». И цена вырастает в два, три, пять раз. Вы уже потратили время, а «специалисты» стоят в квартире и давят. Многие соглашаются.

Знайте:

государственной «санэпидстанции» в прежнем виде давно не существует. Её функции сейчас выполняет **Роспотребнадзор** — федеральный надзорный орган, который **не оказывает платных услуг** по уничтожению насекомых в квартирах. Всё, что называется «городской СЭС», «районной санэпидслужбой», «центром дезинфекции», — коммерческие компании, которые часто специально выбирают похожие на государственные названия;

недобросовестные компании называют оконча-

тельную цену только на месте, чтобы её раздуть, и не несут ответственности за то, что обещали по телефону;

с 1 марта 2025 года **услуги по дезинфекции, дезинсекции и дератизации — лицензируемый вид деятельности**. У фирмы должна быть лицензия;

Роспотребнадзор отмечает рост жалоб на некачественные услуги дезинфекторов — в том числе из-за непрофильных фирм и случаев использования препаратов без разрешений.

Как выбрать фирму

Проверьте компанию. Название, ИНН, адрес. Есть ли лицензия на дезинсекционную деятельность. Отзывы на независимых площадках.

Требуйте фиксированную цену до начала работ — по телефону или письменно. Если оператор отказывается называть цену или говорит «мастер определит на месте» — это тревожный признак.

Заключите договор до начала обработки, с указанием цены, площади, вида вредителя, используемого препарата, гарантии.

Узнайте, каким препаратом будут обрабатывать. У разрешённых препаратов есть свидетельство о государственной регистрации. Можете попросить показать этикетку или документы.

Гарантия. Нормальная фирма даёт гарантию и проводит

повторную обработку бесплатно, если вредители не исчезли.

Акт выполненных работ после обработки.

Если на месте цена резко растёт — вы вправе отказаться. Оплачивать работу, которую вы не заказывали и на цену которой не соглашались, вы не обязаны.

Если фирма обманула — у вас есть права потребителя (глава 19): претензия, Роспотребнадзор, суд.

Бытовая химия: что нельзя смешивать

Опасные сочетания

Некоторые средства для уборки, смешанные друг с другом, образуют **ядовитые газы**. Это случается чаще, чем кажется: человек моет туалет одним средством, потом решает «усилить» другим.

Никогда не смешивайте:

хлорсодержащие средства (отбеливатели, средства «для белизны», многие средства для туалета и против плесени на основе гипохлорита) с **кислотными** (некоторые средства для чистки унитазов и от ржавчины, уксус, лимонная кислота) — выделяется **хлор**, ядовитый газ, который обжигает дыхательные пути;

хлорсодержащие средства с **нашатырным спиртом** или средствами на основе аммиака — тоже образуются ядовитые соединения.

Простое правило: **не смешивайте разные чистящие средства вообще.** Используйте одно, смойте, проветрите — только потом другое.

Как обращаться

Перчатки — всегда, особенно с хлорсодержащими и кислотными средствами.

Проветривайте во время уборки, особенно в маленьких помещениях (туалет, ванная).

Храните химию в оригинальной упаковке, а не переливайте в бутылки из-под воды или сока.

Подальше от детей — в закрывающемся шкафчике (глава 8).

Если химия попала в глаза или внутрь

В глаза:

Немедленно промывайте глаз проточной водой — **долго**, не меньше 15 минут, держа веки открытыми.

Снимите контактные линзы, если они есть.

Обратитесь к врачу или вызовите скорую — особенно если попало щелочное или кислотное средство, если сохраняется боль, покраснение, ухудшение зрения.

Если проглотили (чаще всего — дети):

Не вызывайте рвоту — едкое вещество обожжёт пищевод второй раз.

Вызовите скорую — 103 или **112**.

Сохраните упаковку — врачу важно знать, что именно

и сколько проглочено.

Можно дать прополоскать рот водой.

Подробнее о первой помощи — в главе 37.

Уборка как система

Понемногу каждый день

Большая генеральная уборка раз в месяц — это изнурительно и не очень эффективно: за месяц грязь и пыль успевают накопиться, а вредители — обосноваться. Гораздо проще и полезнее **понемногу каждый день**.

Каждый день (10–15 минут):

помыть посуду, вытереть раковину;

протереть плиту и столешницу;

вынести мусор, особенно пищевой;

быстро разложить вещи по местам.

Каждую неделю:

влажная уборка полов;

пыль с поверхностей;

ванная и туалет;

смена постельного белья.

Раз в сезон:

окна;

шкафы — разобрать, протереть, проверить запасы на моль;

за мебелью и под ней;

холодильник;

проверить углы и места за мебелью у наружных стен на плесень.

Места, которые забывают

Вентиляционные решётки — на них оседает пыль и жир, что ухудшает тягу.

Фильтр кухонной вытяжки — жировой фильтр нужно мыть или менять, иначе вытяжка не работает, а скопившийся жир пожароопасен.

Уплотнитель стиральной машины — в его складках скапливается вода и растёт плесень. Протирайте насухо после стирки и оставляйте дверцу приоткрытой.

За холодильником — пыль на решётке конденсатора (на задней стенке) ухудшает работу холодильника, а за ним любят жить тараканы.

Под ванной и раковиной — проверяйте, нет ли протечек.

Хлам

Хлам — это не только неудобство. Это **укрытие для вредителей**, **пожарная нагрузка** (глава 8) и источник пыли. Старые газеты, коробки, пакеты, ненужные вещи — регулярно разбирайте и избавляйтесь от того, что не используете.

Красные флаги

Чёрная плесень на большой площади или постоянно возвращающаяся.

Мокрые стены, лужи конденсата на подоконниках, запах сырости.

Укусы на теле по утрам, особенно дорожкой.

Следы грызунов: помёт, погрызенные продукты и провода, шорох в стенах.

Признаки, что вредители идут от соседей или из подвала.

Ребёнок или пожилой человек постоянно кашляет дома, а на улице ему лучше.

Дезинсектор на месте поднимает цену в разы и давит.

Как говорить с системой

Управляющая компания. Неработающая вентиляция, промерзание стен, протечки с крыши, дезинсекция и дератизация подвалов и мест общего пользования. Письменная заявка (глава 5).

Жилищная инспекция. Если управляющая компания не реагирует.

Роспотребнадзор. Жалобы на санитарное состояние дома, на вредителей в общих помещениях, на недобросовестные фирмы по обработке.

Хозяин квартиры. Если вы снимаете — письменно, с фотографиями.

Фирма по обработке. Если обработка не помогла и фирма отказывается выполнять гарантийные обязательства — претензия, затем Роспотребнадзор и суд (глава 19).

Памятка

Плесень

Причина: влажность, плохая вентиляция, холодные стены, мебель вплотную к наружным стенам, протечки.

Удаление: перчатки, респиратор, смочить, обработать противогрибковым средством, снять поражённую отделку, высушить, грунтовать.

Профилактика: влажность 30–45% зимой, проветривание, вытяжка, мебель на несколько сантиметров от стены.

Промерзание, протечка, вентиляция — к управляющей компании.

Тараканы: план кампании

Лишить еды — ничего на ночь, крупы в банках, мусор каждый вечер.

Лишить воды — раковину насухо, краны починить.

Лишить укрытий — заделать щели, особенно вокруг стояков.

Гель-приманка — много маленьких капель там, где они живут.

Без аэрозолей — они не работают и мешают гелю.

Терпение — продолжать ещё месяц-полтора после того, как тараканы исчезли.

Соседи и подвал — обрабатывать вместе.

Клопы

Как не привезти: осмотреть кровать в гостинице, чемодан не на кровать, после поездки — стирка при 60°С.

Если привезли: профессиональная обработка, обычно дважды; бельё — стирка при 60°С и выше; пылесос и сразу выбросить мешок.

Как выбрать фирму по обработке

☐ «Городская СЭС» — это коммерческая фирма, а не государство.

☐ Проверить название, ИНН, лицензию, отзывы.

☐ Фиксированная цена до начала работ.

☐ Договор, препарат, гарантия, акт.

☐ Цена на месте выросла — можно отказаться.

Химию не смешивать

Хлор + кислота = ядовитый газ.

Хлор + нашатырь = ядовитый газ.

В глаза — промывать водой не меньше 15 минут. Прогло-

тили — не вызывать рвоту, звонить 103, сохранить упаковку.

Часть II. Добыча

В тайге добыть зверя — полдела. Опытный охотник знает: мясо надо донести, разделать, засолить, закоптить, убрать от росомахи и мышей. Можно взять лося в сентябре и голодать в феврале, если всё сгнило или растащили.

С деньгами в городе так же. Мы привыкли думать, что главная проблема — мало платят. Иногда это правда, и об этом поговорим честно. Но гораздо чаще людей губит не маленькая добыча, а утечки: деньги приходят и расходятся неизвестно куда, как вода в песок. В этой части десять глав: про бюджет, подушку, банки, кредиты, работу, налоги и права покупателя. Начнём с самого простого и самого нелюбимого. С того, куда деваются деньги.

Глава 11. Личный бюджет без занудства

Куда утекает добыча

Олеся и Тимур живут в Новосибирске, в съёмной двушке на Левом берегу. Ей двадцать девять, она логист в транспортной компании. Ему тридцать один, он наладчик оборудования на заводе. Детей пока нет, ипотеки нет, машина старенькая, но своя. Две нормальные зарплаты, по местным меркам даже хорошие.

К двадцатому числу денег нет.

Не «мало». Нет. Последнюю неделю перед зарплатой они живут на кредитке. Зарплата приходит, гасит кредитку, и через три недели всё повторяется. Как белка в колесе, только белка хотя бы бегает в своё удовольствие.

Оба при этом искренне уверены, что тратят только на необходимое. Олеся говорит: «Мы же никуда не ездим, шуб не покупаем». Тимур говорит: «Ну еда подорожала, коммуналка, бензин». И это правда. Только почему-то у коллеги Олеси с такой же зарплатой и ребёнком деньги до конца месяца доживают.

Однажды в воскресенье, после очередной перепалки «а

ты зачем это купила», Тимур сел за ноутбук и выгрузил выписки из обоих банков за три месяца. Просидел до ночи. Утром положил перед Олесей листок.

Там было:

Семь подписок. Два онлайн-кинотеатра (один смотрели, во второй заходили в мае), музыка, облако для фото, «премиум» в приложении для бега, которым Тимур пользовался две недели, какая-то программа для монтажа видео и подписка на сервис с книгами. О трёх из семи ни один из них не помнил. Одна была оформлена «на пробу за рубль» полгода назад.

Доставка еды почти каждый день. Не рестораны, а просто «закажем, сил нет готовить». В среднем выходило больше, чем на продуктовый магазин.

Четыре покупки «долями» в разных сервисах: наушники, кроссовки, пылесос, куртка. Платежи по ним наложились на одну неделю, ту самую, когда «всё кончается».

Платное SMS-информирование в одном банке и «страховка карты» в другом. Подключили когда-то при оформлении, «так положено».

Кофе навынос по дороге на работу. Каждый день, у обоих.

Олеся долго смотрела на листок. Потом сказала: «Подожди. Мы что, богатые люди, которые просто не знают, куда деть деньги?»

Не совсем. Но близко. Деньги у них были. Не было одного:

они не видели, куда эти деньги идут. А то, чего не видишь, контролировать нельзя.

К истории Олеси и Тимура мы вернёмся в конце главы.

Бюджет — это не про экономию

Слово «бюджет» вызывает у большинства людей тоску. Сразу представляется таблица на сорок строк, чеки в обувной коробке, вечера с калькулятором и вечное чувство вины за купленный пирожок. Люди начинают вести учёт с понедельника, честно держатся две недели и бросают. А потом говорят: «Бюджет — это не для меня, я не такой человек».

Давайте договоримся сразу. Бюджет в этой книге — это **не экономия и не самоограничение**. Это видимость. Вы просто знаете, куда уходят ваши деньги, и решаете это сами, а не по умолчанию.

Разница огромная. Можно тратить половину зарплаты на кофе и рыбалку и жить прекрасно, если вы это выбрали и понимаете, во что это обходится. А можно тратить «только на необходимое» и каждый месяц сидеть без денег, потому что «необходимое» на самом деле включает семь забытых подписок.

Охотнику в тайге не нужно записывать каждый патрон. Но он точно знает, сколько у него припаса, на сколько дней хватит еды и когда пора возвращаться. Это и есть бюджет.

Почему в городе деньги утекают незаметно

Ещё лет двадцать назад деньги были бумажными. Зарплата приходила в конверте, пачка лежала в серванте и худела на глазах. Вы физически видели, как деньги заканчиваются. Это неприятно, но очень полезно.

Сейчас деньги стали цифрой на экране. Цифра не худеет, она просто меняется. Заплатить телефоном — одно касание. Оформить подписку — одна кнопка. Купить «долями» — даже не платите сразу всё, а значит, вроде бы и не тратите. Списание в три часа ночи за сервис, о котором вы забыли, не оставляет никакого ощущения.

И это не случайность. Вся городская торговая среда — приложения, маркетплейсы, банковские продукты, программы лояльности — придумана умными людьми с одной целью: сделать трату безболезненной. Чем меньше вы чувствуете, что тратите, тем больше тратите. Подробно о том, как работают эти психологические крючки, поговорим в части VIII «Хищники». Пока просто запомним: **ощущение «я трачу немного» в городе ничего не стоит**. Верить можно только цифрам.

Старшие и младшие: у каждого своя слепая зона

Интересно, что ловушки у разных поколений разные.

Люди, выросшие на наличных, деньги обычно чувствуют хорошо. Они помнят цены, считают сдачу, не любят кредиты. Но цифровые ловушки для них часто невидимы. Платная услуга, подключённая в банке «для удобства», автосписание за подписку, которую оформил внук на их телефоне, страховка, «обязательная» при кредите, — всё это проходит мимо, потому что не похоже на трату. Денег из кошелька никто не доставал.

Молодые, наоборот, в приложениях как рыба в воде, умеют отменять подписки и сравнивать кешбэки. Но совершенно не чувствуют деньги. Для них покупка «в четыре платежа» — это не долг, а способ оплаты. А доставка за триста рублей — просто «удобно».

Хорошая новость: обе слепые зоны лечатся одним и тем же — взглядом на цифры.

Шаг 1. Месяц наблюдения: ничего не меняем, только смотрим

Первое правило звучит странно: **не пытайтесь сразу экономить**. Первый месяц вы ничего не урезаете. Вы только наблюдаете.

Почему? Потому что если вы одновременно начнёте записывать и ограничивать себя, через неделю устанете от обоих занятий и бросите оба. А ещё потому, что вы пока не знаете, где на самом деле утечка. Можно героически отказаться от кофе и не заметить, что доставка съедает в пять раз больше.

Откуда брать цифры

Самое простое — **выписки из банка**. Почти все банковские приложения умеют выгружать операции за период, а многие сами раскладывают траты по категориям: «супермаркеты», «транспорт», «развлечения». Начните с этого. Возьмите последние два-три месяца, а не один: один месяц может оказаться нетипичным.

Но у встроенной аналитики есть подвохи, о которых надо знать:

Категории врут. Покупка в гипермаркете попадёт в «продукты», даже если вы купили там сковородку и подарок тёще. Аптека в торговом центре может оказаться в «развле-

чениях».

Переводы выпадают. Перевели маме, скинулись другу на подарок, отдали долг — банк назовёт это «переводы» и ничего не скажет о сути.

Наличные исчезают. Сняли пять тысяч в банкомате — дальше банк ничего не знает. Если вы много платите наличными, их придётся записывать отдельно, хотя бы крупно.

Несколько банков не видят друг друга. Если у вас карты в трёх банках, картина будет только у вас в голове. Её надо собрать в одном месте.

Как вести учёт, если очень не хочется

Не нужны специальные программы. Хватит одного из трёх способов:

Раз в неделю смотреть выписки. Десять минут в воскресенье: открыли приложения, пролистали, удивились. Этого часто достаточно, чтобы увидеть картину.

Заметка в телефоне. Только то, чего не видит банк: наличные, переводы с пометкой «за что».

Одна простая таблица. Строки — недели, столбцы — три корзины, о которых ниже. Всё.

Точность до рубля не нужна. Нужна точность до порядка: понимать, что на еду уходит не «тысяч десять», а двадцать восемь.

Шаг 2. Три корзины вместо сорока статей

Самая частая причина, почему люди бросают бюджет, — слишком подробная разбивка. «Хлеб», «молоко», «мясо», «овощи», «бытовая химия», «химия для машины», «кошачий корм»… Через неделю вы тонете в мелочах и не видите главного.

Разложите все траты всего на **три корзины**.

Корзина 1. Обязательное. То, что вы платите, хотите вы того или нет. Отказаться нельзя или почти нельзя:

жильё (аренда или ипотека);

коммунальные услуги;

связь и интернет;

транспорт до работы;

платежи по кредитам;

обязательные лекарства, если они есть.

Корзина 2. Жизнь. То, без чего не прожить, но где есть выбор, сколько тратить:

еда;

одежда и обувь;

бытовое;

здоровье;

дети.

Корзина 3. Свобода. Всё, без чего технически можно

прожить:

кафе, доставка, кофе;

развлечения, хобби;

подписки;

подарки сверх необходимого;

поездки, гаджеты, «захотелось».

Важно: третья корзина — это **не плохие траты**. Это то, ради чего вообще стоит работать. Человек без третьей корзины быстро превращается в измученную лошадь. Задача не в том, чтобы её обнулить, а в том, чтобы она была осознанной.

Ориентир 50/30/20 и почему он не всегда работает

Вы наверняка встречали правило «50/30/20»: половина дохода на обязательное, тридцать процентов на желания, двадцать на сбережения. Это неплохой ориентир, чтобы понять, всё ли у вас в порядке.

Но будем честны. Это правило придумано для людей со средним и выше среднего доходом. Если вы снимаете квартиру в большом городе на одну зарплату чуть выше прожиточного минимума, аренда и коммуналка могут съедать шестьдесят-семьдесят процентов. Никакой силой воли вы это не исправите, отказываясь от кофе.

Поэтому смотрите на пропорции не как на норму, а как

на диагноз:

Обязательное больше 60–70% — проблема не в тратах, а в соотношении дохода и жилья. Решение лежит в другой плоскости: доход (главы 15–17), смена жилья, господдержка (о ней ниже).

Свобода больше 40%, а денег не хватает — у вас, скорее всего, утечки. Читайте следующий шаг очень внимательно.

Сбережения ноль, хотя доход нормальный — вы откладываете «то, что останется». А не остаётся никогда. Об этом в шаге 4.

Шаг 3. Охота на утечки

Это самая важная часть главы. Олеся и Тимур не были транжирами. Они просто не видели утечек. Пройдёмся по главным.

Подписки: маленькие пиявки

Подписка — гениальное изобретение для продавца. Вы один раз соглашаетесь, а потом платите каждый месяц, не принимая никаких решений. Решение «продолжать» принимается за вас, по умолчанию.

Пара сотен рублей в месяц кажутся ерундой. Но подписок обычно не одна. Семь подписок по триста рублей — это двадцать пять тысяч в год. За эти деньги можно съездить на Алтай.

Как найти все подписки:

Пролистайте банковскую выписку за три месяца и выпишите все повторяющиеся списания с одинаковой суммой.

Проверьте настройки подписок в телефоне: и у айфона, и у андроида есть отдельный раздел с подписками через магазин приложений.

Загляните в почту: поищите по словам «подписка», «продление», «списание», «чек».

Спросите семью. Половина таинственных подписок

оформлена детьми или супругом «на минуточку».

Как отменять. У сервиса в личном кабинете или в магазине приложений. Обязательно сделайте скриншот, что подписка отменена.

Есть и хорошая новость. С 1 марта 2026 года в Закон «О защите прав потребителей» внесены изменения про онлайн-подписки. Сервисы обязаны получить явное согласие на очередное списание и принять ваш отказ, в том числе в электронной форме. Если вы удалили данные карты или заявили отказ от использования реквизитов, сервис больше не имеет права с них списывать. Нормы на момент написания свежие, практика ещё складывается, но если после отмены деньги всё равно списали — это уже нарушение, а не «так устроено». Что делать в этом случае, расскажу в разделе «Как говорить с системой».

Ловушка «пробный период за рубль». Вам дают месяц почти бесплатно в расчёте на то, что вы забудете отменить. Правило простое: оформили пробный период — сразу поставьте в телефоне напоминание за два дня до окончания. Или отмените автопродление в тот же день: пробный месяц обычно продолжает действовать до конца.

Совет для перестраховщиков. Заведите для подписок отдельную виртуальную карту с небольшим остатком. Кончились деньги — подписка не продлится, и вы узнаете о ней сами.

Доставка: плата за усталость

С доставкой всё сложнее, чем с подписками. Она действительно экономит время и силы, и иногда это стоит денег. Человек после двенадцатичасовой смены имеет право не стоять у плиты.

Проблема в другом. Доставка стала не исключением, а привычкой. А привычка всегда дороже, чем кажется. Готовая еда стоит в разы больше продуктов, плюс сама доставка, плюс сервисный сбор, плюс «до бесплатной доставки осталось 340 рублей, добавьте что-нибудь».

Не надо отказываться совсем. Попробуйте простое правило: посчитайте, сколько вы тратите на доставку в месяц, и решите, сколько готовы тратить. Если выходит больше, чем на продуктовый магазин, — это повод задуматься. О том, как готовить быстро, дёшево и без особых умений, будет глава 23 «Минимальная кухня».

То же касается доставки продуктов. Удобно, но вы не видите полку, не сравниваете цены, не замечаете, что упаковка стала меньше, а цена та же.

«Долями», «Сплит», «Частями»: кредит, который не называет себя кредитом

Вот самая коварная утечка последних лет. Вы покупаете

куртку за двенадцать тысяч, а платите сейчас три. Остальное — потом, тремя платежами раз в две недели. Без процентов, без анкет, без справок. Одно касание.

Ощущение такое, будто вы потратили три тысячи. На самом деле вы потратили двенадцать и **взяли долг на девять**. Просто долг называется красивым словом.

В одной покупке ничего страшного нет. Беда начинается, когда таких покупок становится несколько в разных сервисах. Каждая по отдельности мелкая. Но платежи накладываются, и в какую-то неделю у вас списывают сразу четыре «доли». Именно это случилось с Олесей и Тимуром.

Что важно знать на момент написания этой книги:

С 1 апреля 2026 года действует отдельный закон о сервисах рассрочки. Работать на этом рынке могут только операторы из реестра Банка России.

Для новых договоров срок такой рассрочки ограничен шестью месяцами, а позже его планируют сократить ещё.

Информация о рассрочках от определённой суммы (по закону — от 50 тысяч рублей) передаётся в бюро кредитных историй. Это значит, что просрочка может испортить вам кредитную историю так же, как просрочка по кредиту.

Если платёж не прошёл — штрафы и требования погасить всё сразу никто не отменял.

Правило для себя: не больше одной рассрочки одновременно. И прежде чем нажать «оплатить частями», спросите себя: «Купил бы я это, если бы надо было отдать всю сум-

му сейчас?» Если нет — значит, вам не хватает денег на эту вещь, и рассрочка это просто маскирует.

Кешбэк и баллы: потратить, чтобы сэкономить

«Верните 10% баллами!», «Кешбэк до 30% в выбранных категориях!». Звучит как бесплатные деньги. Но кешбэк — это скидка, которую вы получаете только при условии, что потратили. Магазину выгодно, чтобы вы купили лишнее ради возврата.

Типичная история: человек идёт в магазин за хлебом, видит «двойные баллы при покупке от 2000», набирает корзину на две с половиной тысячи и радуется, что получил сто баллов. Он потратил на две тысячи больше, чем собирался, ради ста рублей возврата.

Кешбэк полезен только в одном случае: если вы и так собирались купить именно это и именно здесь. Тогда это приятный бонус. Если кешбэк определяет, что и где вы покупаете, — он работает не на вас.

Отдельно о баллах, которые сгорают. Многие программы лояльности устроены так, что баллы действуют ограниченное время. Это создаёт давление: «надо успеть потратить». Не надо. Сгоревшие баллы — это не потерянные деньги, это неполученная скидка.

Платные услуги банка: тихие списания

Почти у каждого есть хотя бы одна платная банковская услуга, о которой он не знает или забыл:

SMS-уведомления об операциях (часто платные, хотя push-уведомления в приложении бесплатные);

«страховка карты» или «защита от мошенников»;

платное обслуживание карты, если не выполнены условия (например, неснижаемый остаток или сумма покупок);

пакеты услуг и «премиальные подписки», подключённые «на пробу»;

платные переводы сверх лимита.

Найти их просто: в выписке поищите списания самого банка, обычно они подписаны названием услуги или «комиссия». Отключаются почти всегда в приложении или по звонку.

Про переводы. Переводы через Систему быстрых платежей другим людям бесплатны только в пределах лимита — стандартно до 100 тысяч рублей в месяц, но некоторые банки дают больше. Сверх лимита берут комиссию. Между своими счетами в разных банках лимит гораздо выше. Если вы регулярно переводите много — посмотрите условия своего банка, иначе можете месяцами платить за то, что могло быть бесплатным. Подробнее о банках — в главе 13.

«Кофе»: мелочи, которые не мелочи

Финансовые советчики обожают историю про кофе: «откажитесь от латте и станете миллионером». Это преувеличение, и я не буду призывать вас пить растворимый из термоса.

Но в этой истории есть разумное зерно. Речь не о кофе как таковом, а о **регулярных мелких тратах**. Двести рублей каждый рабочий день — это около четырёх тысяч в месяц и под пятьдесят тысяч в год. На двоих — сто. Это уже не мелочь, это отпуск.

Ваш «кофе» может быть чем угодно: шоколадка у кассы, энергетик, сигареты, такси «чтобы не опоздать», пиво по пятницам. Найдите свои регулярные мелочи и умножьте на 250 рабочих дней. Потом решите сами, стоит ли оно того. Если да — пейте кофе с чистой совестью. Вы его выбрали.

Шаг 4. Сначала заплати себе: конверты в цифровом виде

Наши бабушки раскладывали зарплату по конвертам: «квартплата», «еда», «на зиму», «на чёрный день». Метод старый, но работает отлично. В цифровую эпоху его можно воспроизвести без конвертов.

Как это сделать

Вариант 1. Разные карты. На одну карту приходит зарплата и с неё оплачивается всё обязательное. На вторую вы в день зарплаты переводите фиксированную сумму на «жизнь» и «свободу». Кончились деньги на второй карте — значит, кончились. Вы сразу видите, сколько осталось до конца месяца.

Вариант 2. Накопительный счёт и «копилки». Почти все банки позволяют открыть накопительный счёт или «цели» внутри приложения. Деньги лежат отдельно, на них начисляются проценты, и их не видно на основной карте. А то, чего не видно, тратить не хочется.

Вариант 3. Автоперевод. Настройте в приложении автоматический перевод в день зарплаты: определённая сумма уходит на накопительный счёт без вашего участия. Это самый надёжный способ, потому что не требует силы воли.

Главное правило

Откладывать в день зарплаты, а не в конце месяца. Это, пожалуй, главная мысль всей главы.

Если вы откладываете «то, что останется», не останется ничего. Это не слабость характера, это закон природы: траты растут до размера доступных денег. Если же вы сразу убрали часть в сторону, остальное как-то распределится. Удивительно, но люди, откладывающие десять процентов в день зарплаты, почти никогда не замечают, что денег стало меньше.

Начните с малого. Пять процентов. Даже три. Главное — сделать это привычкой. О том, сколько всего нужно отложить и куда, поговорим в следующей главе о финансовой подушке.

Шаг 5. Календарь нерегулярных трат

Вот что ломает почти любой бюджет. Вы всё посчитали, всё распределили, месяц-два живёте нормально. А потом приходит налог на машину. Или пора менять резину. Или ребёнку в школу. Или у мамы юбилей. И весь бюджет летит к чертям.

Эти траты кажутся неожиданными, но на самом деле они **совершенно предсказуемы**. Они случаются каждый год, примерно в одно и то же время. Просто не каждый месяц.

Как составить календарь

Возьмите лист бумаги и пройдитесь по двенадцати месяцам. Запишите всё, что случается раз в год или раз в несколько месяцев:

Налоги. Налог на имущество, землю и транспорт физлица обычно платят до 1 декабря за прошлый год. Уведомление приходит в личный кабинет налогоплательщика или на Госуслуги.

Страховки. ОСАГО, страховка квартиры, ипотечная страховка — раз в год.

Машина. Сезонная смена шин, техобслуживание, мелкий ремонт.

Дети. Сборы в школу к сентябрю, кружки, лагерь летом,

зимняя одежда.

Праздники. Новый год, дни рождения всей семьи, 8 Марта, 23 Февраля.

Здоровье. Стоматолог, очки, профилактические обследования.

Дом. Мелкий ремонт, замена сломавшейся техники, дача.

Отпуск.

Годовые подписки и членство. Если они у вас есть.

Сложите всё за год и **разделите на двенадцать**. Эту сумму нужно откладывать каждый месяц на отдельный счёт. Тогда налог в ноябре или школьная форма в августе не станут катастрофой: деньги уже лежат.

Первый год будет трудным: часть трат придётся покрывать без накоплений. Но уже на второй год вы удивитесь, насколько спокойнее стало жить.

Шаг 6. Деньги в семье

Пока вы живёте один, бюджет — ваше личное дело. Как только появляется партнёр, деньги становятся главной темой семейных ссор. Не измены, не свекровь, а именно деньги.

Три модели

Общий котёл. Все доходы складываются вместе, все траты общие. Плюс: просто, честно, семья как команда. Минус: требует доверия и согласованных взглядов. Если один экономит, а другой тратит, начинается война.

Раздельный бюджет. Каждый распоряжается своими деньгами, общие траты делятся пополам. Плюс: свобода, нет отчётов. Минус: если доходы сильно разные, «пополам» оказывается несправедливо. Тот, кто зарабатывает меньше, отдаёт на общее почти всё и живёт без копейки на себя.

Пропорциональный. На общие траты каждый отдаёт одинаковый процент своего дохода, остальное — личное. Если один зарабатывает 80 тысяч, а другой 40, на общее идёт, например, по 60%: 48 и 24 тысячи. Это, на мой взгляд, самая справедливая схема для пар с разным доходом.

Какая модель правильная? Та, на которую согласны оба. Главное — договориться вслух, а не делать вид, что «оно само как-то».

Как говорить о деньгах без скандала

Выберите спокойное время. Не в момент, когда пришла выписка и один уже злится.

Говорите о цифрах, а не о людях. «На доставку ушло 18 тысяч» вместо «ты постоянно заказываешь еду».

Обсуждайте общие цели. «Хотим летом поехать на Байкал, для этого надо откладывать по 10 тысяч» работает лучше, чем «надо экономить».

Оставьте каждому личные деньги, на которые не нужно отчитываться. Даже небольшие. Это снимает огромное количество напряжения.

Деньги пожилых родителей

Отдельная деликатная тема. Многие взрослые дети видят, что родители тратят странно: платят за ненужные услуги, покупают «чудо-приборы» у навязчивых продавцов, переводят деньги сомнительным людям. Хочется взять всё под контроль.

Но отнимать у человека контроль над его деньгами — тяжёлый удар по самоуважению. Лучше помогать, а не управлять:

предложите вместе посмотреть выписку и найти лишние платные услуги;

помогите отключить SMS-информирование и непонятные страховки;

предложите установить самозапрет на кредиты (о нём ниже) как защиту от мошенников;

договоритесь, что перед крупной покупкой или переводом родитель сначала звонит вам.

О защите пожилых родственников от мошенников подробно поговорим в главе 64.

Шаг 7. Если доход нерегулярный

Самозанятые, фрилансеры, сезонные рабочие, сдельщики, продавцы на процентах. У них нет стабильной суммы двадцатого числа. В один месяц густо, в другой пусто. Обычные советы им не подходят.

Принцип для нерегулярного дохода простой: **строить бюджет от худшего месяца, а не от среднего**.

Посмотрите доходы за последний год и найдите самый слабый месяц (не катастрофический, а просто плохой).

Постройте бюджет так, будто вы каждый месяц получаете именно эту сумму.

Всё, что пришло сверх неё в хороший месяц, — откладывайте в буфер.

В плохой месяц берите недостающее из буфера.

Получается, что вы как бы платите себе фиксированную зарплату из собственного буфера. Это сильно снижает нервы. Хороший буфер для нерегулярного дохода — минимум три месяца расходов, лучше шесть.

И не забудьте про налоги: самозанятые платят налог с каждого поступления, и его лучше откладывать сразу. Подробнее о самозанятости — в главе 17.

Шаг 8. Когда денег просто мало

До сих пор мы говорили о людях, у которых деньги есть, но утекают. Но давайте честно: в России очень много людей, у которых денег просто мало. Никакие подписки и кофе тут ни при чём. Пенсия, маленькая зарплата в маленьком городе, болезнь, потеря работы.

Зинаида Фёдоровна живёт одна в двухкомнатной квартире в Барнауле. Пенсия у неё небольшая. После квартплаты, коммуналки и лекарств остаётся совсем мало на еду. Она не покупает ничего лишнего, не пьёт кофе навынос, не знает, что такое подписки. Ей советы про «латте» не помогут.

Если вы в такой ситуации, вот что важно.

Порядок платежей, если не хватает на всё

Когда денег не хватает на все обязательства, важно не что платить, а **в каком порядке**. Примерно так:

Еда и необходимые лекарства. Без этого не проживёшь, остальное вторично.

Жильё. Аренда (иначе выселят) или ипотека (иначе можно потерять квартиру).

Коммунальные услуги. Отключить в многоквартирном доме отопление и холодную воду за долги нельзя, но осталь-

ное можно, и пени растут. О правилах отключений — в главе 4.

Связь. Телефон нужен, чтобы искать работу, звонить врачу и родным.

Кредиты. Звучит неожиданно, но кредиты в этом списке последние. Банк неприятен, но он не выселит вас завтра и не оставит без еды. При этом молчать нельзя: о том, как договориться с банком, что такое кредитные каникулы и реструктуризация, — в главе 14.

Господдержка: о чём многие не знают

Многие люди, имеющие право на помощь государства, ею не пользуются. Кто-то стесняется, кто-то не знает, кто-то думает, что «всё равно откажут». Проверить стоит всегда.

Субсидия на оплату ЖКУ. Это не льгота для отдельных категорий, а помощь любому, у кого коммуналка съедает слишком большую часть дохода. Федеральный порог — 22% совокупного дохода семьи. Регионы могут установить порог ниже (в Москве, например, он 10%). Если ваши расходы на ЖКУ выше порога, государство компенсирует разницу. Обязательное условие — отсутствие долгов за ЖКУ или соглашение об их погашении. Субсидию назначают на полгода, потом подтверждают доходы заново. Оформляется в органах соцзащиты, через МФЦ или на Госуслугах.

Посчитайте прямо сейчас: сложите доходы всех членов се-

мьи за месяц, умножьте на 0,22 (или на ваш региональный порог). Если квитанция за ЖКУ больше этой суммы — у вас, скорее всего, есть право на субсидию.

Единое пособие. Для семей с детьми до 17 лет и беременных, если среднедушевой доход ниже регионального прожиточного минимума. Учитываются доходы, имущество и то, работают ли взрослые (есть исключения: уход за маленьким ребёнком, инвалидность, учёба и другие уважительные причины). С 2026 года многодетным семьям сделали послабление при небольшом превышении дохода. Правила здесь меняются часто, поэтому проверяйте актуальные условия на Госуслугах или в Соцфонде.

Статус малоимущих. Даёт доступ к региональным выплатам, социальным контрактам, бесплатному юридическому сопровождению и другим мерам. Набор сильно отличается от региона к региону.

Как проверить, на что вы имеете право. На Госуслугах есть раздел о мерах поддержки. Можно прийти в МФЦ или в органы соцзащиты и просто спросить: «Я в такой-то ситуации, на что я могу рассчитывать?» Это нормальный вопрос. Вы платили налоги, это ваши деньги.

Чего делать нельзя

Брать кредит на еду и коммуналку. Это ловушка, из которой очень трудно выбраться. Кредит на текущие расхо-

ды не решает проблему, а откладывает её, увеличивая в полтора-два раза. Если вам приходится занимать на ежедневные нужды — это сигнал, что надо менять что-то крупное: доход, жильё, оформлять поддержку. А не брать займ.

Особенно опасны микрозаймы «до зарплаты». О них и о том, как выбираться из долговой ямы, — в главе 14.

Шаг 9. Инфляция: бюджет не высечен в камне

Цены растут. Это не новость, но об этом легко забыть, когда бюджет однажды составлен и вроде работает. Через полгода выясняется, что продукты подорожали, коммуналка проиндексирована, а суммы в «конвертах» те же.

По прогнозу Банка России на момент написания этой главы, годовая инфляция в 2026 году составит около 6–7%. Но это средняя цифра по всем товарам и услугам. Ваша личная инфляция может быть заметно выше: если вы много тратите на продукты, лекарства и коммуналку, цены на них часто растут быстрее средних. Поэтому многим кажется, что официальная инфляция «врёт». Она не врёт, она просто про среднюю корзину, а не про вашу.

Что делать:

Раз в квартал пересматривайте бюджет. Десять минут: сравнили траты по корзинам с прошлым кварталом, поправили суммы.

Помните про индексацию ЖКХ. На момент написания тарифы индексируют дважды в год — с 1 января и с 1 октября (подробнее в главе 4). После каждой индексации пересчитайте обязательную корзину.

Сбережения не должны лежать под матрасом. Наличные в серванте теряют в цене каждый год. Накопитель-

ный счёт или вклад хотя бы частично защищают от инфляции. Подробнее — в главах 12 и 13.

Красные флаги: когда пора бить тревогу

Есть признаки того, что с деньгами у вас уже не просто беспорядок, а настоящая проблема. Если узнали себя хотя бы в одном пункте — не откладывайте.

Вы регулярно занимаете до зарплаты. Неважно у кого: у банка, у друзей, у мамы. Если это случается каждый месяц, ваши расходы системно превышают доходы. Сама по себе проблема не рассосётся.

Вы платите по кредитке только минимальный платёж. Банк вежливо предлагает внести совсем немного. Это ловушка: основной долг почти не уменьшается, проценты продолжают расти. Можно платить годами и всё равно быть должным почти столько же.

На кредиты уходит больше трети дохода. Банки и Центробанк используют показатель долговой нагрузки — ПДН. Это доля дохода, которая уходит на ежемесячные платежи по всем кредитам и займам. ПДН выше 50% считается высоким, выше 80% — очень высоким: Банк России ограничивает выдачу банками кредитов таким заёмщикам. Но для вас лично тревога должна начинаться раньше: если на кредиты уходит больше трети зарплаты, любая неприятность (болезнь, сокращение, сломанная машина) обрушит всё.

Как посчитать свой ПДН: сложите все ежемесячные пла-

тежи по кредитам, кредиткам, рассрочкам и займам. Разделите на ежемесячный доход. Умножьте на сто.

Несколько рассрочек в разных сервисах одновременно. Это ровно та ситуация, которая случилась с Олесей и Тимуром. Сами по себе «доли» не страшны, но если их больше двух — вы уже не помните, когда и сколько платить.

Вы не знаете, сколько тратите в месяц. Даже примерно. Если на вопрос «сколько уходит на еду» вы отвечаете «ну, не знаю, как-то так» — вы не управляете деньгами, они управляют вами.

Вы прячете траты от семьи. Удаляете уведомления, говорите «это было по скидке», оплачиваете с другой карты. Это сигнал, что внутри уже есть конфликт, и он вырвется наружу в худший момент.

Вы «отыгрываетесь». Ставки, онлайн-казино, «инвестиции», обещающие удвоение. Если вы пытаетесь решить денежные проблемы азартом — остановитесь. Это не решение, это ускоритель проблем. О зависимостях поговорим в части VI.

Как говорить с системой

Бюджет — дело вроде бы личное. Но часть утечек можно перекрыть, только поговорив с банком, оператором связи или государством. Вот что можно и нужно требовать.

С банком

Отключить платные услуги. SMS-информирование, «страховку карты», платные пакеты. Обычно это делается в приложении, в разделе настроек карты или услуг. Если в приложении не находится — звоните в банк и прямо говорите: «Прошу отключить все платные услуги по моим счетам, которые не являются обязательными». Сотрудник может начать уговаривать. Не поддавайтесь. Можно попросить письменное подтверждение.

Отказаться от навязанной страховки. Если при оформлении кредита вам «подключили» страховку, у вас есть так называемый период охлаждения. Для страховок, оформленных одновременно с потребительским кредитом, это **30 календарных дней**. Для большинства других добровольных страховок — 14 дней (страховая может установить и больший срок). В этот период вы можете отказаться без объяснения причин и вернуть деньги: полностью или за вычетом дней, которые страховка действовала. Нужно напи-

сать заявление в страховую компанию (не в банк). У крупных страховых часто есть готовые бланки на сайте.

Если 30 дней прошли — ещё не всё потеряно. При досрочном погашении кредита часть страховки, обеспечивающей кредит, тоже можно вернуть пропорционально оставшемуся сроку. Подробнее — в главе 14.

Оспорить непонятное списание. Если с карты списали деньги, а вы не понимаете за что, — сначала найдите, кто списал (название в выписке). Если это подписка, которую вы отменили, или сервис, которым вы не пользовались, пишите сначала в сам сервис, затем в банк с заявлением о несогласии с операцией. Чем раньше вы это сделаете, тем лучше.

Самозапрет на кредиты

С 1 марта 2025 года любой гражданин может установить в своей кредитной истории запрет на оформление новых кредитов и займов на своё имя. Это одна из лучших защит от мошенников, а заодно и от собственных импульсивных решений.

Что нужно знать:

Самозапрет распространяется на потребительские кредиты и займы, в том числе на кредитные карты и овердрафты.

Он **не** распространяется на ипотеку, автокредиты и образовательные кредиты с господдержкой.

Можно установить полный запрет или частичный: напри-

мер, только на банки или только на МФО, или только на кредиты онлайн.

Устанавливается через Госуслуги (раздел «Самозапрет на кредиты»). С сентября 2025 года — также через МФЦ.

Действующие кредиты гасить для этого не нужно.

Снять запрет можно в любой момент, устанавливать и снимать — сколько угодно раз.

Самое важное: если, несмотря на запрет, кредитор всё-таки выдал кредит, он не может требовать от вас его погасить.

Если вы не собираетесь брать кредиты в ближайшее время — установите самозапрет сегодня. Если понадобится кредит, снимете. Это займёт несколько минут, а защитит от очень многого. Особенно это советую пожилым родственникам.

С оператором связи

Мобильная связь — ещё одна тихая утечка. Платные «контент-услуги» (гороскопы, мелодии, «новости») иногда подключаются неизвестно как: нажали не туда на сайте, ребёнок кликнул в игре, «случайно» ответили на SMS.

Что делать:

Проверьте детализацию в личном кабинете оператора. Ищите списания за «контент», «подписки», «развлечения».

Запросите запрет платного контента или отдельный контентный счёт. У всех крупных операторов есть

такая возможность: либо полный запрет на платные услуги партнёров, либо отдельный счёт, с которого только и могут списываться такие платежи. Если на нём ноль — никто ничего не спишет. Обращайтесь в службу поддержки или в салон связи. Уточните, не ограничен ли запрет по времени: у некоторых операторов его нужно периодически продлевать.

Требуйте вернуть деньги за услуги, которые вы не заказывали. Часто возвращают без споров. Если отказывают — это повод для претензии (образцы будут в главе 52) и жалобы в Роспотребнадзор.

С сервисами подписок

Если вы отменили подписку или удалили карту, а деньги всё равно списали:

Напишите в поддержку сервиса со скриншотом отмены. Требуйте вернуть деньги.

Сошлитесь на Закон о защите прав потребителей (в редакции, действующей с 1 марта 2026 года): исполнитель обязан прекратить использовать реквизиты, от которых вы отказались.

Если не помогло — заявление в банк о несогласии с операцией и жалоба в Роспотребнадзор.

С соцзащитой и МФЦ

Чтобы оформить субсидию на ЖКУ или пособие, обычно понадобятся:

паспорта членов семьи;

документы о составе семьи;

сведения о доходах за последние месяцы (часть сведений органы запрашивают сами, но иногда просят принести);

документы на жильё (договор аренды, свидетельство или выписка о собственности);

квитанции за ЖКУ и подтверждение отсутствия долга.

Если вам отказали, попросите письменный отказ с указанием причины. Его можно обжаловать. Иногда отказ происходит из-за ошибки в документах, и после исправления субсидию назначают.

Чем закончилась история Олеси и Тимура

Первым делом они отменили пять подписок из семи. Оставили один онлайн-кинотеатр и музыку. Тимур оформил на подписки отдельную виртуальную карту.

Отключили SMS-уведомления и «страховку карты». Олеся позвонила в банк, отказалась от уговоров «оставить хотя бы на месяц» и получила подтверждение.

Договорились: не больше одной рассрочки на семью одновременно. Четыре старые гасили два месяца, но новых не брали.

С доставкой поступили мягко: не отказались, а поставили лимит. Два раза в неделю заказываем, остальное готовим. Тимур, к своему удивлению, обнаружил, что умеет делать отличный плов.

Кофе оставили. Это была их маленькая утренняя радость, и они решили, что она того стоит.

Главное — настроили автоперевод: в день каждой зарплаты десять процентов уходят на накопительный счёт. Олеся боялась, что «тогда точно не хватит». Хватило.

Через три месяца денег не стало больше. Зарплаты те же. Но к двадцатому числу на карте был остаток. Впервые за два года кредитка лежала нетронутой, а на накопительном счёте собралась первая сумма — пока небольшая.

«Знаешь, что самое странное? — сказала Олеся. — Мы не стали ни в чём себе отказывать. Мы просто перестали платить за то, что нам не нужно».

Это и есть бюджет без занудства.

А что делать с накопленным дальше и сколько вообще нужно иметь «на чёрный день» — об этом в следующей главе.

Памятка к главе 11

Бюджет на одну страницу

Корзина
Что входит
Сумма в месяц
% дохода

Доход
зарплаты, пенсии, подработки, пособия

100%

Обязательное
жильё, ЖКУ, связь, транспорт, кредиты

Жизнь
еда, одежда, бытовое, здоровье, дети

Свобода
кафе, доставка, подписки, развлечения

Себе
подушка, нерегулярные траты, цели

Ориентир: обязательное — до 50–60%, себе — хотя бы 5–10%.

Найти утечки за один вечер

Выгрузить выписки из всех банков за три месяца.

Выписать все повторяющиеся списания одинаковой суммы.

Проверить подписки в магазине приложений на телефоне.

Поискать в почте слова «подписка», «продление», «списание».

Найти в выписках списания самого банка (SMS, страховки, комиссии).

Проверить детализацию у оператора связи.

Посчитать все действующие рассрочки и даты платежей.

Посчитать траты на доставку за месяц.

Найти свой «кофе»: регулярные мелочи, умножить на 250.

Посчитать свой ПДН: платежи по всем кредитам и рассрочкам ÷ доход × 100.

Календарь нерегулярных трат

Месяц
Что обычно случается
Сумма

Январь

Февраль
23 февраля

Март
8 марта

Апрель
смена резины на летнюю

Май

Июнь
отпуск, лагерь

Июль
отпуск

Август
сборы в школу

Сентябрь
кружки

Октябрь
смена резины на зимнюю, индексация ЖКУ

Ноябрь
налоги на имущество и транспорт (до 1 декабря)

Декабрь
Новый год, подарки

Итого за год

Откладывать в месяц (итого ÷ 12)

Добавьте свои строки: дни рождения, страховки, техобслуживание, стоматолог.

Правило паузы

Покупка дороже вашей дневной зарплаты — подождать

24 часа.

Покупка дороже недельной зарплаты — подождать **72 часа**.

Если через паузу всё ещё хочется — покупайте спокойно. Если забыли — значит, не было нужно.

Если не хватает на всё: порядок платежей

Еда и необходимые лекарства

Жильё (аренда, ипотека)

Коммунальные услуги

Связь

Кредиты — но обязательно позвонить в банк и договориться (глава 14)

И сразу проверить право на субсидию ЖКУ и пособия.

Три дела, которые стоит сделать сегодня

☐ Установить самозапрет на кредиты на Госуслугах (себе и пожилым родственникам).

☐ Отключить платные SMS и ненужные услуги в банке.

☐ Настроить автоперевод на накопительный счёт в день зарплаты.

Глава 12. Финансовая подушка

Пурга застаёт не тех, кто к ней не готов, а всех

Римма и Таисия работают медсёстрами в одном отделении краевой больницы в Красноярске. Сидят в одной сестринской, пьют чай из одного чайника, вместе ругают график. Зарплата у них одинаковая, до рубля: одна ставка, одни надбавки, один стаж.

Прошлой зимой беда пришла к обеим почти одновременно.

У Риммы мужа Олега сократили с завода. Не уволили за что-то, а просто закрыли цех. Выходное пособие, конечно, дали, но было ясно, что работу по специальности он быстро не найдёт. А через неделю, словно издеваясь, сломался холодильник. Мастер посмотрел, покачал головой: компрессор, дешевле купить новый.

У Таисии муж Глеб в первый же гололёд упал у подъезда и сломал ногу. Больничный, гипс, потом реабилитация. На больничном он получал заметно меньше обычного. А тут ещё пришло налоговое уведомление за машину, и у младшего начался кариес сразу на трёх зубах.

Дальше их истории разошлись.

Римма вечером открыла приложение банка, перевела деньги с накопительного счёта на карту и на следующий день купила холодильник. Расстроилась, конечно. Но жизнь семьи почти не изменилась. Олег не хватался за первую попавшуюся работу грузчиком, а спокойно искал место, где пригодится его квалификация. Через два месяца нашёл, и даже с прибавкой.

Таисия денег не имела. Она взяла микрозайм «до зарплаты», чтобы заплатить налог и стоматологу. До зарплаты не хватило, потому что Глеб на больничном. Взяла второй, чтобы закрыть первый. Потом занимала у сестры. Через полгода долг был втрое больше той суммы, с которой всё началось, и Таисия брала дополнительные смены, засыпая на ходу.

Разница между ними не в зарплате. Не в характере. Не в везении: беда пришла к обеим. У Риммы была подушка. У Таисии нет.

Чем закончилась эта история, расскажу в конце главы.

Что такое подушка и чем она не является

Финансовая подушка — это деньги, у которых **одна-единственная задача**: превратить катастрофу в неприятность.

Сломался холодильник — это неприятность. Сломался холодильник, а денег нет, и надо брать займ под безумный процент, — это катастрофа, которая будет отравлять жизнь полгода. Потеря работы — тяжело. Потеря работы без копейки на счету — это паника, первая попавшаяся вакансия, долги, ссоры в семье.

Подушка не делает так, чтобы беды не случались. Она делает так, чтобы они не тащили за собой цепочку новых бед.

В тайге есть старый обычай. Охотники ставят зимовья: маленькие избушки в глуши, где лежат дрова, спички, соль, немного крупы. В них не живут постоянно. Но если тебя застала пурга, если сломалась лыжа или ты заблудился, зимовье спасает жизнь. Уходя, полагается оставить после себя дрова и спички — чтобы следующий, кого застанет пурга, тоже выжил. Подушка — это ваше личное зимовье. И правило то же: попользовался — восстанови.

Важно понимать, чем подушка **не является**:

Это не накопления на мечту. Деньги на отпуск, машину или первый взнос по ипотеке — это цели. Их копят от-

дельно. Если вы потратите подушку на отпуск, в следующую пургу окажетесь в лесу без зимовья.

Это не инвестиции. Подушка не должна приносить много. Она должна быть на месте, когда понадобится. Это разные задачи, и они плохо совмещаются.

Это не деньги на нерегулярные траты. Налог на машину, зимняя резина, школьная форма — предсказуемы. Для них в главе 11 мы завели календарь нерегулярных трат. Подушка — для непредсказуемого.

Подушка — это свобода

Есть у подушки ещё одно свойство, о котором редко говорят. Она даёт **свободу**.

Человек без подушки торгуется со всем миром с позиции слабого. Начальник хамит и задерживает зарплату — а уйти нельзя, потому что через месяц нечего есть. Предлагают кредит под грабительский процент — а выбора нет. Врач говорит «надо лечить», а в голове одна мысль: «на что».

Человек с подушкой на полгода может уйти с плохой работы и спокойно искать хорошую. Может отказаться от невыгодной сделки. Может взять отпуск за свой счёт, чтобы ухаживать за заболевшей мамой. Может лечиться, а не терпеть.

Римма и Олег не просто пережили сокращение. Они смогли выбирать. Именно поэтому Олег нашёл работу лучше прежней: он не был вынужден хвататься за первое попавше-

еся.

Шаг 1. Сколько нужно

Считаем не от дохода, а от расходов

Частая ошибка: «подушка — это три зарплаты». Нет. Подушка считается от **обязательных расходов** . Если вы потеряли работу, вам не нужно тратить столько же, сколько вы зарабатывали. Вам нужно платить за жильё, коммуналку, еду, связь, транспорт, кредиты. Кафе, подписки, новые кроссовки — подождут.

Возьмите из главы 11 две первые корзины: «обязательное» и «жизнь». Сложите их. Это ваши месячные расходы на выживание. От них и считаем.

Пример. Олеся и Тимур (помните их из прошлой главы?) зарабатывают вдвоём около ста тридцати тысяч. Но обязательное и жизнь у них вместе — примерно восемьдесят. Значит, месяц подушки для них — восемьдесят тысяч, а не сто тридцать.

Базовый ориентир: от трёх до шести месяцев

Почему именно столько? Потому что примерно столько в среднем занимает поиск новой работы, восстановление по-

сле серьёзной болезни или травмы, выход из большинства жизненных кризисов. Трёх месяцев обычно хватает, чтобы пережить удар. Шести — чтобы пережить его спокойно, без паники.

Но это средняя цифра. Ваша может быть больше или меньше.

Нужно больше, если:

В семье один кормилец. Если он потеряет доход, семья лишится всего сразу.

Доход нерегулярный. Самозанятые, фрилансеры, сезонные работники, продавцы на процентах. О буфере для нерегулярного дохода говорили в главе 11, но подушка — это отдельно, сверх буфера.

Узкая профессия. Если вы специалист в чём-то редком, работу по специальности ищут долго. Иногда год.

Вам за пятьдесят. Будем честны: в этом возрасте работу найти труднее, даже если вы прекрасный специалист.

Есть иждивенцы. Дети, пожилые родители, больной родственник.

Вы снимаете жильё. Аренду придётся платить в любом случае, а при потере работы можно ещё и лишиться квартиры.

Есть кредиты. Платежи никто не отменит.

Вы живёте там, где выше риски. Частые аварии и отключения, природные угрозы, близость к опасным зонам, возможная эвакуация. В таких местах подушка может пона-

добиться не из-за потери работы, а из-за того, что придётся срочно уехать или долго жить без привычных удобств. Об этом подробно — в части IX «Когда город ломается».

Можно меньше, если:

В семье два стабильных дохода, и каждый из них может покрыть базовые расходы.

Вы работаете на госслужбе или в бюджетной сфере, где сокращения редки.

Ваша профессия очень востребована, и работу вы найдёте за неделю.

Своё жильё без ипотеки, кредитов нет.

Шаг 2. Ступени: как не испугаться суммы

Шесть месяцев расходов. Для семьи Олеси и Тимура это почти полмиллиона. Для многих людей эта цифра звучит как фантастика. Хочется сразу бросить: «Мне столько никогда не накопить».

Поэтому копим не сразу всё, а **ступенями**. Каждая ступень сама по себе уже даёт защиту. Не нужно ждать, пока накопится вся сумма, чтобы почувствовать разницу.

Ступень 1. Аварийный минимум.

Сумма на одну крупную поломку. Холодильник, ремонт машины, стоматолог, срочная поездка к заболевшему родственнику. Для большинства это от двадцати до пятидесяти тысяч. Эта ступень одна отсекает самое страшное — микрозаймы «до зарплаты». Если бы у Таисии были хотя бы эти деньги, она бы не попала в долговую яму.

Ступень 2. Один месяц расходов.

Защита от задержки зарплаты, короткого больничного, нескольких неприятностей подряд.

Ступень 3. Три месяца.

Защита от потери работы. Это уже настоящая подушка.

Большинство кризисов можно пережить.

Ступень 4. Шесть месяцев и больше.

Свобода. Можно уходить с плохой работы, спокойно лечиться, выбирать.

Нарисуйте себе эти ступени на бумажке и отмечайте. Звучит по-детски, но работает: видеть прогресс очень мотивирует.

Откуда брать деньги

Автоперевод в день зарплаты. Мы уже говорили об этом в главе 11. Пять, десять процентов — сразу на отдельный счёт, без участия силы воли. Это основа.

Неожиданные деньги — пополам. Премия, тринадцатая зарплата, налоговый вычет, денежный подарок на день рождения, выигрыш в лотерею (бывает же). Правило простое: половину в подушку, половину на радость. Так и подушка растёт, и вы не чувствуете себя аскетом.

Освободившиеся платежи. Закрыли кредит, на который уходило десять тысяч в месяц? Продолжайте «платить» эти десять тысяч — только себе, на накопительный счёт. Вы уже привыкли жить без этих денег, вы их не заметите.

Утечки из главы 11. Всё, что вы сэкономили, отключив ненужные подписки и платные услуги банка, — сразу в подушку. Иначе эти деньги незаметно растворятся в других

тратах.

Сколько времени займёт? Если откладывать десять процентов дохода, три месяца расходов накопятся примерно за два-три года. Это долго. Но через полгода у вас уже будет аварийный минимум. А через год — месяц расходов. Каждый шаг делает вас защищённее.

Шаг 3. Где хранить

К месту хранения подушки есть три требования, и они немного противоречат друг другу:

Доступность. Деньги должны быть у вас в течение дня-двух. Беда не ждёт.

Надёжность. Деньги не должны пропасть, уменьшиться или застрять.

Защита от инфляции. Хотя бы частичная. Деньги, которые лежат без процентов, каждый год теряют в цене.

Идеального места, которое даёт всё это сразу, нет. Поэтому подушку лучше хранить **в нескольких местах**.

Накопительный счёт — основа

Это как обычная карта, только на остаток начисляются проценты. Снять деньги можно в любой момент, без потери процентов (или с небольшой потерей, зависит от условий). Для подушки — почти идеально.

На момент написания этой главы средняя базовая ставка по накопительным счетам в крупнейших банках — около восьми процентов годовых, а с надбавками и в рамках акций бывает заметно выше. Ставки меняются вслед за ключевой ставкой Центробанка, так что на момент, когда вы читаете эту книгу, цифры могут быть другими. Важно не конкретное

число, а понимание подвохов.

Подвохи накопительных счетов:

Приветственная ставка. Банк обещает высокий процент, но мелким шрифтом написано: только первые два-три месяца, и только для новых клиентов. Потом ставка падает до базовой, иногда в два раза.

Проценты на минимальный остаток. Некоторые банки начисляют проценты не на средний остаток за месяц, а на самый маленький. Сняли на один день половину суммы — проценты за весь месяц посчитают с половины.

Банк может изменить ставку в любой момент. В отличие от вклада, где ставка зафиксирована на весь срок.

Условия для повышенной ставки. «Повышенная ставка при покупках по карте от 10 тысяч в месяц» или «при подключении платной подписки». Иногда условия того не стоят.

Перед открытием обязательно уточните всё это. Чек-лист — в памятке.

Вклад — для второй части подушки

На вкладе деньги лежат на определённый срок под фиксированный процент. Ставка обычно чуть выше, чем на накопительном счёте, и банк не может её снизить до конца срока.

Минус: если снять деньги досрочно, проценты, как правило, потеряете (останется символический процент «до востребования»). Сами деньги вам вернут, но без дохода.

Поэтому вклад хорош для той части подушки, которая вряд ли понадобится завтра. Например, первые два месяца расходов держите на накопительном счёте, остальное — на вкладе. Если случится большая беда, сначала тратите с накопительного счёта, а вклад закрываете, только когда совсем припрёт.

Осторожно: безотзывные вклады. В последние годы появились вклады без права досрочного снятия — через сберегательные сертификаты на срок от трёх лет. Ставки по ним выше, и страховка больше обычной. Но забрать деньги раньше срока нельзя даже с потерей процентов, кроме совсем особых случаев. Для подушки они **не подходят**: деньги, которые нельзя взять в беде, — это не подушка.

Страхование вкладов: сколько защищено

Деньги на вкладах и накопительных счетах в российских банках застрахованы государством через Агентство по страхованию вкладов (АСВ). Если у банка отзовут лицензию, вы получите деньги обратно — но не любые суммы.

На момент написания:

Базовый лимит — 1,4 миллиона рублей на одного человека в одном банке. В эту сумму входят и проценты.

До 10 миллионов — если на счёт в последние три месяца пришли деньги от продажи жилья, наследство, страховые

или социальные выплаты, деньги по решению суда. Это сделано для тех, кто, например, продал квартиру и не успел ещё купить новую.

Безотзывные долгосрочные вклады страхуются отдельно, с повышенным лимитом.

Что это значит для подушки? У большинства подушка меньше 1,4 миллиона, и беспокоиться не о чем. Если больше — разделите её между несколькими банками, чтобы в каждом было не больше лимита.

Проверить, входит ли банк в систему страхования вкладов, можно на сайте АСВ. Почти все крупные банки входят, но лучше убедиться.

Важно: страховка распространяется только на вклады и счета. Если в банке вам предлагают «продукт с доходностью выше вклада», «инвестиционное страхование жизни», «структурный продукт», облигации, — это **не вклад**, и он не застрахован. Подробнее — в главе 13.

Наличные дома — небольшая часть

В эпоху карт и телефонов держать наличные кажется пережитком. Но вспомните, что бывает:

Отключение электричества. Не работают терминалы в магазинах, банкоматы, интернет. Если отключение на день или несколько — без наличных вы не купите ни хлеба, ни воды, ни бензина.

Сбой связи или банка. Бывает. Иногда на часы, иногда на сутки.

Блокировка карты. Банк заподозрил мошенничество и заморозил карту. Пока выясняете, денег нет.

Ограничение на снятие наличных. С 1 сентября 2025 года банки обязаны проверять подозрительные снятия в банкоматах. Если операция покажется банку нетипичной (необычная сумма, время, место), он ограничит выдачу пятьюдесятью тысячами в сутки на двое суток. Для защиты от мошенников это правильно. Но если вам срочно нужна крупная сумма наличными, может оказаться, что взять её сразу нельзя.

Поэтому небольшую часть подушки — примерно на одну-две недели жизни — держите дома наличными. Не всю подушку! Только на первое время.

Как хранить наличные дома:

Не в очевидных местах (шкатулка, ящик с бельём, книги на полке, под матрасом). Воры знают все эти места.

Лучше разделить на две-три части в разных местах.

Подумайте о пожаре и потопе: несгораемый сейф или хотя бы герметичный пакет.

Купюры разного номинала, включая мелкие. В кризисной ситуации сдачу с пятитысячной могут не дать.

Никому не рассказывайте, где и сколько.

О безопасности жилья и сейфах — в главе 8. Об отключениях и блэкаутах — в главе 66.

Разные банки

Подушку лучше держать **хотя бы в двух банках**. Это защищает от трёх неприятностей:

Блокировка по подозрению в мошенничестве. Если один банк заморозит счёт, пока вы разбираетесь, деньги в другом банке доступны.

Технический сбой. Приложение или банкоматы одного банка могут не работать.

Отзыв лицензии. Деньги вернут, но не сразу. АСВ начинает выплаты, как правило, не позднее чем через две недели после отзыва. Две недели без денег — это много, если подушка вам нужна прямо сейчас.

Простая схема: основная часть подушки — на накопительном счёте в одном банке, часть — во втором банке, немного — наличными дома.

Шаг 4. Где подушку держать нельзя

Есть места, куда очень хочется положить подушку, потому что они обещают больший доход. Но для подушки они не годятся. Совсем.

Акции, фонды, облигации, инвестиции. Их стоимость колеблется. Сегодня ваши вложения стоят сто тысяч, а через месяц — семьдесят. Беда обычно приходит в самый неудачный момент: когда рынок упал. Вы будете вынуждены продавать дешево. Инвестиции — хорошая вещь, но для других денег: тех, которые точно не понадобятся несколько лет.

Криптовалюта. То же самое, только колебания ещё сильнее, а защиты никакой.

Валюта наличными как вся подушка. Курс может измениться в любую сторону, а обменять крупную сумму в кризис бывает трудно и невыгодно. Небольшая часть в валюте — личное дело каждого. Вся подушка в долларах под подушкой — плохая идея.

«В долг хорошему человеку». Брату, другу, коллеге, «он же отдаст». Может, и отдаст. Но не тогда, когда вам понадобится. Если хотите кому-то помочь — помогайте из третьей корзины, из свободных денег. Но не из подушки.

Программа долгосрочных сбережений. Её активно рекламируют: государство добавляет деньги, налоговые льготы. Это вполне разумная вещь для накоплений на пен-

сию или крупную цель через много лет. Но для подушки она не подходит: досрочно забрать деньги без потерь можно только в особых случаях, а при обычном досрочном выходе вы теряете господдержку и часть дохода. Правила программы к тому же меняются.

Всё, что обещает «надёжно и выше, чем в банке». Вот это самое опасное. «Сохраните подушку в нашей программе под 30% годовых». «Перевод на безопасный счёт». «Инвестиционная платформа с гарантированным доходом». Если кто-то обещает доходность намного выше банковской и без риска, вас пытаются ограбить. Всегда. О финансовых пирамидах, «безопасных счетах» и прочих хищниках — в части VIII.

Шаг 5. Налог на проценты: коротко и без паники

С некоторых пор проценты по вкладам и накопительным счетам облагаются налогом. Многие этого боятся. Давайте разберёмся, касается ли это вас.

Налог платят не со всей суммы процентов, а только с превышения над необлагаемым порогом. Порог считается так: **один миллион рублей умножить на максимальную ключевую ставку**, которая действовала на первое число любого месяца в году.

Например, за 2025 год максимальная ставка была 21%, поэтому не облагались проценты до 210 тысяч рублей. За 2026 год, судя по ставкам на момент написания, порог будет ниже — около 160 тысяч рублей (точная цифра станет ясна к концу года).

Что это значит на практике? Чтобы получить 160 тысяч процентов за год, нужно держать на вкладах больше миллиона рублей под хорошую ставку. Если ваша подушка меньше **— налога, скорее всего, не будет вообще**.

Если всё же будет:

Налог — 13% с суммы превышения (15% — с очень больших сумм).

Проценты по всем банкам суммируются.

Ничего декларировать самому не нужно. Банки сами пе-

редают сведения в налоговую, налоговая сама считает налог и присылает уведомление вместе с налогом на имущество. Заплатить нужно до 1 декабря следующего года.

Посмотреть начисленный налог можно в личном кабинете налогоплательщика или на Госуслугах.

Никаких причин отказываться от вклада из-за налога нет. Даже после уплаты налога деньги на вкладе принесут больше, чем под матрасом.

Шаг 6. Когда можно трогать подушку

Это самый важный и самый трудный шаг. Потому что подушка — это деньги, а деньги очень хочется потратить.

«Распродажа, скидка 50%, грех не взять». «Отпуск горит, путёвка дешёвая». «Телефон совсем тормозит». Каждый раз кажется, что «это особый случай». И подушка тает, а потом, когда приходит настоящая беда, её нет.

Тест из трёх вопросов

Прежде чем взять деньги из подушки, задайте себе три вопроса:

Это неожиданно? Вы не могли это предвидеть?

Это необходимо? Без этого не обойтись?

Это срочно? Нельзя подождать, пока накопите отдельно?

Если хотя бы на один вопрос ответ «нет» — подушку не трогаем.

Примеры, когда можно:

Потеря работы — неожиданно, необходимо, срочно.

Болезнь или травма, когда нужны лекарства, лечение, а доход упал.

Сломался холодильник, стиральная машина, котёл зимой.

Срочный ремонт машины, если без неё не доехать до ра-

боты.

Срочная поездка к тяжело заболевшему родственнику.

Прорвало трубу, затопили соседей (хотя тут бы пригодилась страховка — глава 3).

Примеры, когда нельзя:

Распродажа. Не неожиданно (распродажи бывают постоянно) и не необходимо.

Отпуск. Не неожиданно и не срочно. Для отпуска — отдельная цель.

Новый телефон, потому что старый тормозит. Не срочно: тормозящий телефон работает.

Подарок на свадьбу друга. Не неожиданно (о свадьбе вы знали заранее). Это из календаря нерегулярных трат.

Налог на машину. Не неожиданно. Это тоже из календаря.

После использования — восстановить

Взяли деньги из подушки — восстановите её **в первую очередь**. До любых новых трат на «свободу». Пока подушка не восстановлена, отпуск, новые гаджеты и походы в ресторан ждут.

Это как правило зимовья: попользовался — оставь дрова для следующего. Только следующим будете вы сами.

Шаг 7. Подушка или кредиты: что сначала

Очень частый вопрос. У меня кредиты. Что делать: копить подушку или гасить долги?

С одной стороны, кредиты съедают деньги процентами, и логично гасить их скорее. С другой — если вы отдадите всё банку и останетесь без копейки, любая неприятность заставит взять новый кредит. И вы окажетесь там же, где начинали, только хуже.

Разумный порядок такой:

Сначала аварийный минимум (первая ступень). Хотя бы на одну поломку. Это защищает от новых долгов.

Потом активно гасим дорогие долги. Кредитные карты, микрозаймы, кредиты под высокий процент. Все свободные деньги — туда.

Затем копим подушку дальше. А дешёвые кредиты (например, ипотеку под низкий процент) гасим по графику, без спешки.

Почему так? Потому что процент по кредитке или микрозайму почти всегда выше, чем доход по вкладу. Держать деньги на вкладе под одну ставку, а платить по кредиту в два-три раза больше — невыгодно. Но и совсем без запаса оставаться опасно.

Подробнее о кредитах и о том, как выбираться из долгов,

— в главе 14.

Шаг 8. Подушка в семье

Общая или у каждого своя

Если в семье общий бюджет — и подушка, скорее всего, общая. Если раздельный — у каждого может быть своя, плюс общая на совместные риски (например, на случай, если сломается что-то в квартире).

Важно одно: **оба должны знать, где подушка и как до неё добраться**. Представьте: подушка на счёте у мужа, муж в больнице без сознания, а жена не знает, в каком банке счёт и как туда попасть. Деньги есть, а взять нельзя. Подумайте о доверенности или о том, чтобы часть подушки была на счёте у каждого. Об этом также — в главе 79 «Семейный план».

Как объяснить детям

Детям полезно понимать, что такое подушка, ещё со школы. Не нужно пугать бедами. Можно объяснить просто: «Мы откладываем немного денег на всякий случай. Если что-то сломается или кто-то заболеет, мы не будем волноваться». Подростку можно помочь завести свою маленькую подушку — например, из карманных денег. Привычка, заложенная в детстве, остаётся на всю жизнь.

Пожилые и «гробовые»

У старшего поколения есть своя, народная форма подушки: «гробовые». Деньги, отложенные на похороны и на чёрный день. Это очень разумная привычка, но у неё есть опасная сторона. Пожилые люди часто держат эти деньги дома наличными, а мошенники это прекрасно знают.

Если у ваших родителей есть такие накопления:

Помогите положить большую часть на вклад или накопительный счёт в надёжном банке. Дома оставить небольшую сумму.

Объясните, что ни сотрудник банка, ни полицейский, ни «служба безопасности» никогда не просят перевести деньги на «безопасный счёт» или передать их курьеру.

Помогите установить самозапрет на кредиты (глава 11).

Договоритесь, что перед любым крупным снятием денег родитель сначала звонит вам.

О защите пожилых от мошенников — в главах 58 и 64.

Шаг 9. Подушка не только в деньгах

Деньги — главная часть подушки, но не единственная. В настоящей беде помогают и другие запасы:

Запас еды и бытовых вещей на одну-две недели. Если пропал доход, вы не пойдёте в магазин в первый же день. Подробнее — в главе 24 «Хранение и домашний запас» и в главе 76 «Разумные запасы».

Запас лекарств, особенно если кто-то в семье принимает препараты постоянно. Глава 36.

Документы в порядке. Паспорта, полисы, свидетельства, договоры. Если всё под рукой, в кризис вы не тратите время на поиски. Глава 50.

Люди. Друзья, родственники, соседи, которые помогут в беде, — тоже подушка. Глава 77 «Сеть своих».

Навыки. Умение делать что-то востребованное, что даёт подработку в трудную минуту. Глава 78 «Не отстать от города».

Красные флаги

У вас нет подушки, а есть кредиты или съёмное жильё. Это самая уязвимая ситуация. Любая неприятность — и вы в долговой яме. Начните хотя бы с аварийного минимума.

Вы регулярно «одалживаете» у подушки. На отпуск, на подарки, «потом верну». И не возвращаете. Это значит, что у вас нет подушки, а есть просто счёт с деньгами, которые вы тратите.

Вся подушка в одном месте. Только в одном банке, или только наличными дома, или только на вкладе без права снятия. Любой сбой — и вы без денег.

Подушка вложена в инвестиции или криптовалюту. В нужный момент она может оказаться вдвое меньше.

Вам предлагают «удвоить подушку», «перевести на безопасный счёт», «вложить в надёжную программу». Это хищники. Без исключений. Кладите трубку, закрывайте сайт, не переводите ни рубля.

Вы годами не можете начать. «Сейчас не время», «вот сначала закрою кредит», «вот когда зарплату повысят». Подходящее время не наступит никогда. Начните с пяти процентов. С трёх. С тысячи рублей в месяц. Главное — начать.

Как говорить с системой

С банком: до открытия счёта

Прежде чем открыть накопительный счёт или вклад, задайте банку несколько вопросов. Можно в чате, можно по телефону, можно прочитать условия на сайте. Обязательно выясните:

Какая ставка сейчас? Это приветственная или базовая? Сколько действует приветственная? Какая будет потом?

На какой остаток начисляются проценты: на средний, на минимальный, на ежедневный?

Как часто начисляются проценты: раз в месяц, каждый день?

Есть ли ограничения на снятие? Комиссии?

Есть ли условия для повышенной ставки? Какие?

Входит ли банк в систему страхования вкладов?

Для вклада: что будет при досрочном снятии? Можно ли снять часть?

Если на какой-то вопрос не отвечают внятно или ответ звучит как «это сложно объяснить» — это повод насторожиться.

С банком: если счёт заблокировали

Бывает, что банк блокирует карту или счёт по подозрению в мошенничестве. Иногда — по ошибке, когда вы просто сделали нетипичную операцию. Иногда — потому что вам перевёл деньги кто-то, кого банк считает подозрительным.

Что делать:

Позвоните в банк по номеру с обратной стороны карты или с официального сайта. Не по номеру из SMS и не по номеру, который вам продиктовали!

Выясните причину блокировки. Банк обязан её сообщить.

Подтвердите личность и операцию. Часто этого достаточно, и блокировку снимают в течение нескольких часов.

Если требуют документы — предоставьте. Например, объяснение, откуда пришли деньги.

Если банк отказывает без объяснений — пишите письменную претензию, затем жалобу в Банк России (через интернет-приёмную на сайте ЦБ). Подробнее о блокировках и спорах с банками — в главе 13.

Именно на такой случай подушка и должна быть в двух банках.

С АСВ: если у банка отозвали лицензию

Такое случается нечасто, но случается. Что делать:

Не паникуйте. Ваши деньги в пределах лимита застрахованы.

Дождитесь объявления о выплатах. АСВ публикует его на своём сайте, обычно в течение двух недель после отзыва лицензии. Там будет указано, через какой банк-агент выплачивают деньги.

Подайте заявление. Лично в банке-агенте, на сайте АСВ или через Госуслуги — с 2024 года это можно сделать онлайн.

Получите деньги на счёт в другом банке, на карту «Мир» или наличными.

Обращаться за возмещением можно не только в первые дни, а в течение всего срока ликвидации банка — обычно это год и больше. Так что если вы в момент отзыва лицензии в больнице или в отъезде — ничего не пропадёт.

Если сумма больше лимита, остаток можно попытаться вернуть в процессе банкротства банка, но это долго и не гарантировано. Поэтому и нужно делить крупные суммы между банками.

С налоговой

Если вы получили налоговое уведомление с налогом на проценты и думаете, что сумма неправильная:

Проверьте в личном кабинете налогоплательщика, какие банки и какие суммы процентов указаны.

Сравните с выписками из банков.

Если есть ошибка — напишите обращение через личный кабинет. Налоговая обязана проверить и исправить.

Чем закончилась история

Таисия выбиралась из долгов почти год. Помогла, как ни странно, Римма.

Однажды в сестринской Таисия расплакалась над очередным SMS от микрофинансовой организации. Римма села рядом, посмотрела на цифры и сказала: «Давай считать». Они вдвоём выписали все долги, все проценты, все сроки. Оказалось, что долг у сестры можно отдавать без процентов и не торопясь. А микрозаймы надо закрывать как можно скорее, начиная с самого дорогого.

Римма не дала денег в долг. Она сказала честно: «Это моя подушка, на неё нельзя». Но помогла разобраться, составить план, написать в микрофинансовую организацию заявление о реструктуризации (как это сделать — в главе 14).

Через год Таисия закрыла последний займ. И в тот же день, по совету Риммы, настроила автоперевод: пять процентов зарплаты на накопительный счёт.

«Пять процентов — это же ерунда, — сказала она. — Это ничего не изменит».

«Мой первый год тоже была ерунда, — ответила Римма. — А потом пришла зима».

Памятка к главе 12

Калькулятор подушки

Шаг
Что считаем
Ваша сумма

1
Обязательные расходы в месяц (жильё, ЖКУ, связь, транспорт, кредиты)

2
Расходы на жизнь в месяц (еда, одежда, бытовое, здоровье, дети)

3
Месяц подушки = 1 + 2

4
Базовое число месяцев: 3–6

5

Поправки: +1–3 месяца за каждый фактор риска (один кормилец, нерегулярный доход, узкая профессия, возраст 50+, иждивенцы, аренда, кредиты, повышенные риски в регионе)

6
Целевая подушка = 3 × (4 + 5)

Ступени

Ступень
Сумма
Защищает от
Готово

1. Аварийный минимум
на одну крупную поломку (20–50 тыс.)
микрозаймов
☐

2. Один месяц
месяц расходов
задержки зарплаты, короткого больничного
☐

3. Три месяца
3 месяца расходов
потери работы
☐

4. Шесть месяцев
6 месяцев расходов
почти всего; даёт свободу
☐

Где держать (пример распределения)

Место
Доля
Зачем

Накопительный счёт, банк А
~50%
быстрый доступ, проценты

Накопительный счёт или вклад, банк Б
~40%
второй банк на случай блокировки или сбоя

Наличные дома

~10% (на 1–2 недели)
блэкаут, сбой связи, блокировка карты

Не больше 1,4 млн в одном банке. Не в инвестициях, не в крипте, не в долг.

Трогать или не трогать

Это неожиданно?
Это необходимо?
Это срочно?
Три «да» — можно. Хотя бы одно «нет» — нельзя.

Взяли — восстановите в первую очередь.

Чек-лист при открытии накопительного счёта

☐ Ставка приветственная или базовая? Сколько действует приветственная?
☐ Какая ставка будет потом?
☐ На какой остаток начисляются проценты?
☐ Как часто начисляются?
☐ Есть ли комиссии и ограничения на снятие?
☐ Есть ли условия для повышенной ставки и стоят ли они того?

☐ Банк в системе страхования вкладов?

Если у банка отозвали лицензию

Не паниковать: до 1,4 млн застраховано.

Следить за сайтом АСВ: объявление о выплатах — обычно в течение двух недель.

Подать заявление: банк-агент, сайт АСВ или Госуслуги.

Срок не горит: обращаться можно весь период ликвидации банка.

Глава 13. Банки: карты, переводы, блокировки

«Лёгкие деньги» за пять минут в день

Егору девятнадцать. Он учится заочно в Иркутске на программиста, а днём развозит заказы на велосипеде. Денег вечно не хватает: съёмная комната на двоих с приятелем, ноутбук в рассрочку, мама в Усолье, которой хочется хоть иногда помочь.

В одном из чатов подработок, куда он заглядывал в поисках смен, ему написал вежливый человек. Представился менеджером «платёжного агента» небольшого интернет-магазина. Предложение было простое: магазину нужны «частные приёмщики платежей», потому что «банки дерут комиссию с бизнеса». Клиенты будут переводить деньги Егору на карту, а он — пересылать их на указанный счёт. Пять процентов с каждого перевода — его.

«Ничего незаконного, — писал менеджер. — Вы просто посредник. Таких, как вы, у нас сотни».

Егор подумал и согласился. В первый день пришло три перевода по двадцать–тридцать тысяч. Он переслал, как просили. На карте осталось почти четыре тысячи. За пять ми-

нут. Больше, чем за целый день на велосипеде под дождём.

Через неделю он не смог зайти в приложение банка. Карта не работала. В отделении сказали: «Ваши операции имеют признаки мошенничества, обслуживание приостановлено». Ещё через пару дней не заработала карта второго банка, где ему переводили стипендию. А через месяц позвонили из полиции.

Оказалось, что «клиенты интернет-магазина» — это люди, которых обманули телефонные мошенники. Пенсионерка из Братска, которой сказали, что её сбережения нужно срочно перевести на «безопасный счёт». Мужчина из Ангарска, «помогавший полиции поймать мошенника». Их деньги шли через карту Егора и десятков таких же, как он, дальше по цепочке. А Егор был звеном этой цепочки. На банковском языке — «дроппером».

Он правда не знал. Но, как сказал ему следователь, незнание не освобождает.

Чем закончилась его история — в конце главы. А пока поговорим о том, как устроены банки сегодня и как жить с ними, не попадая ни в ловушки мошенников, ни в ловушки самих банков.

Банк — как река

Для таёжника река — это всё. Дорога, вода, рыба, связь с миром. Без реки в тайге не прожить. Но в реке есть течения, омуты, коряги и пороги. Кто их не знает, рискует утонуть даже на спокойном вроде бы месте.

Банк для горожанина — такая же река. Без него сегодня не получить зарплату, не заплатить за квартиру, не купить продукты. Но в нём есть свои омуты.

Важно понимать главное: **банк — не друг и не враг**. Это коммерческая организация. У неё есть обязанности перед вами, закреплённые законом, и вы можете требовать их выполнения. И у неё есть свои интересы: продать вам как можно больше продуктов и заработать на вас как можно больше. Улыбчивая девушка в отделении — не ваш финансовый советник. Это продавец с планом продаж. Это не плохо и не хорошо, это просто надо помнить.

Что изменилось за последние годы

Если вы пользовались банками десять лет назад, а потом не следили за новостями, многое вас удивит. Мошенничество в России приобрело такие масштабы, что государство и банки резко закрутили гайки:

банки отслеживают подозрительные переводы и приоста-

навливают их;

у Центробанка есть общая база мошеннических операций, к которой подключены все банки;

банки проверяют происхождение денег и могут потребовать объяснений;

за участие в мошеннических схемах, даже по незнанию, введена уголовная ответственность;

ограничены снятие наличных при подозрении на мошенничество, количество карт, некоторые переводы.

Всё это защищает от мошенников. Но под раздачу иногда попадают и честные люди: им блокируют карты, задерживают переводы, требуют документы. Задача этой главы — научить вас жить с этими правилами: понимать, почему банк поступил так, а не иначе, и знать, как быстро выбраться, если вы ни в чём не виноваты.

Шаг 1. Как выбрать банк и сколько их нужно

Критерии выбора

Для повседневной жизни важны четыре вещи:

Надёжность. Банк входит в систему страхования вкладов (глава 12), у него нет проблем с лицензией. Крупные банки надёжнее, но и небольшие бывают вполне достойными.

Удобство приложения. Сегодня это, пожалуй, главное. В приложении вы будете проводить больше времени, чем в отделении. Хорошее приложение — понятное, быстрое, позволяет всё сделать самому.

Отделения и банкоматы рядом. Особенно важно для пожилых и для тех, кто часто пользуется наличными. Снимать деньги в чужих банкоматах бывает платно.

Тарифы. Бесплатное обслуживание карты, бесплатные переводы, нет скрытых комиссий. Об этом подробнее в шаге 7.

Сколько банков нужно

Оптимум для большинства — **два**:

Основной — сюда приходит зарплата, отсюда вы платите

за всё повседневное.

Резервный — здесь часть подушки (глава 12) и запасная карта. Если основной банк заблокирует карту, у вас сломается приложение или банк попадёт в неприятности, вы не останетесь без денег.

Больше двух-трёх банков обычно не нужно. Каждая лишняя карта — это лишняя вещь, которую могут украсть, лишний пароль, который можно забыть, и лишняя путаница в бюджете.

К тому же количество карт скоро ограничат по закону: с 1 сентября 2027 года на одного человека можно будет оформить не больше двадцати банковских карт во всех банках вместе. Для обычного человека это огромный запас, но если вы любите открывать карты ради бонусов, имейте в виду.

Зарплата в удобный банк

Многие думают, что зарплату обязательно получать в том банке, с которым у работодателя «зарплатный проект». Это не так. Вы имеете право написать работодателю заявление и указать реквизиты своего счёта в любом другом банке. Работодатель обязан перечислять зарплату туда. Подробнее о правах работника — в главе 16.

Как закрывать ненужные карты

Перестали пользоваться картой — закройте её. Но правильно: закрыть нужно **счёт**, а не только карту. Если просто разрезать карту или заблокировать её, счёт останется открытым, и по нему могут продолжать списывать плату за обслуживание или SMS. А потом образуется «долг», о котором вы не знали.

Как закрыть: в приложении (у многих банков есть такая функция) или в отделении с заявлением о закрытии счёта. Попросите справку о закрытии счёта и отсутствии задолженности. Сохраните её.

Шаг 2. Карты: что важно знать

Дебетовая и кредитная

Дебетовая карта — это ваши собственные деньги. Сколько положили, столько и потратите. Ушли в ноль — платежи не пройдут (если нет овердрафта, о нём ниже).

Кредитная карта — это деньги банка, которые вы берёте в долг. Удобно, но опасно. Вкратце:

У большинства кредиток есть беспроцентный (грейс-) период: если вернуть долг в срок, проценты не начисляются.

Снятие наличных и переводы с кредитки обычно не входят в беспроцентный период и стоят дорого.

Минимальный платёж — ловушка. Платя только его, вы будете должны годами (об этом говорили в главе 11).

Подробно о кредитках и всех их подвохах — в главе 14.

Овердрафт — это когда на дебетовой карте можно уйти в минус. По сути, маленький кредит, привязанный к обычной карте. Иногда его подключают по умолчанию. Узнайте, нет ли у вас овердрафта, и отключите, если не нужен.

Платная и бесплатная

Многие карты «бесплатные при условии»: если тратите

больше определённой суммы в месяц или держите определённый остаток. Не выполнили условие — спишут плату. Посмотрите условия своей основной карты и проверьте, не платите ли вы за обслуживание.

Карта для ребёнка

С 14 лет подросток может сам открыть себе карту в банке, по паспорту. Младшему ребёнку родители могут оформить детскую карту, привязанную к своему счёту: вы видите все траты, ставите лимиты, пополняете.

Детская карта — хороший способ научить ребёнка обращаться с деньгами. Но обязательно расскажите ему о главной опасности, о которой мы говорили в начале: **никогда не принимать и не пересылать деньги по просьбе незнакомых, никогда не давать никому свою карту и коды**. Подростки — излюбленная цель вербовщиков в дропперы. Подробнее о детях в городе — в главе 65.

Карта для пожилого родственника

Если вы помогаете пожилым родителям с банком, сделайте несколько простых вещей:

Отключите ненужные платные услуги (глава 11).

Установите разумные лимиты на переводы и снятие.

Подключите сервис «второй руки» (о нём в шаге 8).

Установите самозапрет на кредиты (глава 11).

Договоритесь: перед любым крупным переводом или снятием — звонок вам.

Шаг 3. Переводы

Система быстрых платежей

СБП позволяет переводить деньги по номеру телефона в любой банк. Быстро и, как правило, бесплатно — но в пределах лимита. Стандартный лимит бесплатных переводов другим людям — около ста тысяч рублей в месяц, некоторые банки дают больше. Сверх лимита берут комиссию. Переводы между своими счетами в разных банках бесплатны в гораздо больших пределах.

Если вы регулярно переводите много (например, оплачиваете аренду хозяину или скидываетесь с семьёй), проверьте лимит своего банка. Иногда выгоднее перевести себе в другой банк, а оттуда — получателю.

Перевели не тому

Неверно набрали номер телефона, перепутали получателя, нажали «отправить» дважды. Это случается со всеми. Что делать:

В первый час:

Убедитесь, что перевод действительно ушёл (проверьте в приложении).

Сразу обратитесь в свой банк: через чат, по телефону или в отделении. Сообщите сумму, время, номер операции, ошибочный и правильный реквизит. Приложите чек.

Банк направит запрос в банк получателя. Тот свяжется с получателем и предложит вернуть деньги.

Важно понять: если деньги уже зачислены, банк **не может** сам списать их обратно без согласия получателя. И банк не раскроет вам данные получателя — это банковская тайна. Всё, что он может, — передать просьбу.

Если получатель не возвращает:

Ошибочный перевод — это не подарок. По закону это неосновательное обогащение, и получатель обязан вернуть деньги. Если он отказывается, можно подать в суд. При этом сам суд может запросить у банка данные получателя. Подробнее о том, как обратиться в суд без адвоката, — в главе 54.

Если вам по ошибке пришли чужие деньги:

Не тратьте их. Обратитесь в свой банк и попросите вернуть перевод отправителю. Не переводите «обратно» сами по номеру, который вам продиктовал «отправитель» по телефону: это частая мошенническая схема. Звонят, говорят «я вам ошибся, верните на этот номер», а потом оказывается, что ошибочный перевод был сделан с украденной карты, и вы стали звеном цепочки.

Почему перевод «завис»

Иногда перевод не проходит сразу, а банк сообщает, что операция приостановлена. Чаще всего причина — антимошеннический контроль. Если получатель находится в базе мошеннических операций Центробанка, банк обязан приостановить перевод на два дня. Если банку показалось подозрительным что-то другое (необычная сумма, новый получатель, перевод в ночное время), он тоже может задержать перевод и попросить подтвердить его.

Что делать: позвонить в банк по официальному номеру и подтвердить, что это вы и вы понимаете, кому и зачем переводите. Но **подумайте ещё раз**: если банк остановил перевод, возможно, у него есть причина. Вас не просил кто-то по телефону срочно перевести деньги? Вам не обещали выигрыш, компенсацию, «безопасный счёт»? Если да — это мошенники. Подробно — в главе 58.

Шаг 4. Блокировки: три разных механизма

Вот самое важное в этой главе. Когда банк блокирует карту или счёт, большинство людей паникует и не понимает, что делать. А делать нужно разное — в зависимости от того, **почему** вас заблокировали. Существует три основных механизма.

Механизм 1. Антимошенническая блокировка

Почему: банк считает, что операцию совершаете не вы, или что вас обманывают, или что вы сами помогаете мошенникам.

Признаки:

блокировка случилась сразу после необычной операции: крупный перевод, перевод незнакомцу, снятие крупной суммы;

блокировка после того, как вам пришли деньги от незнакомого человека;

банк говорит о «подозрительной операции» или «признаках мошенничества».

Что делать, если вы честный клиент:

Позвоните в банк по номеру с карты или с официального сайта.

Выясните причину. Банк обязан сообщить, почему ограничил операции.

Подтвердите свою личность и операцию. Объясните, кому и зачем переводили или от кого и за что получили деньги.

Если у вас есть документы (договор, чек, переписка), подготовьте их.

Часто блокировку снимают в течение нескольких часов или дней.

Если вас внесли в базу Центробанка. Это хуже. База ЦБ о мошеннических операциях доступна всем банкам. Если вас туда внесли как получателя мошеннических денег (дроппера), то проблемы начнутся во всех банках сразу: ограничат онлайн-банк, переводы, снятие наличных.

Как выйти из базы:

подать заявление об исключении в Банк России (через интернет-приёмную на сайте ЦБ или через банк);

приложить объяснения и документы, подтверждающие, что вы не участвовали в мошенничестве;

ЦБ запросит банки, которые вас внесли, и примет решение.

Честно предупреждаю: большинство таких заявлений ЦБ отклоняет, потому что банки подтверждают признаки мошенничества. Если вы действительно невиновны, но ЦБ отказал, следующий шаг — суд. В ответе ЦБ будут указаны

банки, которые передали сведения о вас, — это пригодится для иска.

Механизм 2. Блокировка по закону об отмывании денег

Почему: банк сомневается в законном происхождении денег или в смысле ваших операций. Работает закон о противодействии отмыванию доходов (на банковском жаргоне — «115-ФЗ»).

Признаки:

банк присылает запрос: «объясните экономический смысл операций», «предоставьте документы, подтверждающие источник средств»;

ограничивают онлайн-банк, но в отделении операции проходят;

отказывают в проведении конкретной операции;

предлагают закрыть счёт.

Обычно под такую проверку попадают люди, у которых много поступлений от разных людей (например, вы что-то продаёте, сдаёте квартиру, работаете неофициально), или кто внезапно получил крупную сумму, или кто часто снимает наличные.

Что делать:

Не игнорируйте запрос. Ответьте в срок, указанный банком.

Объясните честно и с документами. Откуда деньги: договор продажи машины, договор аренды квартиры, справка о зарплате, договор подряда, наследство. Если вы самозанятый — чеки из приложения «Мой налог».

Если вы получаете деньги за работу неофициально — это самая уязвимая ситуация. Подумайте о том, чтобы оформить самозанятость (глава 17). Это решает массу проблем с банками.

Если банк всё равно отказал — можно обжаловать. Для бизнеса и ИП существует межведомственная комиссия при Банке России, куда обращаются после отказа банка; после комиссии — суд. Для обычных граждан чаще всего путь — жалоба в Банк России и затем суд.

Механизм 3. Арест или списание по долгам

Почему: у вас есть долг, и судебные приставы или налоговая обратили взыскание на ваши счета. Здесь банк не виноват — он просто исполняет постановление.

Признаки:

деньги исчезают со счёта сразу после поступления;

банк сообщает об аресте или списании по исполнительному документу;

на Госуслугах появилось уведомление об исполнительном производстве.

Что делать:

Узнайте, что за долг: на Госуслугах или в банке данных исполнительных производств на сайте ФССП.

Если вы о долге не знали или не согласны с ним — возможно, на вас вынесли судебный приказ, о котором вы не знали. Его можно отменить. Как — в главе 54.

Защитите прожиточный минимум. Это важно знать каждому. Закон гарантирует, что у должника должны оставаться деньги не меньше прожиточного минимума в месяц. Но это **не происходит автоматически**. Нужно подать заявление о сохранении прожиточного минимума: приставу (можно через Госуслуги) или прямо в банк, если взыскание идёт без пристава. Указать нужно один счёт в одном банке — на нём и будет сохраняться эта сумма. На некоторые долги (например, алименты, возмещение вреда здоровью) эта защита не распространяется.

Подробнее о долгах, приставах и коллекторах — в главе 14.

Шаг 5. Дропперство: как честный человек становится соучастником

Вернёмся к истории Егора. Она, к сожалению, очень типична.

Дроппер — это человек, через чей счёт мошенники проводят украденные деньги, чтобы запутать следы и обналичить. Без дропперов большинство телефонных мошенничеств было бы невозможно: украденные деньги нужно куда-то перевести, а на свой счёт преступники их не переводят.

Как вербуют

Схем много, вот самые частые:

«Принять и переслать». Как у Егора. Под видом работы «платёжным агентом», «помощником бухгалтера», «посредником для криптообмена».

«Сдать карту в аренду». Предлагают деньги за то, чтобы вы отдали карту и доступ к онлайн-банку на время.

«Оформить карту на себя». Предлагают деньги за то, чтобы вы открыли карту в каком-то банке и отдали её.

«Помочь знакомому знакомого». «У моего друга заблокировали карту, можно он переведёт тебе, а ты отдашь наличными?»

«Вернуть ошибочный перевод». Вам «по ошибке»

приходят деньги, а потом звонят и просят вернуть на другой номер.

Объявления о подработке для школьников и студентов. «Работа на час, без опыта, оплата сразу».

Цели — молодёжь, студенты, люди в трудной финансовой ситуации, иногда пожилые.

Чем грозит

Блокировка всех счетов. Вас вносят в базу ЦБ, и все банки ограничивают обслуживание. Вы не можете нормально получать зарплату, платить картой, переводить деньги. Выбраться из базы очень трудно.

Возмещение ущерба. Обманутые люди могут потребовать с вас деньги, которые прошли через ваш счёт, как неосновательное обогащение.

Уголовная ответственность. С 5 июля 2025 года в Уголовном кодексе отдельно появились наказания для дропперов (статья 187). За передачу своей карты мошенникам за вознаграждение и за переводы по указанию других лиц — штраф от ста до трёхсот тысяч рублей, обязательные или исправительные работы, лишение свободы до трёх лет. Для тех, кто организует такие схемы или оформляет карты специально для передачи, — до шести лет. Ответственность за это преступление наступает с 16 лет.

Пока, судя по первым приговорам, реальные сроки дают

редко — чаще штрафы и условные наказания. Но судимость остаётся с человеком надолго и закрывает многие двери.

Правило

Никогда:

не принимайте и не пересылайте деньги по просьбе незнакомых людей, как бы это ни называлось;

не передавайте никому свою карту, её данные, коды из SMS, доступ к онлайн-банку;

не оформляйте карты и счета по чужой просьбе;

не «возвращайте» ошибочные переводы на номер, который вам продиктовали.

Если работа заключается в том, чтобы просто пропускать через свою карту чужие деньги, — это не работа. Это преступление, в котором вам отвели роль того, кто первым попадётся.

Если вы уже втянулись

Если вы поняли, что, возможно, стали дроппером:

Немедленно прекратите. Не переводите больше ничего.

Не удаляйте переписку. Она понадобится, чтобы доказать, что вас обманули.

Сами обратитесь в банк и расскажите, что произошло.

Сами обратитесь в полицию с заявлением о том, что вас вовлекли обманом. Добровольное обращение и сотрудничество со следствием будут учтены.

Обратитесь к юристу. Это тот случай, когда помощь специалиста действительно нужна. О том, где найти бесплатную юридическую помощь, — в главе 55.

Шаг 6. «Вклад повыгоднее»: продажа под видом вклада

Теперь — о другой ловушке. Её расставляют не мошенники, а сами банки.

Анна Григорьевна, пенсионерка из Новосибирска, пришла в банк продлить вклад. Вклад был небольшой — накопления за много лет, «на чёрный день». Девушка-менеджер приветливо улыбнулась и сказала: «Анна Григорьевна, ставки по вкладам сейчас падают. Но у нас есть продукт выгоднее — тот же вклад, только с повышенным доходом. Вот здесь распишитесь».

Анна Григорьевна расписалась. Она подписала договор инвестиционного страхования жизни на пять лет. Через год ей понадобилась операция, а когда она пришла за деньгами, оказалось, что при досрочном расторжении ей вернут заметно меньше, чем она вложила. И что это вообще не вклад, и государство эти деньги не страхует.

Такая продажа называется **мисселинг** — когда клиенту продают не тот продукт, за которым он пришёл, умалчивая о важных особенностях.

Что предлагают вместо вклада

Инвестиционное страхование жизни (ИСЖ) и **нако-**

пительное страхование жизни (НСЖ). Договор со страховой компанией, а не с банком. Деньги вкладывают в разные активы, доход не гарантирован, срок — несколько лет, досрочный выход с потерями.

Облигации, структурные продукты, паи фондов. Это инвестиции. Их цена может как вырасти, так и упасть.

Договоры с негосударственными пенсионными фондами.

Сами по себе эти продукты не обязательно плохие. Но они **не вклад**. Это совсем другие инструменты с другими рисками.

Как распознать

Вам говорят «как вклад, но выгоднее», «гарантированный доход», «государственная программа».

Срок — три года и больше.

В договоре встречаются слова «страхование», «полис», «инвестиционный», «ценные бумаги», «фонд».

Второй стороной договора указан не банк, а страховая компания, управляющая компания, брокер.

Вас торопят и просят подписать много бумаг сразу.

Почему это опасно

Не застраховано АСВ. Если с компанией что-то случит-

ся, никакой государственной гарантии нет.

Досрочный выход — с потерями. Если деньги понадобятся раньше срока, вернут меньше, чем вы вложили.

Доход не гарантирован. Можно не получить ничего сверх вложенного, а то и потерять часть.

Как защититься

В банке. Говорите прямо: «Мне нужен **вклад**, застрахованный АСВ. Покажите, пожалуйста, договор банковского вклада». Если в договоре нет слов «договор банковского вклада» — не подписывайте. Не стесняйтесь взять документы домой и прочитать спокойно. Нормальный банк не торопит.

Если уже подписали:

Период охлаждения. От страховых продуктов (ИСЖ, НСЖ) можно отказаться без потерь в течение периода охлаждения, обычно не менее 14 дней. Заявление пишется в страховую компанию, а не в банк, даже если оформляли в банке.

Если период охлаждения прошёл, но вас ввели в заблуждение — можно требовать расторжения и возврата денег. Это непросто: формально вы всё подписали. Помогут доказательства: что вы пришли именно за вкладом, что вам не объяснили риски, что вам не провели обязательное тестирование.

Тестирование. Для покупки ИСЖ и многих сложных инвестиционных продуктов неквалифицированный инвестор (обычный человек) должен пройти тест. Если тестирования не было или его провели формально («я за вас отвечу»), это нарушение.

Банк России может обязать банк выкупить продукт обратно или возместить потери клиентам, если выявит систематические нарушения при продажах. Поэтому жалоба в ЦБ — не пустая трата времени.

Порядок обращений — в разделе «Как говорить с системой».

Шаг 7. Комиссии и платные услуги

О платных услугах банка мы уже говорили в главе 11, когда искали утечки. Здесь — коротко о том, как читать тарифы.

Где прячутся комиссии

плата за обслуживание карты (при невыполнении условий);

SMS-информирование;

снятие наличных в банкоматах других банков;

переводы сверх бесплатного лимита;

перевыпуск карты (при утере, повреждении);

выдача справок и выписок в отделении;

платные «пакеты», «подписки», «премиальное обслуживание»;

комиссия за обслуживание неактивного счёта (если вы долго не пользуетесь картой).

Как читать тарифы

Тарифы банка — это обычно длинный документ мелким шрифтом. Не нужно читать всё. Посмотрите главное:

Стоимость обслуживания — и условия, при которых

оно бесплатно.

Снятие наличных — в своих и чужих банкоматах.

Переводы — лимиты бесплатных переводов.

SMS и уведомления.

Что будет, если карта не используется.

Навязанные услуги

При оформлении карты, вклада или кредита вам могут «по умолчанию» подключить страховку, SMS, платный пакет. Вы имеете право от всего этого отказаться. Внимательно читайте, где ставите подпись, и снимайте галочки в приложении. Если уже подключили — отключайте (как — в главе 11).

Шаг 8. Новые инструменты защиты

За последние годы появилось несколько полезных инструментов. Знать о них стоит каждому.

«Вторая рука»

С 1 сентября 2025 года банки обязаны предоставлять услугу «второй руки». Вы можете назначить доверенное лицо — родственника или друга, — которое будет подтверждать или отклонять ваши операции.

Как это работает:

вы сами выбираете, какие операции требуют подтверждения: например, переводы больше определённой суммы, снятие наличных, переводы новым получателям;

когда вы делаете такую операцию, доверенному лицу приходит уведомление;

у него есть 12 часов, чтобы подтвердить или отклонить операцию;

если он не ответил — операция отклоняется (её можно повторить);

доверенное лицо не получает доступа к вашему счёту и не может само ничего делать с вашими деньгами;

отключить «вторую руку» можно в любой момент, подав заявление в банк.

Это идеальный инструмент для пожилых родителей. Мошенник может уговорить маму перевести деньги, но не сможет уговорить вас подтвердить этот перевод. Порядок подключения у каждого банка свой — спросите в своём.

Самозапрет на кредиты

Подробно о нём — в главе 11. Напомню главное: установить можно на Госуслугах или в МФЦ, снять — в любой момент. Если кредит выдан вопреки запрету, требовать его погашения нельзя.

Запрет на оформление сим-карт

На Госуслугах можно запретить оформление новых сим-карт на своё имя. Это защищает от схем, когда мошенники регистрируют номера на чужие паспортные данные.

Свои лимиты в приложении

Почти во всех банковских приложениях можно самому установить лимиты: на переводы, снятие, покупки в интернете. Если вы не делаете крупных переводов — поставьте небольшой лимит. При необходимости его можно временно поднять.

Цифровой рубль

С 1 сентября 2026 года крупнейшие банки должны предоставить клиентам возможность открыть кошелёк цифрового рубля, остальные банки подключатся в ближайшие годы.

Что это такое: третья форма рубля, наравне с наличными и безналичными. Один цифровой рубль равен одному обычному. Кошелёк открывается через приложение вашего банка, хранится на платформе Центробанка. Операции для граждан бесплатны. Цифровые рубли можно перевести на обычный счёт и обратно.

Обязательно ли им пользоваться? На момент написания — нет. Это ваш выбор. Если вам удобно платить картой и наличными, ничего менять не нужно. Как и с любой новой технологией, разумно присмотреться, прежде чем переводить туда крупные суммы.

Шаг 9. Деньги после смерти и доверенности

Тема неприятная, но очень практическая.

Завещательное распоряжение

Вы можете прямо в банке оформить завещательное распоряжение: указать, кому достанутся деньги на вашем счёте или вкладе после вашей смерти. Это просто, бесплатно (или почти бесплатно) и не требует нотариуса. Можно указать одного или нескольких человек.

Деньги по завещательному распоряжению не входят в общую наследственную массу и не делятся между всеми наследниками. Наследник получает их в банке по свидетельству о праве на наследство. Подробнее о наследстве — в главе 57.

Доверенность на счёт

Если вы хотите, чтобы кто-то мог распоряжаться вашими деньгами (например, если вы надолго уезжаете или если пожилой родитель уже не может сам ходить в банк), можно оформить доверенность.

Банковская доверенность — оформляется прямо в от-

делении, обычно бесплатно. Действует только в этом банке.

Нотариальная доверенность — оформляется у нотариуса, платно. Банки обязаны её принимать, но иногда требуют дополнительную проверку.

Важно: доверенность прекращается со смертью доверителя. Снимать деньги по доверенности после смерти человека нельзя — это может быть расценено как преступление. Многие родственники попадают в эту ловушку, думая, что «всё равно потом наследство моё».

Деньги на похороны

Похороны нужно организовать сразу, а в наследство вступают через полгода. Где взять деньги?

Закон позволяет получить со счёта умершего деньги на похороны, не дожидаясь вступления в наследство. Получить их может не только наследник, но и любой человек, который организовал похороны. Сумма — до ста тысяч рублей, но не больше, чем фактически потрачено и чем есть на счёте.

Как получить:

Обратиться к нотариусу по последнему месту жительства умершего.

Предъявить документы о расходах на похороны.

Получить постановление нотариуса о выплате.

С этим постановлением и паспортом прийти в банк.

Кроме того, существует государственное пособие на по-

гребение — его выплачивают по месту работы умершего, Соцфонд или органы соцзащиты в течение полугода со дня смерти.

Красные флаги

Вам предлагают деньги за приём и пересылку переводов, за «аренду» карты, за оформление карты на себя. Это вербовка в дропперы. Уголовная статья.

Звонят «из службы безопасности банка». Это всегда мошенники. Настоящий банк не звонит с просьбой перевести деньги, назвать код или установить приложение. Подробно — в главе 58.

В отделении предлагают «вклад повыгоднее» с длинным сроком и словом «страхование». Это не вклад.

Просят перевести деньги на «безопасный», «резервный» или «специальный» счёт. Таких счетов не существует. Это мошенники.

Вам пришли деньги от незнакомого человека, а потом позвонили с просьбой вернуть на другой номер. Не переводите сами. Обратитесь в банк.

Карту заблокировали сразу после перевода от незнакомца. Вероятно, перевод был мошенническим, и вас подозревают как дроппера. Срочно звоните в банк и объясняйте ситуацию.

Банк запрашивает документы о происхождении денег, а вы не можете их объяснить. Подумайте, откуда эти деньги на самом деле.

Списания, которых вы не узнаёте. Немедленно звони-

те в банк, блокируйте карту, оспаривайте операцию.

Как говорить с системой

С банком

Порядок обращения:

Чат или телефон — для быстрых вопросов и срочных ситуаций (блокировка, подозрительное списание). Запоминайте или записывайте имя сотрудника, время и суть разговора.

Письменная претензия — если вопрос не решился. Подаётся в отделении (попросите отметку о принятии на вашем экземпляре) или через приложение/сайт (сохраните скриншот). В претензии укажите: кто вы, номер договора или счёта, что произошло, чего вы требуете, срок для ответа.

Требуйте ответ письменно. Устные обещания «всё исправим» к делу не пришьёшь.

Образцы-схемы претензий — в главе 52.

С финансовым уполномоченным (омбудсменом)

Финансовый уполномоченный — независимый посредник, который бесплатно разбирает споры граждан с банками, страховыми, микрофинансовыми организациями и другими

финансовыми компаниями.

Что нужно знать:

Сначала претензия в банк. К омбудсмену можно обратиться только после того, как вы написали претензию в финансовую организацию, а она отказала или не ответила в срок.

Сумма спора — до 500 тысяч рублей. Если больше — сразу в суд.

Это бесплатно для гражданина.

Для многих споров это обязательный шаг перед судом. Если сумма до 500 тысяч, суд может не принять иск, если вы не обращались к омбудсмену.

Обращение подаётся через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного или через Госуслуги.

Его решение обязательно для финансовой организации.

Какие споры подходят: незаконные списания и комиссии, навязанные услуги, отказ вернуть деньги за страховку, мисселинг (если сумма до 500 тысяч).

С Банком России

Интернет-приёмная на сайте ЦБ — для жалоб на нарушения банков. Когда писать сюда, а не к омбудсмену:

если речь не о деньгах, а о нарушении правил (грубость, навязывание, отказ в обслуживании);

если вас внесли в базу мошеннических операций и вы хо-

тите исключения;

если банк систематически нарушает закон (например, продаёт ИСЖ под видом вкладов).

ЦБ не возвращает деньги конкретному человеку, но может наказать банк, а при систематических нарушениях — обязать вернуть деньги всем пострадавшим. Жалобы помогают.

Суд

Нужен, если:

получатель ошибочного перевода отказывается вернуть деньги;

банк не исключает вас из базы мошенников, а вы невиновны;

сумма спора больше 500 тысяч;

омбудсмен отказал, а вы уверены в своей правоте.

О том, как обратиться в суд самостоятельно, — в главе 54.

Чем закончилась история Егора

Егору повезло, насколько вообще может повезти в такой ситуации. Он ещё до звонка из полиции понял, что что-то не так, и сохранил всю переписку с «менеджером». Он сам пришёл к следователю и рассказал всё как было. Подтвердилось, что ему было девятнадцать, что раньше он ни в чём подобном не участвовал, что он поверил объявлению о работе.

Дело закончилось штрафом. Не тюрьмой. Но судимость осталась.

Хуже оказалось с банками. Его внесли в базу Центробанка, и почти год он не мог нормально пользоваться ни одной картой. Зарплату курьера получал с трудом, за комнату платил наличными, которые приходилось снимать в отделении с паспортом. Заявление об исключении из базы ЦБ отклонил. Помог только суд, куда Егор пошёл уже с юристом из бесплатной юридической клиники при университете.

А ещё к нему пришёл иск от той самой пенсионерки из Братска: вернуть деньги, которые прошли через его карту. Он отдавал их полтора года из зарплаты.

Однажды, уже после всего, Егор встретил в чате подработок знакомое предложение: «приём платежей, 5% ваши». Он написал под ним одно слово: «Не надо». Его забанили через минуту.

Памятка к главе 13

Три вида блокировок

Антимошенническая
По закону об отмывании
По долгам

Почему
банк считает, что операция мошенническая
сомнения в происхождении денег
исполнительное производство

Признаки
после необычного перевода или поступления от незнакомца
запрос документов, «экономический смысл»
деньги исчезают со счёта, уведомление от пристава

Что делать
звонить в банк, подтверждать операцию; при попадании в базу ЦБ — заявление в ЦБ, затем суд
отвечать в срок, предоставить документы; жалоба в ЦБ,

суд

узнать долг на Госуслугах, отменить судебный приказ, если не согласны; подать заявление о сохранении прожиточного минимума

Перед подписанием договора в банке

☐ В названии договора есть слова «договор банковского вклада»?

☐ Вторая сторона — сам банк, а не страховая или управляющая компания?

☐ Есть слова «страхование», «полис», «инвестиционный», «ценные бумаги»? — Стоп.

☐ Деньги застрахованы АСВ?

☐ Что будет, если забрать деньги досрочно? Сколько вернут?

☐ Доход гарантирован? Кем?

☐ Вас торопят? — Возьмите документы домой.

Перевели не тому

Первый час: проверить, что перевод ушёл → написать в свой банк (сумма, время, номер операции, реквизиты, чек).

Первый день: банк запрашивает банк получателя → тот предлагает получателю вернуть деньги.

Первая неделя: если не вернули — письменная претензия в банк, затем иск о неосновательном обогащении (глава 54).

Никогда

✗ Не принимайте и не пересылайте деньги незнакомых — ни за процент, ни «по ошибке».

✗ Не отдавайте карту, её данные, коды из SMS, доступ к приложению.

✗ Не оформляйте карты по чужой просьбе.

✗ Не переводите деньги на «безопасный счёт».

✗ Не верьте звонкам «из службы безопасности банка».

✗ Не снимайте деньги со счёта умершего по доверенности.

Обращение к финансовому уполномоченному: схема

Претензия в банк → дождаться отказа или истечения срока ответа.

Проверить: сумма до 500 тысяч рублей.

Подать обращение через сайт финансового уполномоченного или Госуслуги.

Указать: кто вы, какая организация, что произошло, какую сумму требуете, когда и какую претензию направляли.

Приложить: договор, претензию, ответ банка (если есть), выписки, чеки.

Защитные меры — сделайте сегодня

☐ Самозапрет на кредиты (себе и родителям).
☐ «Вторая рука» для пожилых родственников.
☐ Свои лимиты на переводы в приложении.
☐ Закрыть счета, которыми не пользуетесь.
☐ Завещательное распоряжение по вкладу (если есть сбережения).
☐ Поговорить с детьми-подростками о дропперстве.

Глава 14. Кредиты и долги

Снежный ком

Вадиму сорок два. Он сварщик шестого разряда, работает на заводе в Томске. Жена Наталья — воспитательница в детском саду, двое детей: сын в девятом классе, дочка во втором. Нормальная семья, нормальная жизнь.

Четыре года назад они взяли потребительский кредит на машину. Подержанный «Ниссан», чтобы возить детей на дачу и на кружки. Платёж был посильный, они рассчитали. Заодно банк предложил кредитку «на всякий случай» — Вадим взял, почему нет.

Два года всё шло хорошо. А потом на работе с лесов сорвался кронштейн, и Вадим два месяца провёл на больничном с переломом руки. Больничный оказался меньше зарплаты. Платёж по кредиту остался прежним.

Он начал платить по кредитке только минимальный платёж. Потом, когда не хватило на очередной платёж по автокредиту, взял микрозайм на двадцать тысяч «до зарплаты». До зарплаты не хватило, потому что зарплата ушла на старые долги. Взял второй микрозайм, чтобы закрыть первый. Потом третий, в другой организации. Потом кредит в другом банке, чтобы закрыть все микрозаймы — но микрозай-

мы почему-то не закрылись целиком, а новый кредит прибавился.

Через год у Вадима было семь кредиторов. Он перестал брать трубку с незнакомых номеров. Наталье стали звонить коллекторы. Однажды позвонили ему на работу, мастеру участка. Вадим не открывал письма — боялся. А однажды в день зарплаты обнаружил, что на карту пришла едва половина: остальное списали приставы по судебному приказу, о котором он даже не знал.

Вечером он сел на кухне и сказал Наталье: «Я не знаю, что делать. Наверное, всё».

Это не всё. Из такой ситуации выходят. Не легко, не быстро и не без потерь, но выходят. В этой главе мы пройдём вместе с Вадимом весь путь — от момента, когда он сел на кухне, до того, где он оказался через два года.

Кредит — не зло, а болото

Начну с того, что может показаться странным в главе о долгах: **кредит сам по себе не зло**.

Ипотека позволяет жить в своей квартире сейчас, а не через двадцать лет, когда вы накопите. Автокредит позволяет ездить на работу, на которую иначе не добраться. Рассрочка на холодильник, когда старый сломался, а подушки ещё нет, — разумный выход. Кредит — это инструмент. Как топор: им можно построить избу, а можно отрубить себе ногу.

Проблемы начинаются в двух случаях:

когда кредит берётся на текущую жизнь — на еду, коммуналку, платежи по другим кредитам;

когда долгов больше, чем вы можете обслуживать — платежи съедают так много, что любая неприятность рушит всё.

В тайге есть болота. Через них можно пройти, если знаешь тропу, идёшь осторожно и проверяешь шестом каждый шаг. Но если ты начал тонуть, резкие движения только затягивают глубже. Человек, который барахтается, тонет быстрее того, кто замер, оценил ситуацию и медленно ищет опору.

С долгами ровно так же. Вадим барахтался: каждый новый займ, взятый чтобы закрыть старый, затягивал его глубже. Остановиться и оглядеться — первое, что нужно сделать.

Два врага: стыд и паника

У людей в долгах обычно два врага, и оба сидят внутри.

Стыд. «Я неудачник», «как я мог», «никто не должен узнать». Человек прячется: не берёт трубку, не открывает письма, ничего не говорит семье. А долги тем временем растут, штрафы начисляются, приходят судебные приказы, которые он не получил, — и время на защиту уходит. Особенно этим страдает старшее поколение, для которого «долг — это позор». Молчат до последнего, пока не становится поздно.

Паника. «Срочно надо закрыть этот платёж, иначе случится что-то страшное». И человек хватается за любые деньги: микрозайм под безумный процент, займ у сомнительных людей, деньги с кредитки под ещё более высокий процент. Сегодняшняя проблема решена, но завтрашняя стала вдвое больше.

Обоих врагов побеждает одно и то же: **цифры на бумаге**. Когда вы видите всю картину, она почти всегда оказывается менее страшной, чем в голове. И почти всегда — решаемой.

Шаг 1. Перед тем как взять кредит

Лучший способ выбраться из долговой ямы — в неё не попадать. Поэтому начнём с того, о чём стоит подумать до подписания договора.

Тест из трёх вопросов

Зачем? Это вложение (жильё, машина для работы, образование, ремонт, который увеличит стоимость квартиры) или потребление (отпуск, новый телефон, свадьба на триста гостей)? Кредит на вложение может быть разумным. Кредит на потребление — почти никогда.

Могу ли я без него? Подождать, накопить, купить попроще, взять б/у?

Что будет, если мой доход упадёт на треть? Смогу ли я платить? Это не паранойя — у Вадима доход упал как раз на треть, на время больничного.

Полная стоимость кредита

В рекламе пишут «ставка от 9,9%». Но это не то, что вы реально заплатите. Главная цифра в договоре — **полная стоимость кредита (ПСК)**. Она указывается в процентах годовых и в рублях в правом верхнем углу первой страницы

договора, в рамочке. В неё входят проценты, страховки (если они обязательны), комиссии.

Сравнивайте кредиты только по ПСК. Кредит под 12% без страховки может оказаться дешевле кредита под 9% с «обязательной» страховкой.

Почему банк может отказать

В главе 11 мы говорили о показателе долговой нагрузки — ПДН. Банки обязаны его считать и ограничены Центробанком в выдаче кредитов людям с высокой нагрузкой. Если банк отказал вам из-за ПДН — не ищите обходных путей. Это сигнал, что вы и так на пределе.

Период охлаждения: можно передумать

С 1 сентября 2025 года деньги по потребительскому кредиту выдают не сразу:

кредит от 50 до 200 тысяч рублей — через 4 часа после подписания договора;

больше 200 тысяч — через 48 часов.

В это время вы можете отказаться от кредита без каких-либо последствий: просто написать в банк заявление об отказе. Это сделано в первую очередь для защиты от мошенников (вас уговорили по телефону взять кредит и перевести деньги «на безопасный счёт»), но работает и для обычных

людей, которые погорячились.

Период охлаждения не действует для кредитов до 50 тысяч, ипотеки, образовательных кредитов, автокредитов, если деньги идут продавцу машины, кредитов, оформленных в магазине при покупке, кредитов с поручителем или созаёмщиком, а также для рефинансирования без увеличения долга.

Ещё одна защита — **самозапрет на кредиты** (подробно в главе 11). Если вы установили его, кредит на ваше имя не оформят — ни мошенники, ни вы сами в импульсивный момент.

Страховка к кредиту

Банк почти всегда предлагает страховку: жизни, здоровья, от потери работы. Иногда «предлагает» настойчиво: «без страховки не одобрят», «без страховки ставка выше». Что нужно знать:

банк не вправе ставить выдачу кредита в зависимость от покупки страховки, но вправе предложить более низкую ставку со страховкой;

от страховки, оформленной одновременно с потребительским кредитом, можно отказаться в течение 30 дней и вернуть деньги (период охлаждения для страховок, глава 11);

если вы погасите кредит досрочно, можно вернуть часть страховки (об этом в шаге 5).

Микрозаймы: крайний вариант

Микрофинансовые организации (МФО) дают деньги быстро, почти без проверок, по паспорту. И именно поэтому — очень дорого.

На момент написания:

максимальная ставка — **0,8% в день**. Звучит скромно, но это около 24% в месяц и около 292% годовых;

с 1 апреля 2026 года общая переплата по займу до года (проценты, штрафы, пени, всё вместе) не может превышать **100%** суммы долга. То есть, взяв десять тысяч, вы в худшем случае вернёте двадцать.

Государство продолжает ужесточать правила:

с 1 октября 2026 года человек не может иметь одновременно больше двух займов с полной стоимостью выше 200% годовых;

с 1 апреля 2027 года — больше одного займа с полной стоимостью выше 100%;

с 2027 года МФО не смогут выдавать новый дорогой займ раньше четвёртого дня после закрытия предыдущего и не смогут «переоформлять» неоплаченные проценты в основной долг.

Все эти ограничения сделаны ровно против того, во что попал Вадим: карусели, когда новый займ берётся для закрытия старого.

Микрозайм может быть оправдан только в одной ситуации: нужна небольшая сумма на несколько дней, и вы **точно знаете**, откуда возьмёте деньги на возврат. Во всех остальных случаях — нет.

Отдельно о нелегальных кредиторах. Работать с займами могут только организации из реестра Банка России. «Частный инвестор», «займы без проверок от частного лица», объявления на столбах — это нелегалы. Проценты у них не ограничены законом, а методы взыскания бывают криминальными. Проверить организацию можно на сайте ЦБ.

Шаг 2. Кредитные карты: подробно

Кредитка — самый коварный из банковских продуктов. Удобная, как перочинный нож, и такая же опасная в неумелых руках.

Как работает беспроцентный период

У большинства кредиток есть грейс-период: если вы вернёте долг полностью до определённой даты, проценты не начисляются. Звучит прекрасно: пользуйся деньгами банка бесплатно. Но есть подвохи.

Подвох 1. Не все операции входят в льготный период. Покупки картой — обычно да. А вот снятие наличных, переводы с кредитки на другую карту, оплата некоторых услуг (иногда — коммуналки, связи, игр) — обычно нет. На них проценты начисляются с первого дня, и ставка часто выше. Плюс комиссия за снятие.

Подвох 2. Нужно погасить весь долг, а не часть. Если вы вернули девяносто процентов, а десять оставили — проценты начислят на всю сумму с самого начала. Не на десять процентов, а на всё.

Подвох 3. Дата отсчёта. У разных банков льготный период считается по-разному: от даты покупки, от начала расчётного периода, от даты выписки. Узнайте, как у вашего

банка, иначе «сто дней без процентов» могут превратиться в пятьдесят.

Минимальный платёж: ловушка в цифрах

Каждый месяц банк вежливо сообщает: внесите минимальный платёж — например, 3–5% от долга. Если внести только его, никаких штрафов не будет. Кажется, что всё в порядке.

Давайте посчитаем. Допустим, на кредитке долг 100 тысяч, ставка — около 30% годовых (у кредиток это не редкость после окончания льготного периода), минимальный платёж — 5% от долга, но не меньше какой-то суммы.

В первый месяц минимальный платёж — 5 тысяч. Из них примерно 2,5 тысячи — проценты. Основной долг уменьшился всего на 2,5 тысячи. В следующем месяце долг чуть меньше, платёж чуть меньше, но доля процентов по-прежнему велика.

Если платить только минимальный платёж и ничего больше не покупать, долг будет гаситься годами, а переплата составит десятки тысяч рублей. А если продолжать покупать по карте — долг не уменьшится никогда.

Вадим полгода платил минимальные платежи. Его долг по кредитке за это время почти не изменился.

Как пользоваться кредиткой без вреда

Кредитка бывает полезна. Но только при соблюдении трёх правил:

Всегда гасите весь долг до конца льготного периода. Без исключений.

Никогда не снимайте наличные и не переводите деньги с кредитки.

Тратьте по кредитке только то, что у вас уже есть на дебетовой карте. Кредитка — не дополнительные деньги, а способ отложить оплату на несколько недель.

Если вы не можете соблюдать эти правила — кредитка вам не нужна. Закройте её (именно закройте счёт, глава 13).

Шаг 3. Если долгов уже много: первая неделя

Вернёмся на кухню к Вадиму и Наталье. Вечер, дети спят, на столе остывший чай. Что делать?

Перестать брать новые займы. Совсем

Это первое и самое трудное. Даже если завтра платёж, а денег нет. Даже если кажется, что «ну последний раз». Каждый новый займ на погашение старого — это шаг глубже в болото.

Если завтра платёж, а денег нет — лучше пропустить платёж и сразу связаться с кредитором (шаг 4), чем брать новый займ.

Честная таблица всех долгов

Возьмите лист бумаги или откройте таблицу. Выпишите **все** долги. Не только те, о которых помните, а все. Для этого:

закажите кредитную историю (бесплатно, как — в шаге 8);

проверьте Госуслуги и сайт ФССП на исполнительные производства;

поднимите все договоры, письма, SMS.

По каждому долгу запишите:

Кредитор
Остаток долга
Ставка или ПСК
Ежемесячный платёж
Есть ли просрочка
Сколько дней

Когда Вадим и Наталья сели за эту таблицу, им было страшно. Но когда закончили, Наталья сказала: «Знаешь, я думала, будет хуже». Общий долг оказался большим, но конечным. У него появились границы. А с конечным уже можно работать.

Порядок погашения

Есть два классических метода.

«Лавина». Все свободные деньги направляете на самый дорогой долг (с самой высокой ставкой), по остальным платите минимум. Закрыли самый дорогой — переходите к следующему по дороговизне. Это **математически выгоднее**: вы меньше всего переплачиваете.

«Снежный ком». Все свободные деньги направляете на самый маленький долг, по остальным — минимум. Закрыли — переходите к следующему по размеру. Это **психологически легче**: вы быстро видите результат — один кредитор

исчез, потом второй. Это мотивирует продолжать.

Что выбрать? Если у вас есть микрозаймы — их почти всегда надо закрывать первыми по обоим методам: они и самые дорогие, и обычно самые маленькие. Дальше — по характеру. Если вы дисциплинированный человек, выбирайте «лавину». Если вам нужны быстрые победы, чтобы не опустить руки, — «снежный ком». Лучший метод — тот, которого вы будете придерживаться.

Бюджет выживания

Вспомните главу 11. Пересмотрите бюджет: на время выхода из долгов третья корзина («свобода») сокращается до минимума. Порядок платежей, если денег не хватает на всё: еда и лекарства, жильё, коммуналка, связь, и только потом кредиты.

Звучит странно — кредиты последними? Да. Банк не выселит вас завтра и не оставит без еды. Но молчать нельзя: о каждом пропущенном платеже нужно сообщить кредитору (шаг 4).

Разговор с семьёй

Вадим полгода скрывал от Натальи настоящий размер долгов. Это было ошибкой. Когда тайное стало явным (а оно всегда становится явным — через звонок коллектора, через

письмо от пристава), удар был сильнее, чем если бы он рассказал сразу.

Скрывать долги от семьи — значит лишить себя помощи и союзника. А ещё — подставить близких: по общим долгам супругов отвечают оба (глава 56), а коллекторы всё равно найдут, кому позвонить.

Шаг 4. Договориться с кредитором

Многие думают, что с банком невозможно договориться. Это не так. Банку невыгодно, чтобы вы не платили совсем. Ему выгоднее получить деньги позже, чем не получить никогда или ждать годами через суд. Поэтому у банков есть инструменты для заёмщиков в трудной ситуации. Главное — обратиться **до** того, как всё совсем развалилось.

Кредитные каникулы по закону

Это право, которое дано законом, а не милость банка. Если ваш доход упал **больше чем на 30%** по сравнению со среднемесячным доходом за прошлый год, вы можете потребовать кредитные каникулы.

Что нужно знать:

Срок — до шести месяцев.

Что происходит: вы можете не платить совсем или платить меньше в течение этого срока.

Каникулы не бесплатные. Проценты продолжают начисляться, просто платить их вы будете потом. Каникулы не прощают долг — они дают передышку.

Неустойки и штрафы в этот период не начисляются.

Кредитная история не портится, если оформили каникулы правильно.

Есть ограничения по сумме кредита. Правительство устанавливает максимальные суммы, по которым можно получить каникулы. Для потребкредитов и особенно кредитных карт они небольшие — уточните актуальные лимиты в своём банке или на сайте ЦБ.

Для ипотеки условия свои и шире: каникулы можно получить и в некоторых других жизненных ситуациях (подробнее — в главе 2).

Какие документы подтверждают снижение дохода: справка с работы о доходах, справка о постановке на учёт в службе занятости, больничный лист (если болели больше месяца), справка об инвалидности, документы о том, что доход от самозанятости упал.

У Вадима доход упал на время больничного. Если бы он тогда знал о кредитных каникулах, вся история могла пойти по-другому.

Реструктуризация

Это изменение условий кредита по договорённости с банком. Варианты:

увеличить срок кредита, чтобы уменьшить ежемесячный платёж;

дать отсрочку по основному долгу (платите только проценты);

снизить ставку (бывает реже);

простить часть штрафов и пеней.

Реструктуризация — не право, а договорённость. Банк может отказать. Но часто соглашается, особенно если вы обращаетесь сами, честно объясняете ситуацию и показываете, что готовы платить.

МФО тоже нередко соглашаются на реструктуризацию — особенно если вы предлагаете реальный график и они понимают, что иначе им придётся идти в суд. Помните, что переплата по займу ограничена законом: если она уже достигла предела, больше начислять нельзя.

Рефинансирование

Это новый кредит в другом (или том же) банке, чтобы закрыть старые. Помогает, если:

новый кредит действительно дешевле старых;

вы объединяете несколько платежей в один и становится проще;

вы **не** берёте больше, чем нужно для закрытия старых долгов.

Не помогает и даже вредит, если:

новая ставка не ниже, а срок длиннее — вы просто переплатите больше;

вы берёте «с запасом» и тратите излишек;

после рефинансирования вы снова начинаете пользоваться закрытыми кредитками.

Вадим однажды уже «рефинансировался» — взял кредит, чтобы закрыть микрозаймы. Но взял меньше, чем нужно, и продолжил брать микрозаймы. Получилось только хуже.

Как писать заявление

Всё — **письменно**. Устная договорённость с сотрудником колл-центра ничего не стоит. Подайте заявление в отделении (с отметкой о принятии на вашем экземпляре) или через приложение (сохраните скриншот).

Схема заявления:

Кому: название банка или МФО.

От кого: ФИО, паспорт, адрес, телефон.

Номер и дата кредитного договора.

Что случилось: кратко и честно. «В связи с травмой на производстве с такого-то по такое-то я находился на больничном, мой доход снизился на 40%».

Что просите: «Прошу предоставить кредитные каникулы в соответствии с законом на срок шесть месяцев» или «Прошу рассмотреть возможность реструктуризации задолженности: увеличить срок кредита до …, снизить ежемесячный платёж до …».

Приложения: документы, подтверждающие ситуацию.

Дата, подпись.

Шаг 5. Досрочное погашение

Когда у вас появляются деньги, их можно направить на досрочное погашение. Это ваше право по закону: банк не может запретить и не может взять за это комиссию.

Уменьшить срок или платёж

При частичном досрочном погашении банк спросит: уменьшить срок кредита или ежемесячный платёж?

Уменьшить срок — выгоднее, переплата по процентам будет меньше.

Уменьшить платёж — легче для бюджета сейчас, оставляет больше свободы, если ситуация нестабильна.

Если вы ещё не выбрались из трудного положения или подушки нет — уменьшайте платёж. Если всё стабильно — срок.

Верните часть страховки

Вот о чём многие не знают.

Лидия, бухгалтер из Омска, четыре года платила кредит на ремонт. Когда пришла премия, она закрыла остаток досрочно, на полтора года раньше срока. Справку получила, вздохнула с облегчением. А через год случайно узнала от

коллеги, что могла вернуть часть страховки, которую ей при оформлении кредита «настоятельно рекомендовали».

Если при оформлении кредита вы купили страховку, которая была условием выдачи кредита или влияла на ставку, то при **полном** досрочном погашении страховая обязана вернуть часть премии — пропорционально неиспользованному сроку. Лидия застраховалась на пять лет, а кредит закрыла через три с половиной — значит, могла вернуть примерно треть стоимости страховки.

Как это сделать:

Получите в банке справку о полном погашении кредита.

Напишите заявление в страховую компанию (не в банк!) о возврате части страховой премии в связи с досрочным погашением кредита.

Приложите справку о погашении и копию договора страхования.

Подавайте заявление сразу после закрытия кредита, не тяните.

Если страховка была полностью добровольной и не была связана с условиями кредита, возврат зависит от правил страхования — проверьте договор, иногда он тоже предусматривает возврат.

Лидия подала заявление через год. Страховая сначала отказала, но после претензии деньги вернула.

Справка о закрытии — обязательно

После полного погашения обязательно возьмите в банке **справку об отсутствии задолженности и закрытии кредита**. Храните её несколько лет. Бывает, что из-за технических ошибок остаётся «хвост» в несколько рублей, на который начисляются штрафы, и через год вы узнаёте, что у вас просрочка и испорченная кредитная история. Справка — ваша защита.

Шаг 6. Коллекторы

Коллекторы — это не бандиты из фильмов девяностых. Это организации, работа которых строго регулирована законом. Но и святыми их не назовёшь: давление — их основной инструмент. Знать, что им можно и что нельзя, — ваша главная защита.

Кто это

Есть два варианта:

Агентство работает по поручению банка. Долг остаётся за банком, а коллектор просто напоминает и уговаривает заплатить.

Агентство купило ваш долг. Банк продал долг (договор цессии), и теперь вы должны коллекторскому агентству. Это законно, если в кредитном договоре не было запрета на уступку.

Легальные коллекторские агентства должны быть внесены в государственный реестр, который ведёт ФССП. Проверьте агентство там.

Что им можно и что нельзя

Закон ограничивает частоту и время контактов.

Звонки:

не чаще одного раза в сутки;

не чаще двух раз в неделю;

не чаще восьми раз в месяц.

Сообщения (SMS, голосовые, письма в мессенджере):

не чаще двух раз в сутки;

не чаще четырёх раз в неделю;

не чаще шестнадцати раз в месяц.

Личные встречи: не чаще одного раза в неделю.

Время:

в будни — с 8:00 до 22:00;

в выходные и праздники — с 9:00 до 20:00.

Нельзя:

угрожать, оскорблять, унижать;

применять или угрожать применить силу;

портить имущество;

вводить в заблуждение (например, представляться полицией или говорить, что «вас посадят»);

рассказывать о вашем долге третьим лицам без вашего согласия — соседям, коллегам, на работе;

звонить родственникам, друзьям, на работу без вашего письменного согласия (а если такое согласие вы когда-то дали в кредитном договоре — его можно отозвать).

Звонок Вадиму на работу, мастеру участка, был нарушением закона.

Как прекратить общение

Вы имеете право **отказаться от взаимодействия** с коллектором или установить, что общаться он будет только через вашего представителя (юриста). Для этого:

Напишите заявление об отказе от взаимодействия (или о взаимодействии только через представителя).

Отправьте его коллектору заказным письмом с уведомлением или вручите под подпись.

Отказ можно направить не раньше, чем через четыре месяца после начала просрочки. После его получения коллектор может только писать вам письма по почте — и всё.

Важно понимать: отказ от общения не отменяет долг. Кредитор по-прежнему может обратиться в суд. Отказ просто снимает давление.

Куда жаловаться

Надзор за коллекторами ведёт **ФССП** (служба судебных приставов). Жалобу можно подать через Госуслуги или в территориальное управление ФССП.

Чтобы жалоба была результативной:

Записывайте разговоры. Это законно, если вы участник разговора.

Сохраняйте SMS и сообщения. Делайте скриншоты с

датой и временем.

Ведите журнал звонков: дата, время, номер, что сказали.

За нарушения коллекторов штрафуют, а при систематических нарушениях — исключают из реестра.

Если угрожают насилием, портят имущество, приходят домой с угрозами — это уже уголовное дело. Пишите заявление в полицию (как добиться регистрации заявления — в главе 53).

Мошенники под видом коллекторов

Бывает, что «коллекторы» звонят о долге, которого нет, или о долге, который давно погашен, и требуют срочно перевести деньги на какой-то счёт. Это мошенники.

Правило: **никогда не платите по звонку**. Попросите письменное уведомление с реквизитами агентства, номером договора, суммой. Проверьте агентство в реестре ФССП. Проверьте долг в своей кредитной истории. Платите только на реквизиты, указанные в официальных документах.

Шаг 7. Суд и приставы

Судебный приказ: 10 дней

Это то, что случилось с Вадимом, и это случается очень часто.

Судебный приказ — упрощённое решение суда о взыскании долга. Кредитор подаёт заявление мировому судье, тот выносит приказ без заседания и без вызова должника. Копию приказа отправляют по почте. Если вы её не получили (уехали, письмо потерялось, вы не открыли конверт) — приказ вступает в силу и передаётся приставам.

Главное, что нужно знать о судебном приказе:

У вас есть **10 дней со дня получения** копии приказа, чтобы подать возражения.

Возражения **не требуют объяснений.** Достаточно написать: «Не согласен с исполнением судебного приказа». Причины указывать не обязательно.

Если возражения поданы в срок, судья **обязан** отменить приказ. Это не его право, а обязанность.

Госпошлина не платится.

После отмены приказа кредитор может подать обычный иск, и тогда будет настоящее судебное заседание, где вы сможете спорить с суммой, требовать снижения неустойки, ссы-

латься на исковую давность.

Если срок пропущен по уважительной причине (не получали письмо, болели, были в отъезде), можно подать возражения вместе с заявлением о восстановлении срока, объяснив и подтвердив, почему пропустили.

Вадим узнал о приказе от приставов, когда деньги уже списали. Он подал возражения с ходатайством о восстановлении срока, приложив доказательства, что в те дни был на вахте в другом городе. Приказ отменили. Списанное, правда, пришлось возвращать через отдельное заявление о повороте исполнения.

Как написать возражения и что делать дальше — в главе 54.

Исковая давность

Общий срок исковой давности — **три года**. Он считается обычно с момента, когда кредитор узнал о нарушении — например, от даты пропущенного платежа (по каждому платежу отдельно).

Что важно:

Суд **не применяет** исковую давность сам. Вы должны заявить о ней. Если не заявите — суд взыщет долг, даже если срок прошёл.

Признание долга (например, частичная оплата или письменное признание) может прервать течение срока.

Рассчитывать на исковую давность как на способ не платить — плохая стратегия: кредиторы обычно подают в суд вовремя. Но **знать** о ней и ссылаться, когда срок действительно истёк, — ваше право.

Исполнительное производство: что могут приставы

Когда решение суда или судебный приказ вступили в силу, кредитор передаёт их приставам. Те возбуждают исполнительное производство.

Что приставы могут:

списывать деньги с банковских счетов;

удерживать из зарплаты, пенсии, других доходов — **не больше 50%** по обычным долгам (до 70% — по алиментам и возмещению вреда здоровью);

арестовать и продать имущество;

запретить выезд за границу при долге выше определённой суммы;

ограничить в праве управлять машиной (по некоторым видам долгов, например алиментам).

Что приставы не могут забрать:

единственное жильё (если это не ипотечная квартира), включая участок под ним;

вещи обычной домашней обстановки и личного пользования, кроме предметов роскоши;

инструменты и оборудование, необходимые для профессии;

продукты питания;

некоторые виды выплат: пособия на детей, компенсации, пособие на погребение и др.

Прожиточный минимум

Об этом говорили в главе 13, напомню коротко: после удержаний у должника должна оставаться сумма не меньше прожиточного минимума (на 2026 год федеральный прожиточный минимум для трудоспособных — 20 644 рубля; в регионах может быть больше). Но это **не происходит автоматически**. Нужно подать заявление о сохранении прожиточного минимума — приставу (можно через Госуслуги) или в банк. Указывается один счёт в одном банке.

Как узнать о своих долгах

Госуслуги — уведомления об исполнительных производствах приходят в личный кабинет.

Банк данных исполнительных производств на сайте ФССП — по ФИО и дате рождения.

Кредитная история — шаг 8.

Проверяйте хотя бы раз в несколько месяцев, особенно если у вас были просрочки. Узнать о судебном приказе во-

время — значит сохранить 10 дней на его отмену.

Шаг 8. Кредитная история

Что это

Кредитная история — это досье на вас как на заёмщика: какие кредиты вы брали, как платили, были ли просрочки, сколько раз обращались за кредитами. Хранится в бюро кредитных историй (БКИ). Их несколько, и ваша история может быть распределена между разными бюро.

Как узнать бесплатно

На **Госуслугах** закажите список БКИ, где хранится ваша кредитная история. Это бесплатно и быстро.

В **каждом из этих БКИ** запросите кредитный отчёт. Бесплатно — **два раза в год** в каждом бюро (из них на бумаге — один раз). Обычно это делается через сайт бюро с входом через Госуслуги.

Если в истории ошибка или чужой кредит

Бывает, что в кредитной истории есть кредит, который вы не брали (мошенники оформили по вашим данным), или

просрочка, которой не было, или закрытый кредит числится открытым.

Что делать:

Подайте в БКИ заявление об оспаривании информации. Бюро проверит данные у банка и обязано ответить в установленный срок.

Параллельно напишите в банк, который передал неверные данные.

Если это мошеннический кредит — заявление в полицию и в банк. Подробнее — в главе 58.

Как восстановить

После проблем кредитную историю можно исправить, но только временем и аккуратностью:

закройте или реструктуризируйте старые долги;

платите всё строго в срок;

со временем (месяцы и годы) новые аккуратные записи перевешивают старые.

Остерегайтесь компаний, которые обещают «исправить кредитную историю за деньги» или «удалить просрочки». Легально удалить правдивую информацию нельзя. Это мошенники.

Шаг 9. Банкротство физлиц

Если долгов так много, что расплатиться невозможно даже за много лет, закон даёт последний выход — банкротство. Это не позор и не конец жизни. Это законная процедура, созданная именно для таких ситуаций. Но у неё есть серьёзные последствия, и прибегать к ней стоит, только когда другие пути исчерпаны.

Внесудебное банкротство через МФЦ

Бесплатный и упрощённый вариант. Подходит не всем.

Условия (на момент написания):

общая сумма долгов — **от 25 тысяч до 1 миллиона рублей**;

выполняется хотя бы одно из условий, установленных законом. Самое частое — **приставы окончили исполнительное производство** из-за того, что у вас нет имущества и доходов, на которые можно обратить взыскание (и после этого не возбуждено новых производств). Есть и другие основания: например, для получателей пенсий и пособий на определённых условиях.

Как проходит:

Вы проверяете на сайте ФССП или на Госуслугах, выполняются ли условия.

Приходите в МФЦ с паспортом, заполняете заявление и список всех кредиторов с суммами.

МФЦ проверяет сведения и публикует информацию о вас в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве.

С этого момента взыскание приостанавливается, штрафы и проценты не начисляются.

Через шесть месяцев, если ничего не изменилось (вы не получили наследство, не начали много зарабатывать), долги, указанные в заявлении, списываются.

Важно: укажите в заявлении **все** долги. Те, которые вы не указали, не спишутся.

Судебное банкротство

Если долг больше миллиона или условия для внесудебного не выполняются — путь через арбитражный суд.

Сколько стоит:

госпошлина — символическая;

депозит на вознаграждение финансовому управляющему **— 25 тысяч рублей** (вносится на депозит суда до первого заседания);

расходы на публикации в реестре и газете, почтовые расходы — ещё несколько тысяч, иногда больше;

если нанимаете юриста — его услуги отдельно.

Сколько длится: обычно от полугода до года, иногда дольше.

Как проходит: суд назначает финансового управляющего, который выявляет ваше имущество, доходы, проверяет сделки за последние годы. Имущество, которое можно продать, продаётся, деньги идут кредиторам. Затем оставшиеся долги списываются.

Что заберут и что оставят

Заберут:

машину (если она не нужна для работы инвалида);

второе жильё, дачу, гараж;

ценности, деньги на счетах сверх прожиточного минимума;

ипотечное жильё — даже если оно единственное (залог банка).

Оставят:

единственное жильё (если не в ипотеке);

обычные вещи домашнего обихода;

деньги в размере прожиточного минимума на себя и иждивенцев.

Последствия

На момент написания:

5 лет при обращении за кредитом нужно сообщать, что вы были банкротом;

5 лет нельзя снова подать на банкротство самому;

3 года нельзя занимать должности в органах управления компаний;

кредитная история сильно испорчена, получить новый кредит будет трудно.

Кроме того, финансовый управляющий проверит ваши сделки за последние годы. Если вы незадолго до банкротства переписали квартиру на маму или продали машину за бесценок брату — эти сделки могут оспорить и вернуть имущество в конкурсную массу. А если суд признает, что вы действовали недобросовестно (например, брали кредиты, заведомо не собираясь отдавать), долги могут **не списать**.

Какие долги не списываются

Даже после банкротства остаются:

алименты;

возмещение вреда жизни и здоровью;

зарплата перед работниками (если вы были работодателем);

долги, возникшие из-за умышленного причинения вреда имуществу или из-за мошенничества;

некоторые другие, установленные законом.

Мошенники в банкротстве

«Спишем все долги за 10 тысяч!», «Банкротство под ключ, гарантия 100%», «Сохраним вам квартиру и машину». В сфере банкротства множество недобросовестных фирм. Они берут предоплату и исчезают, или затягивают дело, или обещают невозможное.

Как защититься:

никто не может **гарантировать** списание долгов — решает суд;

никто не может законно «сохранить» машину или второе жильё при банкротстве;

проверяйте фирму: отзывы, судебная практика, сколько лет работает;

не платите полную сумму вперёд.

Если вы подходите под внесудебное банкротство — вам вообще не нужен посредник, всё делается бесплатно в МФЦ.

Шаг 10. Чужие долги

Поручительство

«Подпиши, это просто формальность, я сам буду платить». Так говорят многие. Но поручитель отвечает перед банком **так же, как и сам заёмщик**. Если заёмщик не платит, банк вправе требовать весь долг с поручителя.

Стать поручителем — почти то же самое, что взять кредит на себя. Соглашайтесь, только если готовы и можете заплатить весь долг сами. Даже если просит близкий человек.

Долги умершего родственника

Наследники отвечают по долгам умершего, но **только в пределах стоимости наследства**. Если наследство — квартира за три миллиона, а долгов на пять, наследники отдадут максимум три (то есть, по сути, всю квартиру или её стоимость), но своими личными деньгами доплачивать не обязаны.

Если долгов больше, чем наследства, можно отказаться от наследства у нотариуса. Но отказаться можно только от всего наследства целиком — нельзя взять квартиру и отказаться от долгов. Подробнее — в главе 57.

Долги супруга

Долги, взятые в браке на нужды семьи, могут быть признаны общими, и тогда отвечают оба. Долги, взятые одним супругом на личные цели без ведома другого, — личные. Граница бывает спорной. Подробнее — в главе 56.

Займы друзьям и родственникам

Деньги в долг друзьям и родственникам — частая причина разрушенных отношений. Несколько правил:

Давайте только ту сумму, которую готовы потерять. Тогда возврат будет приятным сюрпризом, а невозврат не станет катастрофой.

Всегда берите расписку. Даже у брата. Это не недоверие, а порядок. В расписке: кто, кому, сколько, на какой срок, подписи, дата, паспортные данные. Деньги лучше переводить с карты на карту, а не наличными.

Не давайте из подушки (глава 12).

Если сами берёте в долг у близких — отдавайте вовремя и по-честному, это самая дорогая репутация.

Красные флаги

Берёте новый займ, чтобы заплатить по старому. Это снежный ком. Остановитесь.

Платите только минимальный платёж по кредитке. Долг почти не уменьшается.

Больше трети дохода уходит на кредиты. Любая неприятность — и вы в яме.

Не открываете письма и не берёте трубку от кредиторов. Вы теряете время на защиту и рискуете пропустить судебный приказ.

Узнали о долге от приставов. Срочно проверьте, можно ли отменить приказ или восстановить срок.

Вам предлагают «списать долги за небольшую плату», «аннулировать кредит», «исправить кредитную историю». Это мошенники.

Коллекторы угрожают, звонят ночью, приходят к детям в школу, звонят на работу. Это нарушение закона. Жалуйтесь.

Просят стать поручителем «просто формально». Формально не бывает. Вы будете отвечать по всему долгу.

Как говорить с системой

С банком и МФО

Заявление о кредитных каникулах — со ссылкой на закон и документами о снижении дохода. Банк обязан рассмотреть в установленный срок и ответить.

Заявление о реструктуризации — по схеме из шага 4.

Заявление о возврате страховки — в страховую компанию, со справкой о погашении.

Если отказали — **письменная претензия**, затем **финансовый уполномоченный** (если сумма до 500 тысяч, глава 13) или суд.

С коллекторами

По телефону: спокойно, без эмоций. Не признавайте долг, если не уверены в нём. Не обещайте платить, если не можете. Попросите: название агентства, его номер в реестре, основание требований (договор цессии или агентский договор), точную сумму. Скажите, что будете общаться только письменно. Записывайте разговор.

Письменно: заявление об отказе от взаимодействия или о взаимодействии через представителя (шаг 6).

С ФССП

Жалоба на коллектора — через Госуслуги или в территориальное управление. Приложите записи разговоров, скриншоты, журнал звонков.

Жалоба на пристава — если он нарушил закон (списал больше, чем можно, не сохранил прожиточный минимум). Подаётся старшему приставу отдела, затем выше.

Заявление о сохранении прожиточного минимума — через Госуслуги или в отдел приставов.

С судом

Возражения на судебный приказ — в течение 10 дней со дня получения, тому мировому судье, который вынес приказ. Без объяснений причин.

Заявление о применении исковой давности — в обычном судебном процессе, если срок истёк.

Ходатайство о снижении неустойки — если штрафы явно несоразмерны долгу.

Подробнее — в главе 54.

С БКИ

Заявление об оспаривании неверной информации в кре-

дитной истории — через сайт бюро или письменно.

С МФЦ

Заявление о внесудебном банкротстве — лично, с паспортом и списком кредиторов.

Где Вадим через два года

Вадим и Наталья сели за таблицу долгов в тот самый вечер на кухне. Потом было много всего.

Вадим перестал брать новые займы. Совсем. Это было самое трудное — первые два месяца каждую неделю хотелось «перехватить до зарплаты».

Он подал возражения на судебный приказ с восстановлением срока — приказ отменили. Банк подал обычный иск, и в суде Вадим попросил снизить неустойку: она была явно несоразмерна. Суд снизил.

С двумя МФО договорился о реструктуризации: они растянули долг на полгода без новых процентов. Одна МФО отказалась, но там переплата уже достигла законного предела, и долг перестал расти.

Коллектору, который звонил на работу, Вадим отправил отказ от взаимодействия, а на нарушение пожаловался в ФССП. Агентство оштрафовали. Звонки прекратились.

Машину они продали. Было жалко, но платёж по автокредиту был самым большим, а на дачу можно ездить на электричке. Вырученных денег хватило, чтобы закрыть автокредит и два самых дорогих микрозайма.

Дальше — «лавина». Каждую свободную тысячу — на самый дорогой из оставшихся долгов. Наталья взяла подработку: занималась с дошкольниками подготовкой к школе. Ва-

дим брал дополнительные смены. Отпусков не было два года.

Сейчас, когда я пишу эти строки, у Вадима остался один кредит в банке — реструктуризированный, с посильным платежом. Через восемь месяцев он его закроет. Кредитку он разрезал и закрыл счёт. А в банковском приложении у них с Натальей теперь есть накопительный счёт с надписью «Зимовье». Там пока немного. Но там что-то есть.

«Знаешь, что я понял? — сказал Вадим однажды. — Самое страшное было не долги. Самое страшное было не знать, сколько я должен. Как только я это узнал, стало просто тяжело. А тяжело — это не страшно. С тяжёлым можно работать».

Памятка к главе 14

Таблица «Мои долги»

Кредитор
Остаток
Ставка / ПСК
Платёж в месяц
Просрочка (дней)
Порядок погашения

Итого

Сначала соберите данные: кредитная история (Госуслуги → список БКИ → отчёты), сайт ФССП, договоры, письма.

«Лавина» и «снежный ком»

Пример: три долга.
Микрозайм — 20 тыс., 292% годовых
Кредитка — 80 тыс., 30% годовых
Потребкредит — 200 тыс., 18% годовых
«Лавина» (сначала дорогие): микрозайм → кредитка →

потребкредит. Меньше переплата.

«Снежный ком» (сначала маленькие): микрозайм → кредитка → потребкредит. Быстрые победы.

В этом примере порядок совпадает. Если не совпадает — выбирайте по характеру. Микрозаймы почти всегда первые.

Что можно и нельзя коллекторам

Можно

Звонки
1 в день, 2 в неделю, 8 в месяц

Сообщения
2 в день, 4 в неделю, 16 в месяц

Встречи
1 в неделю

Время в будни
8:00–22:00

Время в выходные
9:00–20:00

Нельзя: угрожать, оскорблять, применять силу, портить имущество, обманывать, рассказывать о долге третьим лицам, звонить родным и на работу без вашего согласия.

Жалоба: ФССП (Госуслуги). **Угрозы насилием:** полиция.

Пришёл судебный приказ

Зафиксируйте дату получения (конверт, отметка на почте).

В течение **10 дней** — возражения мировому судье: «Не согласен с исполнением судебного приказа № … от …». Причины не нужны.

Отправьте заказным письмом с описью или отнесите лично (с отметкой о принятии).

Получите определение об отмене.

Если деньги уже списали — заявление о повороте исполнения.

Готовьтесь к возможному иску: соберите документы, проверьте исковую давность.

Пропустили срок по уважительной причине — возражения + заявление о восстановлении срока с доказательствами.

Схема выбора: что делать с долгами

Доход упал больше чем на 30%? Да — кредитные каникулы (по закону). Нет — к следующему вопросу.

Сможете платить, если снизить платёж? Да — реструктуризация или рефинансирование (только если выйдет дешевле). Нет — к следующему вопросу.

Можете платить хоть что-то? Да — «лавина» или «снежный ком» плюс договорённость с кредиторами. Нет — к следующему вопросу.

Долг от 25 тыс. до 1 млн, приставы окончили производство (нет имущества и доходов)? Да — внесудебное банкротство через МФЦ (бесплатно). Нет — судебное банкротство (депозит 25 тыс. плюс расходы).

Перед тем как взять кредит

☐ Это вложение или потребление?

☐ Можно ли обойтись без кредита: подождать, накопить, купить проще?

☐ Смогу ли платить, если доход упадёт на треть?

☐ Посмотрел ПСК (в рамке на первой странице договора)?

☐ Какие страховки и услуги включены? Можно ли от них отказаться?

☐ Сколько уже уходит на кредиты (ПДН)? Не станет ли больше трети дохода?

☐ Если кредит от 50 тыс. — помню, что могу отказаться в период охлаждения.

☐ Микрозайм — только если точно знаю, откуда возьму деньги на возврат.

Глава 15. Поиск работы

Полгода тишины

Галине пятьдесят один. Двадцать лет она проработала главным бухгалтером в строительном тресте в Барнауле. Знала каждую проводку, каждого налогового инспектора в районе, пережила три смены программ и пять реформ отчётности. Когда трест закрыли, она даже не слишком испугалась. «С моим опытом, — сказала она дочери, — месяц, максимум два».

Она достала резюме, которое когда-то составляла для отдела кадров. Немного его обновила: дописала последние годы. Разместила на сайте вакансий и начала откликаться. На всё подряд, где было слово «бухгалтер».

Первый месяц — тишина. Второй — тоже. Один раз позвонила молодая девушка из кадрового агентства, задала пару вопросов, потом спросила: «А сколько вам полных лет?» — и вежливо попрощалась навсегда. Один раз пригласили на собеседование, где директор, годившийся ей в сыновья, полчаса рассказывал о «молодом драйвовом коллективе» и о том, что им «нужен человек, который быстро осваивает новое».

Через четыре месяца Галина перестала рассказывать зна-

комым, как идут поиски. Через пять — начала просыпаться в четыре утра и не засыпать. Через полгода, когда деньги от выходного пособия почти кончились, ей написал «работодатель» в мессенджере: удалённая работа финансовым помощником в крупной компании, хорошая оплата, опыт приветствуется, возраст не важен. Нужно будет «принимать платежи от контрагентов на личную карту и переводить на счета компании».

Она почти согласилась. Остановила её дочь, которая случайно увидела переписку.

История Галины — не о неудачнице. Это история о том, как изменился рынок труда, пока человек двадцать лет честно работал на одном месте. Резюме, которое было хорошим в 2005 году, сегодня не работает. Способы, которыми люди находили работу раньше, работают хуже. А на месте пустоты, которая образуется в голове после полугода отказов, всегда появляются хищники.

Чем закончилась история Галины — в конце главы.

Охота, а не ожидание

В тайге никто не ждёт, что зверь сам придёт к зимовью. Охотник знает, где кормится лось, где проходит соболиная тропа, в какое время рябчик выходит на дорогу. Он идёт туда, где добыча, а не сидит и не надеется.

Поиск работы устроен так же. Самая частая ошибка — пассивное ожидание: разместил резюме, разослал по откликам и ждёшь. А в это время на ту же вакансию откликаются сто человек, и у кого-то из них резюме лучше, у кого-то есть знакомый в компании, кто-то позвонил сам и напомнил о себе.

Что изменилось

Если вы последний раз искали работу десять-пятнадцать лет назад, вас ждёт много нового:

Резюме читают за секунды. Рекрутер, которому пришло двести откликов, тратит на каждое резюме около десяти-двадцати секунд. Если за это время он не увидел главного — резюме уходит в корзину.

Резюме часто сначала читает программа. Крупные компании и кадровые агентства используют системы автоматического отбора, которые ищут в резюме ключевые слова из вакансии. Нет нужных слов — человек вообще не увидит

вашего резюме.

Многое решают знакомства. Значительная часть вакансий закрывается по рекомендации, даже не доходя до сайтов.

Собеседования часто проходят онлайн. По видеосвязи, иногда по нескольку этапов.

Появились новые формы работы: удалёнка, гибридный график, проектная занятость, самозанятость.

Появились новые виды мошенничества, которые маскируются под вакансии.

Поиск работы — это работа

Ещё одна важная мысль. Поиск работы — это не то, чем занимаешься «между делом». Это сама по себе работа, причём тяжёлая. Ей нужны расписание, план, учёт результатов. И она бьёт по психике: каждый отказ ощущается как маленькое поражение, а молчание хуже отказа.

Поэтому не удивляйтесь, если через пару месяцев поиска вам станет плохо. Это нормальная реакция на ненормальную нагрузку. О том, как с ней справляться, — в главе 46 «Выгорание». А здесь — о том, как сделать поиск эффективнее, чтобы он не затянулся.

Шаг 1. Понять, что ищем

Прежде чем рассылать резюме, ответьте себе на несколько вопросов. Честно, на бумаге.

Что я умею и что могу предложить

Не «где я работал», а «что я умею делать и какой результат приношу». Галина двадцать лет «вела бухгалтерию». Но если разобраться, она:

вела учёт в строительной компании с оборотом в несколько сотен миллионов;

провела компанию через десяток налоговых проверок без серьёзных штрафов;

перевела учёт на новую программу;

руководила отделом из четырёх человек;

знала особенности строительного учёта, НДС при подряде, работу с госзаказом.

Это совсем другой разговор, чем просто «бухгалтер, 20 лет опыта».

Сколько я могу получать

Узнайте реальный уровень зарплат по вашей профессии в вашем городе. Как:

просмотрите 20–30 похожих вакансий на сайтах вакансий и посмотрите на указанные зарплаты;

некоторые сайты вакансий показывают аналитику зарплат по профессиям и регионам;

спросите бывших коллег, которые недавно меняли работу.

Если вы завысите ожидания — вас не позовут. Если занизите — вас позовут, но будут меньше уважать, и вы будете чувствовать себя обиженным.

Та же должность, смежная или новая профессия

Иногда лучший путь — искать то же самое. Иногда — смежное: Галина могла рассматривать не только главбуха, но и бухгалтера по расчётам, финансового контролёра, специалиста по налогам, преподавателя бухучёта в колледже. Иногда — пора менять профессию совсем: если ваша сфера сжимается, если вы выгорели, если вас давно тянуло к чему-то другому.

Чем шире вы определите круг поиска, тем больше шансов. Но и тем больше риск «распыляться». Найдите баланс: две-три близкие роли, под каждую — отдельная версия резюме.

Мои условия

Готов ли я к переезду? В другой район, в другой город?

Готов ли я к удалёнке? К вахте? К сменному графику?

Какой минимум зарплаты я приму? При каком варианте соглашусь «временно»?

Что для меня неприемлемо?

Шаг 2. Где искать

Сайты вакансий и «Работа России»

Основные сайты вакансий — главный канал для большинства. Разместите резюме на двух-трёх крупных сайтах. Обязательно зарегистрируйтесь на государственном портале **«Работа России»**: там бывают вакансии, которых нет на коммерческих сайтах (бюджетные учреждения, государственные предприятия), а ещё через него встают на учёт в центр занятости (шаг 10).

Совет: настройте автоматическую рассылку новых вакансий по вашим запросам. Откликайтесь на свежие вакансии в первые день-два — потом шансы падают.

Телеграм-каналы и сообщества

Почти в каждой профессии есть профессиональные сообщества: телеграм-каналы, чаты, группы в соцсетях. Там часто публикуют вакансии раньше, чем на сайтах, а иногда — только там. Найдите сообщества бухгалтеров, сварщиков, учителей, программистов вашего города.

Но осторожно: именно в чатах подработок чаще всего прячутся мошенники (шаг 9).

Прямое обращение

Составьте список из десяти-двадцати компаний, где вы хотели бы работать. Не важно, есть ли у них сейчас вакансии. Найдите на их сайте контакты отдела кадров или руководителя нужного направления и напишите короткое письмо: кто вы, что умеете, почему именно к ним, и что вы будете рады, если появится возможность.

Звучит наивно, но работает чаще, чем кажется. Компании постоянно нуждаются в людях, и нередко вакансия ещё не опубликована, когда приходит ваше письмо.

Знакомые и бывшие коллеги

Это самый эффективный канал, и именно им люди пользуются меньше всего. Стыдно. «Не хочу навязываться», «подумают, что я неудачник».

Но подумайте: если ваш знакомый ищет работу, вам было бы неприятно, если бы он вам об этом сказал? Скорее, наоборот — вы бы с удовольствием помогли, если могли.

Как просить, не унижаясь:

не «помоги мне устроиться», а «я сейчас ищу работу в такой-то сфере, если услышишь о чём-то подходящем — буду благодарна»;

конкретно: какую работу, с каким опытом, в каком райо-

не;

не жалуйтесь и не давите на жалость;

если знакомый работает в интересной компании — попросите не «взять на работу», а рассказать, как у них устроено, и передать резюме в отдел кадров.

Напишите десяти-двадцати знакомым. Бывшим коллегам, однокурсникам, соседям, родителям одноклассников ваших детей. Одно сообщение может сделать больше, чем сто откликов.

Ярмарки вакансий и центр занятости

Центры занятости регулярно проводят ярмарки вакансий, где можно поговорить с работодателями лично. Для людей, которым трудно «продать себя» в резюме, это хороший шанс: в живом разговоре опыт и характер видны лучше.

Кадровые агентства

Агентство ищет людей по заказу работодателя. Работодатель им и платит.

Главное правило: соискатель агентству не платит никогда. Если агентство просит у вас деньги — за «составление резюме», «доступ к базе вакансий», «гарантированное трудоустройство» — это не агентство, а мошенники или в лучшем случае бесполезная контора.

Агентство полезно, если вы — специалист с хорошим опытом в востребованной сфере. Тогда они сами вас найдут. Если нет — не надейтесь на агентства, ищите сами.

Шаг 3. Резюме

Вот главный инструмент поиска. Плохое резюме не спасут никакие связи. Хорошее — открывает двери.

Структура

Резюме должно уместиться на **одну-две страницы**. Больше никто читать не будет. Структура:

Желаемая должность. Конкретная: не «любая работа», а «главный бухгалтер» или «бухгалтер по расчётам с поставщиками».

Контакты. Телефон, электронная почта, город. Почта — современная, не шуточная и не с годом рождения в названии.

Ключевые навыки. Пять-десять пунктов. Профессиональные: программы, стандарты, специфические умения.

Опыт работы. Начиная с последнего места. По каждому месту — должность, компания, сроки и **что вы делали и чего достигли.** Цифры, цифры, цифры.

Образование. Основное и дополнительное (курсы, повышение квалификации).

Дополнительно (по желанию): водительские права, готовность к командировкам, знание языков.

Результаты, а не обязанности

Вот главная ошибка большинства резюме. Люди пишут **обязанности**:

«Ведение бухгалтерского учёта. Подготовка отчётности. Работа с банками».

А нужно писать **результаты**:

«Вела учёт строительной компании с годовым оборотом 400 млн руб. Провела компанию через 8 выездных налоговых проверок без доначислений. Перевела учёт на новую версию программы за 2 месяца без остановки работы. Руководила отделом из 4 человек».

Чувствуете разницу? Первое — описание любого бухгалтера. Второе — описание конкретного профессионала, которого хочется позвать на собеседование.

Для каждого места работы найдите три-пять конкретных результатов. Сколько, как быстро, насколько больше или меньше, что улучшили. Даже если вы были продавцом в магазине: «выполняла план продаж в среднем на 110%», «обучила 5 новых сотрудников».

Ключевые слова

Резюме в крупных компаниях часто сначала читает программа. Она сравнивает текст резюме с текстом вакансии и

ищет совпадения.

Что делать: внимательно прочитайте вакансию и используйте в резюме **те же слова**, что и работодатель. Если в вакансии написано «опыт работы с НДС», а у вас — «налоговый учёт» — программа может не связать одно с другим. Напишите «налоговый учёт, включая НДС».

Это не значит копировать вакансию. Это значит говорить на языке работодателя.

Как не выдать возраст и не выглядеть устаревшим

Возрастная дискриминация существует, хотя она и запрещена (шаг 11). Ваша задача — чтобы рекрутер сначала увидел ваш опыт и достижения, а не цифру.

Опыт за последние 10–15 лет — подробно. Всё, что раньше, — одной строкой: «Ранее: бухгалтер в различных организациях, 1995–2008».

Не указывайте год окончания института, если он сразу выдаёт возраст. Можно просто указать учебное заведение и специальность.

Уберите устаревшие формулировки и навыки. «Уверенный пользователь ПК» сегодня не навык, а норма. Вместо этого: конкретные программы и сервисы, которыми вы пользуетесь.

Покажите, что учитесь. Свежие курсы, повышение ква-

лификации, новые программы. Это лучший ответ на невысказанное «а она справится с новым?».

Фото — по желанию. Если ставите — современное, деловое, хорошего качества.

Перерыв в работе

Если у вас был перерыв (декрет, болезнь, уход за родственником, поиск работы, переезд), объясните его честно и коротко. Одной строкой:

«2022–2024: уход за ребёнком. В этот период прошла курс по … »

Не оправдывайтесь и не скрывайте. Пустые годы в резюме вызывают больше подозрений, чем честное объяснение.

Нейросети в помощь

Нейросети могут сильно помочь: составить черновик резюме, переформулировать обязанности в результаты, подогнать формулировки под вакансию, проверить ошибки.

Но есть правило: **нейросеть не должна ничего выдумывать.** Опыт, которого не было, навыки, которыми вы не владеете, достижения, которых не случалось, — вскроются на первом же собеседовании или в первый же месяц работы. Используйте нейросеть как редактора, а не как сочинителя.

И перечитайте всё, что она написала. Рекрутеры уже на-

учились узнавать «нейросетевой» стиль: гладкий, пафосный, без конкретики. Добавьте свои слова и свои цифры.

Под каждую вакансию — подправить

Не рассылайте одно и то же резюме на всё подряд. Это и была главная ошибка Галины. Сделайте основное резюме, а потом под каждую интересную вакансию слегка его подправляйте: поменяйте порядок навыков, выделите нужный опыт, добавьте ключевые слова.

Это занимает время. Зато пять продуманных откликов дадут больше, чем пятьдесят одинаковых.

Шаг 4. Отклик и сопроводительное письмо

Сопроводительное письмо

Многие пропускают этот шаг. А зря: короткое сопроводительное письмо выделяет вас из толпы. Три-пять предложений:

На какую вакансию откликаетесь.

Почему вы подходите (один-два главных аргумента из вашего опыта).

Почему вам интересна именно эта компания (если есть что сказать).

Готовность к собеседованию.

Пример:

«Здравствуйте! Откликаюсь на вакансию главного бухгалтера. Двадцать лет веду учёт в строительной сфере, включая работу с госзаказом и НДС при подряде, — вижу, что для вас это важно. Готова обсудить на собеседовании в удобное для вас время. Галина Ивлева».

Никаких «я ответственная, коммуникабельная, стрессоустойчивая». Это пустые слова, их пишут все.

Сколько откликов в день

Разумно: **5–10 продуманных откликов в день** в активной фазе поиска. Меньше — слишком медленно. Больше — вы не успеете подстраивать резюме под каждую вакансию, и качество упадёт.

Учёт откликов

Заведите простую таблицу: дата, компания, должность, где нашли, ответ, следующий шаг. Это помогает:

не откликаться дважды на одно и то же;

помнить, кому и что вы обещали;

видеть, какие каналы работают, а какие нет;

не впадать в отчаяние: когда видишь, что за месяц сделал 150 откликов и прошёл 6 собеседований, понимаешь, что процесс идёт.

Шаг 5. Собеседование

Подготовка

Перед собеседованием потратьте час на подготовку. Это окупится.

Узнайте о компании:

чем занимается, сколько лет на рынке, какие новости;

кто будет с вами разговаривать (руководитель, кадровик);

какая там атмосфера (отзывы сотрудников, шаг 7).

Подготовьте ответы на типовые вопросы. Почти на каждом собеседовании звучат одни и те же вопросы. Отрепетируйте ответы вслух — дома, перед зеркалом или с кем-то из близких.

«Расскажите о себе». Не биография с детского сада, а две минуты о профессиональном пути: кто вы, какой опыт, чего достигли, почему здесь. Подготовьте заранее.

«Почему ушли с прошлой работы?» Честно, коротко, без негатива о прошлом работодателе. «Компанию закрыли», «хотел профессионального роста, которого там не было», «переезд». Никогда не ругайте бывшее начальство — это настораживает.

«Ваши слабые стороны?» Не «я перфекционист» (это все говорят). Назовите реальную, но не критичную слабость

и расскажите, что вы с ней делаете. «Долго привыкаю к новым программам, поэтому стараюсь заранее проходить обучение».

«Где видите себя через пять лет?» Работодатель хочет понять, не уйдёте ли вы через полгода. Ответ: развиваться в этой профессии, в этой компании, расти в ответственности.

«Почему мы должны взять именно вас?» Два-три главных аргумента из вашего опыта, связанные с требованиями вакансии.

Зарплатный вопрос

Его зададут обязательно. Как ответить:

Назовите вилку, а не точную цифру: «Рассчитываю на 70–80 тысяч».

Уточните, о чём речь: до вычета налогов или на руки. Это важная разница — 13% и больше.

Обоснуйте, если спросят: «Это средний уровень для этой должности в нашем городе с моим опытом».

Не называйте цифру первым, если можете. «Какой бюджет предусмотрен на эту должность?» — нормальный встречный вопрос.

Ваши вопросы работодателю

В конце собеседования обязательно спросят: «Есть ли у

вас вопросы?» Скажете «нет» — упустите шанс и выглядите незаинтересованным. Подготовьте три-пять вопросов. Полный список — в памятке. Главные:

Как будет оформлена работа? Трудовой договор?

Зарплата полностью «белая»?

Почему открыта вакансия? Что случилось с предыдущим сотрудником?

Какой испытательный срок и что от меня ждут в это время?

Какой график, переработки, командировки?

Ответы на эти вопросы скажут о работодателе больше, чем весь его рассказ о «дружном коллективе».

Незаконные вопросы

Иногда на собеседовании спрашивают то, что спрашивать нельзя:

Есть ли у вас дети? Планируете ли?

Вы замужем? Собираетесь?

Какой вы национальности? Какой веры?

Сколько вам лет? (если не указано в документах)

Закон запрещает отказывать в приёме на работу по обстоятельствам, не связанным с деловыми качествами работника: полу, возрасту, семейному положению, наличию детей, национальности, религии и т. д. Сами вопросы формально не запрещены, но отказ по таким мотивам — незаконен.

Как реагировать — зависит от вас:

Ответить спокойно, если вам не трудно и вы хотите эту работу.

Вежливо перевести на деловые качества: «Семейные обстоятельства не помешают мне выполнять работу. Давайте я расскажу, как я организовывала…»

Прямо сказать, что не видите связи вопроса с работой.

Если после такого вопроса вам отказали — можно потребовать письменного объяснения (раздел «Как говорить с системой»).

Онлайн-собеседование

Проверьте технику заранее: камеру, микрофон, интернет, программу (заранее установите и попробуйте).

Фон: спокойный, без беспорядка и посторонних людей.

Свет: спереди, не из-за спины.

Одежда: как на очное собеседование. Да, и брюки тоже — вдруг придётся встать.

Смотрите в камеру, а не на своё изображение на экране.

Выключите уведомления на компьютере и телефоне.

Стресс-интервью и групповые собеседования

Иногда работодатель специально создаёт стресс: задаёт

неудобные вопросы, перебивает, ведёт себя грубо — проверяет реакцию. Если вы знаете об этом, реагировать легче: спокойно, без обиды, по делу.

Но если хамство на собеседовании — не «приём», а манера общения, подумайте: хотите ли вы работать с этими людьми каждый день?

Групповое собеседование — когда кандидатов собирают вместе и дают общее задание. Работодатель смотрит, как вы общаетесь, кто берёт инициативу, кто слушает. Не пытайтесь всех перекричать. Покажите, что умеете работать вместе.

После собеседования

Отправьте короткое письмо с благодарностью в тот же день: «Спасибо за встречу, было интересно узнать о компании, я по-прежнему заинтересована в работе». Это мелочь, но это запоминается.

Спросите на собеседовании, когда ждать ответа. Если срок прошёл — можно один раз вежливо напомнить о себе.

Не ждите одного ответа, продолжайте поиск параллельно. Пока нет подписанного договора, ничего не решено.

Шаг 6. Тестовые задания

Многие работодатели дают тестовое задание: написать текст, сделать расчёт, решить задачу, подготовить план.

Когда это нормально

Тестовое задание — разумный способ проверить навыки, если:

оно занимает не больше нескольких часов;

это типичная задача для должности, а не реальный рабочий проект;

работодатель объясняет, как будет оценивать.

Когда это бесплатная работа

Насторожиться стоит, если:

задание требует больше одного-двух рабочих дней;

это явно реальная задача компании («подготовьте маркетинговую стратегию для нашего нового продукта», «переведите наш договор»);

после выполнения пропадают и не дают обратной связи;

такое же задание дают десяткам кандидатов.

Некоторые недобросовестные компании так получают бесплатную работу: дают реальную задачу всем кандидатам,

берут лучшее решение и никого не нанимают.

Что делать: если задание большое, можно попросить его оплатить или сократить. Нормальный работодатель пойдёт навстречу или хотя бы объяснит, почему нет.

Шаг 7. Проверка работодателя

Прежде чем идти на собеседование, а тем более — соглашаться на работу, потратьте пятнадцать минут на проверку. Это может уберечь от больших неприятностей.

Существует ли компания

На сайте налоговой службы есть бесплатный сервис для проверки организаций. Введите название или ИНН. Посмотрите:

Существует ли компания вообще. Если нет — это мошенники.

Сколько лет работает. Компания, зарегистрированная месяц назад, обещающая высокие зарплаты, — повод насторожиться.

Чем занимается. Если по документам — торговля стройматериалами, а вакансия — «финансовый помощник с приёмом платежей», что-то не так.

Не в стадии ли ликвидации или банкротства.

Есть ли пометка о недостоверности сведений (адреса, директора).

Судятся ли с работниками

На сайтах арбитражных судов и судов общей юрисдикции можно поискать дела по названию компании. Много исков от работников о невыплате зарплаты — плохой знак.

Также стоит посмотреть, нет ли у компании долгов по налогам и исполнительных производств (в банке данных ФССП).

Отзывы сотрудников

На специальных сайтах и в сообществах сотрудники пишут отзывы о работодателях. Как читать:

не верьте одному отзыву — ни хорошему, ни плохому;

ищите повторяющиеся темы: «задерживают зарплату», «серая зарплата», «постоянные переработки», «хамство руководства»;

учитывайте, что недовольные пишут чаще, чем довольные;

слишком много восторженных отзывов, написанных одним стилем, — тоже подозрительно.

Признаки «серого» работодателя

предлагают оформить не по трудовому договору, а по до-

говору подряда или как самозанятого, хотя работа явно трудовая (график, рабочее место, подчинение начальнику);

обещают «белую» часть по МРОТ, остальное — «в конверте»;

не хотят называть официальное название компании;

собеседование проходит не в офисе, а в кафе или «у нас временно ремонт».

Чем это грозит работнику, подробно в главе 16. Коротко: нет больничных, отпусков, нормальной пенсии, защиты при увольнении. «Конверт» могут перестать платить в любой момент, и доказать его существование почти невозможно.

Шаг 8. Оффер и выход на работу

Предложение о работе

Если вас готовы взять, попросите письменное предложение (оффер). В нём должно быть:

должность;

зарплата (с пояснением, до вычета налогов или на руки), премии, надбавки;

график работы;

дата выхода;

испытательный срок (если есть);

форма оформления (трудовой договор).

Оффер — не договор, но он фиксирует договорённости и снижает риск, что в первый день вам скажут «ой, зарплата будет меньше».

Трудовой договор

Работа должна оформляться **трудовым договором**. Не договором оказания услуг, не договором подряда, если по сути это постоянная работа с графиком и начальником. Работодатель обязан оформить договор не позднее трёх рабочих дней после того, как вы фактически приступили к рабо-

те. Подробно о трудовом договоре — в главе 16.

Какие документы могут потребовать

При приёме на работу работодатель вправе потребовать:

паспорт;

сведения о трудовой деятельности (электронная трудовая или бумажная трудовая книжка, если вы её сохранили);

документ, подтверждающий регистрацию в системе персонифицированного учёта (СНИЛС; сейчас часто достаточно номера);

документы воинского учёта (для военнообязанных);

документ об образовании (если работа требует специальных знаний);

справку об отсутствии судимости — только для определённых профессий (работа с детьми, в образовании, медицине и др.);

другие документы, только если это прямо предусмотрено законом для конкретной работы.

Не вправе требовать: документы, не предусмотренные законом. Например, справку о том, что вы не беременны, ИНН (можно указать, но не обязательно), справку о составе семьи, кредитную историю (если это не связано с особыми должностями, где это прямо разрешено).

Медосмотр и испытательный срок

Для многих профессий нужен предварительный медосмотр. Его **оплачивает работодатель**. Если вас просят пройти медосмотр «у нашего врача» за ваш счёт, особенно наличными, — это красный флаг (шаг 9).

Испытательный срок — не больше трёх месяцев для обычных работников (для руководителей — до шести). Для некоторых категорий (беременные, несовершеннолетние, выпускники в течение года после окончания учёбы и др.) испытательный срок не устанавливается вообще. Подробнее — в главе 16.

Шаг 9. Мошенничество под видом вакансий

Вот темная сторона рынка труда. Люди, которые ищут работу, — лакомая добыча. Они нуждаются в деньгах, устали от отказов, готовы поверить в удачу. Хищники знают это.

Предоплата

Схема: вас «берут на работу», но сначала нужно оплатить:

обучение («обязательный курс перед началом работы»);

форму или инструменты;

оформление документов, пропуск, разрешение;

медосмотр у «своего» врача;

«страховой взнос» или «залог».

После оплаты работодатель исчезает.

Правило: нормальный работодатель **никогда не берёт деньги** с соискателя. Он платит вам, а не вы ему.

Сбор документов

Схема: «Для оформления пришлите фото паспорта, СНИЛС и номер карты для зарплаты». Ещё до собеседования, ещё до знакомства. Потом на ваши данные оформля-

ют микрозаймы, банковские карты, сим-карты, регистрируют фирмы-однодневки.

Правило: не присылайте копии документов до личной встречи с работодателем и проверки компании. Паспорт и другие документы показываются при оформлении в отделе кадров, а не пересылаются в мессенджере незнакомому «менеджеру».

Курьеры мошенников

Ярославу восемнадцать. Он учится в колледже в Новосибирске. Увидел в соцсети объявление: «Курьер, разовые поручения, оплата 5000 за выезд, сразу на карту». Написал. Ему объяснили: нужно забрать посылку у «клиента» и передать «коллеге». Адрес дали через пару часов.

Дверь открыла пожилая женщина. Она отдала Ярославу пакет и сказала: «Передайте следователю, что я всё поняла». В пакете было восемьсот тысяч рублей. Сбережения, которые она отдала, потому что ей позвонили и сказали, что её внук сбил человека и нужно срочно заплатить, чтобы его не посадили.

Ярослава задержали через три дня по камерам в подъезде.

Это одна из самых распространённых схем. Телефонные мошенники обманывают пожилых людей, а для того, чтобы забрать деньги, им нужен «курьер». Их вербуют через объявления о работе: «курьер», «разовые поручения», «помощ-

ник на один день».

Что грозит курьеру: его считают соучастником мошенничества. По тем же статьям, что и организаторов, — а это при крупных суммах до десяти лет лишения свободы. Курьеров ловят первыми, потому что они видны: камеры, свидетели, отпечатки.

Да, бывают случаи, когда курьера самого обманули и он действительно не понимал, что происходит. Есть и первые судебные решения, где таких людей освобождали от ответственности. Но доказать это очень трудно, и человек проходит через задержание, следствие, суд.

Правило: если работа заключается в том, чтобы забрать у людей деньги, пакет, ценности и куда-то отвезти, — **это не работа**. Нормальная курьерская служба не передаёт наличные от частных лиц «коллегам».

«Работа с переводами»

Как предлагали Галине: «принимать платежи от контрагентов на личную карту и переводить на счета компании». Это вербовка в дропперы. Подробно — в главе 13. Коротко: это уголовная статья, блокировка всех счетов и иски от обманутых людей.

Закладчики

«Курьер с высокой оплатой», «работа с тайниками», «раскладка товара», «оплата за каждый адрес». Это вербовка в распространители наркотиков. Наказание — очень длительные сроки лишения свободы, вплоть до пожизненного. Здесь даже обсуждать нечего.

Вахты-ловушки

Не все вахты — обман, большинство — честная тяжёлая работа. Но бывают ловушки:

на месте забирают паспорт «на хранение» или «для оформления»;

обещанная зарплата оказывается в разы меньше из-за «вычетов за проживание и питание»;

держат дольше обещанного, не отпускают;

в конце не платят совсем.

Правило: проверяйте работодателя до отъезда, требуйте трудовой договор, **никогда никому не отдавайте паспорт.** Работодатель не имеет права забирать и удерживать паспорт.

Работа за рубежом

Привлекательные предложения работы за границей («официант в Дубае», «модель в Азии», «работа на ферме в Европе») иногда оборачиваются принудительным трудом или ещё хуже. Будьте очень осторожны с такими предложениями, особенно если просят заплатить за визу и билеты, если работодатель известен только по переписке, если обещают слишком много.

Шаг 10. Служба занятости

Многие относятся к центру занятости скептически: «там одни вакансии за копейки», «пособие смешное». Отчасти это правда. Но центр занятости даёт не только пособие. И при правильном подходе может сильно помочь.

Зачем регистрироваться

Пособие по безработице. Небольшое, но это деньги.

Бесплатное обучение и переобучение. Это, пожалуй, самое ценное.

Вакансии, которых нет на других сайтах.

Консультации: помощь с резюме, профориентация, психологическая поддержка.

Страховой стаж в некоторых случаях засчитывается.

Помощь при переезде в другую местность для работы (в некоторых регионах).

Как встать на учёт

Подаётся заявление через портал **«Работа России»** (вход через подтверждённую учётную запись Госуслуг). Порядок:

Зайдите на портал, войдите через Госуслуги.

Подайте заявление о признании безработным.

Сразу создайте резюме на портале. Без резюме могут отказать в постановке на учёт.

Дождитесь приглашения из центра занятости.

Получите подходящие вакансии, сходите на собеседования. Результат собеседования работодатель отмечает на портале.

Важно: если в течение первых десяти дней после постановки на учёт вы откажетесь от двух вариантов подходящей работы, в признании безработным откажут.

Пособие по безработице

С 1 февраля 2026 года пособие составляет **от 1 884 до 16 067 рублей в месяц** (в регионах с районными коэффициентами может быть больше). Размер зависит от вашей прежней зарплаты, стажа и причины увольнения.

Сроки выплаты зависят от категории. Например, если вы работали больше 26 недель за последние 12 месяцев перед постановкой на учёт, пособие выплачивают до 6 месяцев. Для предпенсионеров сроки больше. Через 12 месяцев на учёте, если вы не трудоустроились, снимают автоматически.

Пособие не назначают пенсионерам по старости или выслуге лет и некоторым другим категориям.

Могут снять с учёта за: трудоустройство (это хорошо), отказ от предложенной работы или обучения, неявку без уважительной причины, предоставление ложных сведений,

назначение пенсии.

Честно: пособие небольшое, на него не прожить. Но это подспорье, особенно если нет подушки (глава 12).

Бесплатное обучение и переобучение

Вот настоящая ценность службы занятости. В рамках национального проекта «Кадры» государство оплачивает обучение и переобучение по востребованным направлениям. На момент написания доступно больше 5 тысяч программ по двумстам с лишним направлениям.

Кто может участвовать:

граждане от 50 лет и предпенсионеры;

родители в отпуске по уходу за ребёнком до трёх лет;

неработающие матери детей дошкольного возраста;

люди с инвалидностью;

молодёжь до 35 лет (отдельные категории — без работы или под угрозой увольнения);

безработные и те, кто ищет работу;

ветераны СВО и члены их семей.

Как подать заявку: лично в кадровом центре «Работа России» или через портал. В некоторых регионах для граждан старше 50 лет действует социальный сертификат на обучение.

Это реальный шанс получить новую профессию бесплатно, особенно если ваша прежняя сфера сжимается.

Шаг 11. Особые ситуации

После 50 и предпенсионный возраст

Будем честны: после 50 искать работу труднее. Возрастная дискриминация существует, хотя она запрещена.

Что говорит закон:

Отказывать в приёме на работу по возрасту запрещено (ст. 64 ТК).

Работодателям запрещено указывать в объявлениях о вакансиях дискриминационные требования: «до 35 лет», «молодой коллектив ищет молодого сотрудника». За это — административный штраф.

За необоснованный отказ в приёме на работу или увольнение **предпенсионера** по мотивам возраста предусмотрена **уголовная ответственность**: штраф до 200 тысяч рублей или обязательные работы до 360 часов. Предпенсионный возраст — это пять лет до назначения пенсии по старости.

На практике доказать дискриминацию очень трудно: работодатель всегда скажет, что выбрал «более квалифицированного кандидата». Но знать свои права важно — иногда достаточно намекнуть, что вы их знаете.

Что работает на практике:

Резюме без лишних намёков на возраст (шаг 3).

Покажите, что вы современны. Знание актуальных программ, свежие курсы, современная почта и мессенджеры.

Делайте ставку на опыт и надёжность. Это ваши козыри. Работодатели знают: молодые чаще уходят, опытные — чаще остаются. Опытный сотрудник не нуждается в долгом обучении и меньше ошибается.

Ищите работодателей, которые ценят опыт: бюджетные организации, производство, небольшие семейные компании, консалтинг.

Используйте связи. Для людей старше 50 знакомства — главный канал.

Рассмотрите переобучение (шаг 10).

Рассмотрите консультирование, преподавание, наставничество, работу на себя (глава 17).

После декрета или долгого перерыва

Объясните перерыв честно (шаг 3).

Покажите, что не отстали: курсы во время декрета, чтение профессиональной литературы, подработки.

Будьте готовы к вопросам о ребёнке и решите для себя заранее, как на них отвечать.

Знайте свои права: родителям в отпуске по уходу за ребёнком до трёх лет и неработающим матерям дошкольников доступно бесплатное переобучение. С 1 сентября 2026 года женщинам с детьми до трёх лет не устанавливается испыта-

тельный срок при приёме на работу.

Молодые без опыта

«Нужен опыт работы» — «а где взять опыт, если не берут без опыта?» Вечный замкнутый круг.

Что делать:

Стажировки — многие крупные компании набирают стажёров из студентов и выпускников.

Практика во время учёбы — не формальность, а шанс показать себя.

Любой опыт — опыт. Подработки, волонтёрство, студенческие проекты, помощь в семейном деле. В резюме это можно и нужно указать.

Портфолио. Для многих профессий (дизайн, тексты, программирование, фотография) примеры работ важнее опыта.

Будьте готовы начать с малого. Первая работа — ступенька, а не вершина. Год на скромной должности — это строчка в резюме, которая открывает следующие двери.

Выпускникам, которые устраиваются на работу по специальности в течение года после окончания учёбы, испытательный срок не устанавливается.

Смена профессии

Это всегда трудно, но возможно в любом возрасте.

Переобучение — государственное (шаг 10) или своими силами.

Перепишите резюме под новую сферу: выделите навыки, которые пригодятся на новом месте. Бухгалтер, идущий в преподавание, — это человек с глубоким знанием предмета. Сварщик, идущий в мастера производственного обучения, — человек с практическим опытом.

Будьте готовы к временному снижению зарплаты.

Начните с подработки в новой сфере, пока есть основной доход.

Переезд за работой

Иногда хорошая работа есть только в другом городе. Если вы рассматриваете переезд:

узнайте реальную стоимость жизни (аренда, транспорт, продукты);

проверьте работодателя особенно тщательно;

не увольняйтесь со старого места, пока не получили письменное подтверждение на новом;

имейте подушку на первые месяцы;

об аренде жилья в новом городе — глава 1.

В некоторых регионах служба занятости помогает с переездом — уточните.

Люди с инвалидностью

Работодатели, у которых больше 35 работников, обязаны выделять квоту рабочих мест для людей с инвалидностью — от 2 до 4% от численности (точный размер устанавливает регион). Центры занятости ведут учёт таких вакансий и помогают с трудоустройством. Также людям с инвалидностью доступно бесплатное переобучение.

Красные флаги

Просят заплатить за обучение, форму, оформление, медосмотр, «доступ к вакансиям». Нормальный работодатель платит вам, а не вы ему.

Просят прислать фото паспорта и СНИЛС до собеседования и проверки компании.

Работа — забрать у людей деньги или пакет и отвезти. Это курьер мошенников, уголовная статья.

Работа — принимать переводы на свою карту и пересылать. Это дропперство, уголовная статья.

«Работа с закладками», «раскладка товара» — распространение наркотиков.

Оплата намного выше рынка без опыта и усилий.

Компании нет в реестре налоговой или она в стадии ликвидации.

Предлагают работать без оформления «на испытательный срок» или «пока не решим вопрос с документами».

Забирают паспорт «на хранение».

Собеседование только в мессенджере , без видеосвязи, без адреса офиса, без официального названия компании.

«Срочно! Только сегодня!» — давление временем, чтобы вы не успели подумать и проверить.

Как говорить с системой

С работодателем: письменный отказ

Если вам отказали в приёме на работу и вы подозреваете дискриминацию, вы вправе потребовать письменного объяснения причин отказа. По закону работодатель обязан ответить письменно не позднее чем через **семь рабочих дней** со дня получения вашего письменного требования.

Как это сделать:

Напишите короткое заявление: «Прошу сообщить в письменной форме причину отказа в заключении со мной трудового договора на должность … (ст. 64 ТК РФ)».

Отправьте его работодателю заказным письмом с уведомлением или вручите лично под подпись на вашем экземпляре.

Дождитесь ответа.

Сам факт такого запроса часто меняет отношение. А письменный ответ (или его отсутствие) пригодится, если решите обжаловать отказ.

С трудовой инспекцией и прокуратурой

Если вы столкнулись с дискриминацией по возрасту, по-

лу, наличию детей или другим признакам, не связанным с деловыми качествами, можно подать жалобу:

в **государственную инспекцию труда** (через портал «Онлайнинспекция.рф» или Госуслуги);

в **прокуратуру** — особенно если речь о предпенсионере, беременной женщине или женщине с маленьким ребёнком (за отказ им по этим мотивам предусмотрена уголовная ответственность);

в **службу занятости** — если увидели объявление о вакансии с дискриминационными требованиями.

Со службой занятости

Постановка на учёт — через портал «Работа России».

Если отказали в признании безработным или в пособии — попросите письменное решение с причинами. Его можно обжаловать в вышестоящем органе службы занятости (региональном) или в суде.

Если сняли с учёта — так же: письменное решение, обжалование. Если причина была уважительной (болезнь, уход за родственником), представьте документы — учёт могут восстановить.

С судом

Отказ в приёме на работу можно обжаловать в суде. Это

редкость, но такие дела бывают и иногда выигрываются — особенно когда есть письменный отказ с явно дискриминационной причиной или когда работодатель вообще не ответил на запрос. Подробнее о суде — в главе 54.

С полицией

Если вы столкнулись с мошеннической вакансией, вербовкой в курьеры, дропперы или закладчики, — сообщите в полицию. Даже если вы не пострадали. Это может спасти следующего человека. Как подать заявление — в главе 53.

Чем закончилась история Галины

После того как дочь увидела переписку с «работодателем», они долго разговаривали. Галина плакала. А потом дочь сказала: «Мам, давай начнём сначала. Только по-другому».

Они переписали резюме. Вместо «ведение бухгалтерского учёта» — конкретные цифры: обороты, проверки, сроки. Убрали год окончания института. Добавили «знание актуальной версии программы» — Галина сразу записалась на короткий курс, потому что последняя версия у неё в тресте была не самой новой.

Галина встала на учёт в центр занятости. Не ради пособия — оно было небольшим, — а потому что узнала про бесплатное переобучение для людей старше пятидесяти. Прошла курс по налоговому консультированию.

Она перестала откликаться на всё подряд. Выбрала три направления: главный бухгалтер в строительной или производственной компании, налоговый консультант, преподаватель в колледже. Под каждое — своя версия резюме.

А ещё — и это оказалось главным — она написала двадцати бывшим знакомым. Бывшим коллегам, поставщикам, с которыми работала, налоговым инспекторам, вышедшим в частную практику. Через три недели позвонил бывший прораб из её треста. Он теперь руководил небольшой подряд-

ной организацией, и им как раз нужен был человек, который «знает строительный учёт и не боится налоговой».

Сейчас Галина работает там главным бухгалтером. Зарплата чуть меньше, чем в тресте. Коллектив — шесть человек, половина из них младше её дочери. Они зовут её «Галина Петровна» и бегут к ней с любым вопросом по налогам.

А по вечерам два раза в неделю она консультирует индивидуальных предпринимателей — то, чему научилась на бесплатных курсах. Как самозанятая. Об этом — в главе 17.

Памятка к главе 15

Шаблон резюме на одну страницу

ИМЯ ФАМИЛИЯ
Желаемая должность: _____
Телефон · Эл. почта · Город · Готовность к переезду/удалёнке

КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ
• (5–10 профессиональных навыков, ключевые слова из вакансии)

ОПЫТ РАБОТЫ
Должность — Компания — месяц/год – месяц/год
• Результат с цифрой
• Результат с цифрой
• Результат с цифрой
(повторить для последних 2–4 мест работы)

Ранее: краткое перечисление (одна строка)

ОБРАЗОВАНИЕ
Учебное заведение, специальность

Курсы и повышение квалификации (особенно свежие)

ДОПОЛНИТЕЛЬНО
Права категории __, языки, готовность к командировкам

Таблица учёта откликов

Дата
Компания
Должность
Где нашёл
Отклик/резюме
Ответ
Собеседование
Следующий шаг

10 вопросов работодателю на собеседовании

Как будет оформлена работа? Трудовой договор?

Зарплата полностью официальная? Как и когда выплачивается?

Почему открыта эта вакансия?

Какой испытательный срок и по каким критериям будут оценивать?

Какие задачи будут в первые месяцы?

Какой график? Бывают ли переработки, как они оплачиваются?

Кому я буду подчиняться? С кем работать?

Есть ли командировки?

Как устроено обучение и развитие?

Когда ждать ответа по итогам собеседования?

Проверить работодателя за 15 минут

☐ Сервис налоговой: компания существует? Сколько лет? Чем занимается? Не ликвидируется?

☐ Нет ли пометки о недостоверности адреса или директора?

☐ Суды: есть ли иски от работников о невыплате зарплаты?

☐ Банк данных ФССП: нет ли крупных исполнительных производств?

☐ Отзывы сотрудников: повторяющиеся жалобы?

☐ Вакансия соответствует деятельности компании?

☐ Есть ли адрес офиса и официальный сайт?

Это не вакансия, это ловушка

✗ Нужно заплатить за обучение, форму, оформление, медосмотр.

✗ Просят фото паспорта и СНИЛС до встречи.
✗ Забрать у людей деньги или пакет и куда-то отвезти.
✗ Принимать переводы на свою карту и пересылать.
✗ «Работа с тайниками», «раскладка».
✗ Огромная оплата без опыта и усилий.
✗ Забирают паспорт.
✗ Работа без оформления.
✗ «Срочно, только сегодня».

Встать на учёт в центр занятости

Зайти на портал «Работа России» через учётную запись Госуслуг.

Подать заявление о признании безработным.

Сразу создать резюме на портале (без него откажут).

Дождаться приглашения из центра занятости, прийти с документами.

Получить вакансии, сходить на собеседования.

Помнить: отказ от двух подходящих вакансий в первые 10 дней — отказ в статусе безработного.

Спросить о бесплатном переобучении по нацпроекту «Кадры».

Пособие с 1 февраля 2026 года: от 1 884 до 16 067 рублей в месяц.

Глава 16. Права работника

«Напиши по собственному, тебе всё равно в декрет»

Алёне двадцать восемь. Она старший продавец в магазине местной продуктовой сети в Новокузнецке. Работает там четвёртый год: начинала простым продавцом, выросла, знает каждую полку и каждого постоянного покупателя.

Трудовой договор у неё есть. Но в договоре — зарплата чуть выше минимальной. Остальное, почти столько же, приходит «бонусом»: на карту с другого счёта или наличными в конверте. Так у всех в сети, никто не жалуется. Зато «на руки больше».

За опоздание на пять минут — минус пятьсот рублей. За недостачу после инвентаризации — делится на всю смену, удерживают из «бонуса». Смены часто затягиваются: магазин закрывается в десять, но пока примешь товар, пока сдашь кассу — уже одиннадцать. Эти часы никто не считает. В отпуск Алёна последний раз ходила полтора года назад: «Некем заменить, потерпи до весны».

Весной она узнала, что беременна. Сказала управляющему Эдуарду, когда пришла справка о постановке на учёт:

нужно было меньше стоять на ногах.

Через неделю Эдуард позвал её в подсобку. Говорил вежливо, почти по-дружески: «Алён, ну ты же понимаешь, тебе всё равно скоро в декрет. Зачем тебе нервы? Напиши по собственному, мы тебе хорошую характеристику дадим, а после декрета вернёшься, если место будет». Положил на стол чистый лист и ручку.

Алёна растерялась. Она не хотела скандала, не хотела «портить отношения». И почти взяла ручку.

Остановила её одна мысль: а на что мы будем жить? Муж работал на шахте, зарплата неплохая, но ипотека. И ведь декретные считаются от зарплаты. От той, что в договоре.

Она сказала: «Я подумаю» — и ушла. Вечером села за телефон и начала читать. То, что она узнала, мы разберём в этой главе. А чем всё закончилось — в самом конце.

Артель и её устав

В тайге издавна работали артелями: охотничьими, рыболовецкими, старательскими. Вместе выгоднее: один не поднимет лодку, не перекроет реку сетью, не вымоет столько золота. Но у каждой артели был свой устав. Кто сколько вкладывает, кто сколько получает, кто за что отвечает, что будет, если кто-то заболеет или уйдёт. Тот, кто устава не знал, рисковал оказаться тем, кто таскает дрова за всех, а при дележе получает меньше всех.

Работа по найму — та же артель. А её устав — **Трудовой кодекс**.

Трудовой кодекс написан для защиты работника. Это не преувеличение: почти каждая его статья ограничивает работодателя и даёт права работнику. Но кодекс работает только для тех, кто его знает и готов им пользоваться. Работодатель, у которого есть юрист и кадровик, знает свои права хорошо. Работник часто не знает своих вовсе. И тогда закон, написанный для его защиты, превращается в бумагу.

Главное правило: всё на бумаге

Если вы запомните из этой главы только одно, запомните это: **в трудовом споре побеждает тот, у кого бумаги.**

Устные договорённости («мы тебе премию будем пла-

тить», «отгул потом дадим», «конверт будет каждый месяц») в споре почти ничего не стоят. Работодатель скажет: «Не было такого». И будет прав — доказательств нет.

Поэтому:

договор, приказы, заявления — всегда в двух экземплярах, на вашем — отметка о получении;

важные договорённости — письменно или хотя бы в переписке;

копии документов — у себя дома;

нарушения — фиксировать: фотографии, записи, свидетели.

Знать права — не значит воевать

Многие боятся: «Если я начну качать права, меня уволят». Но знать права и воевать с начальством — разные вещи. Чаще всего достаточно спокойно показать, что вы права знаете. Работодатель, который понимает, что перед ним грамотный работник, обычно ведёт себя иначе.

А если всё-таки придётся отстаивать свои права — знание поможет сделать это без лишних нервов и с лучшим результатом.

Шаг 1. Трудовой договор

Когда оформить

Трудовой договор должен быть заключён в письменной форме не позднее **трёх рабочих дней** со дня, когда вы фактически приступили к работе. Если вы работаете дольше, а договора нет — это нарушение.

Договор составляется в двух экземплярах: один у работодателя, **второй у вас**. Вы расписываетесь на экземпляре работодателя, что получили свой. Не отдавайте свой экземпляр «на хранение» в отдел кадров. Он должен быть у вас дома.

Что должно быть в договоре

Проверьте, что в вашем договоре есть:

место работы (организация, адрес, если работа в другой местности — где именно);

трудовая функция (должность, профессия, конкретная работа);

дата начала работы;

условия оплаты: оклад или тарифная ставка, доплаты, надбавки, премии;

режим рабочего времени, если он отличается от обще-

го у работодателя;

условия труда на рабочем месте (результаты спецоценки);

срок договора и основание, если договор срочный;

гарантии и компенсации за вредные условия, если они есть.

Всё, что вам пообещали на собеседовании, но чего нет в договоре, — не обязательно для работодателя. Хотите премию, удалённые дни, оплату обучения — просите внести в договор.

Трудовой договор, подряд и самозанятость

Руслану двадцать четыре. Он работает на складе крупного маркетплейса в Кемерове. Работает по графику: две смены по двенадцать часов, два выходных. У него есть пропуск, начальник смены, норма выработки, штрафы за опоздания. Но оформлен он не как работник, а как **самозанятый**: каждую неделю склад перечисляет ему деньги, а он выдаёт чек в приложении.

Однажды Руслан поскользнулся на погрузочной рампе и сломал ногу. Гипс на шесть недель. Позвонил начальнику смены, тот сказал: «Ну, выздоравливай. Больничный? Ты же не наш сотрудник, ты самозанятый. Какой больничный?»

Шесть недель без единого рубля. Плюс операция, которую

пришлось делать платно, чтобы быстрее.

Вот в чём разница. Название договора не так важно, как **суть отношений**. Если у вас есть:

постоянная работа по определённой должности (а не разовое задание);

график, который устанавливает работодатель;

подчинение начальнику и внутреннему распорядку;

рабочее место, инструменты, материалы от работодателя;

регулярная оплата за время работы (а не за конкретный результат);

работа долго, месяцами, у одного заказчика,

— то это **трудовые отношения**, как бы ни назывался договор.

А трудовые отношения дают вам: больничные, отпуска, декретные, пенсионный стаж, защиту от увольнения, оплату переработок, страховку при травме на работе. Самозанятый и исполнитель по подряду ничего этого не имеет.

Что делать, если вы в такой ситуации:

Требовать оформления трудового договора.

Жаловаться в трудовую инспекцию (шаг 12).

Обращаться в суд с иском о признании отношений трудовыми. Суды признают такие отношения трудовыми, если доказано наличие признаков из списка выше. Доказательства: пропуск, графики смен, переписка с начальником, свидетели, фото рабочего места, табели.

Государство активно борется с такой подменой. С 2026 го-

да налоговая передаёт в комиссии по нелегальной занятости сведения о компаниях, которые нанимают самозанятых вместо работников. Компании, у которых много самозанятых с постоянным доходом от одного заказчика, рискуют проверками трудовой инспекции. Так что у работника, который решил отстаивать свои права, есть союзник в лице государства.

Подробнее о самозанятости как настоящей работе на себя — в главе 17.

Срочный договор

Трудовой договор бывает **бессрочным** (по общему правилу) и **срочным** (на определённое время, до пяти лет). Срочный договор законен только в случаях, предусмотренных законом: замена отсутствующего работника, сезонная работа, работа на определённый проект, работа с пенсионерами по соглашению и др.

Если с вами заключили срочный договор без законного основания, или его много раз продлевали на одну и ту же постоянную работу, — суд может признать договор бессрочным.

Изменение условий

Условия договора можно менять **только по соглашению сторон** — письменно, дополнительным соглашением.

Работодатель не может сам, без вашего согласия, снизить зарплату, перевести на другую должность или изменить график.

Исключение: если изменились организационные или технологические условия труда (например, новое оборудование), работодатель может изменить некоторые условия, но должен **письменно уведомить вас за два месяца**. Если вы не согласны — вам должны предложить другую работу, а если её нет — увольнение с выплатой выходного пособия.

Шаг 2. Испытательный срок

Максимальная длительность

Три месяца — для большинства работников.

Шесть месяцев — для руководителей, их заместителей, главных бухгалтеров и их заместителей, руководителей филиалов.

Две недели — при срочном договоре на срок от двух до шести месяцев.

Испытательный срок должен быть указан в трудовом договоре. Если его там нет — значит, вы приняты без испытания.

Кому испытательный срок не устанавливают

беременным женщинам;

женщинам, имеющим детей в возрасте до трёх лет (с 1 сентября 2026 года);

лицам до 18 лет;

выпускникам колледжей и вузов, которые впервые поступают на работу по специальности в течение года после окончания учёбы;

лицам, избранным на должность по конкурсу;

переведённым от другого работодателя по соглашению между работодателями;

лицам, заключающим договор на срок до двух месяцев;

другим категориям, предусмотренным законом.

Как увольняют по итогам испытания

Если работодатель считает, что вы не прошли испытание, он может уволить вас до окончания срока. Но должен:

письменно предупредить не позднее чем за три дня;

указать причины, по которым вы признаны не выдержавшим испытание.

Причины должны быть конкретными и подтверждёнными: служебные записки, акты, документы о том, что вы не справлялись с работой. Формулировка «не сработались» или «не подошёл по духу» — недостаточна.

Если вас уволили по итогам испытания без предупреждения, без причин или с надуманными причинами — это можно обжаловать в суде.

Права на испытании

Во время испытательного срока на вас распространяются **все** права работника: полная зарплата (а не «урезанная на испытании»), больничные, оплата переработок, все гаран-

тии. «Пока на испытании — зарплата меньше» — это незаконно, если вы выполняете ту же работу, что и все.

Шаг 3. Зарплата

Минимальный размер

С 1 января 2026 года **МРОТ составляет 27 093 рубля в месяц**. Зарплата работника, который полностью отработал норму часов за месяц, не может быть ниже МРОТ (до вычета налога). В регионах может быть установлен свой МРОТ, выше федерального.

С 1 января 2027 года МРОТ, по планам правительства, вырастет до 28 935 рублей (на момент написания закон ещё не принят окончательно).

Обратите внимание: в МРОТ входят не только оклад, но и доплаты, надбавки, премии. Поэтому оклад сам по себе может быть ниже МРОТ, если с доплатами получается не меньше. Но районный коэффициент и северные надбавки начисляются **сверх** МРОТ.

Сроки выплаты

Зарплата выплачивается **не реже чем каждые полмесяца**, в конкретные дни, указанные в правилах внутреннего распорядка или трудовом договоре. Окончательный расчёт за месяц — не позднее 15-го числа следующего месяца.

Если день выплаты выпадает на выходной — зарплату платят накануне.

Вместе с зарплатой работодатель обязан выдавать **расчётный листок**: из чего состоит зарплата, сколько начислено, сколько удержано, что выплачено. Если вам не выдают расчётные листки — это нарушение. Требуйте.

Зарплата в выбранный банк

Вы вправе получать зарплату в любой банк, а не только в тот, с которым у работодателя «зарплатный проект». Для этого подайте работодателю письменное заявление с реквизитами нового счёта **не позднее чем за 15 календарных дней** до дня выплаты.

Работодатель не может отказать. За препятствие — штраф.

Задержка зарплаты

Если зарплату задерживают, у вас есть несколько прав.

Компенсация. За каждый день задержки работодатель обязан выплатить вам компенсацию — не меньше **1/150 ключевой ставки** Центробанка от задержанной суммы. Компенсация начисляется автоматически, независимо от вины работодателя. Если не начислили — требуйте.

Пример: задержали 50 тысяч на 20 дней при ключевой

ставке 14%. Компенсация = 50 000 × 14% × 1/150 × 20 = 933 рубля. Немного, но это ваши деньги. А при больших задержках сумма становится заметной.

Приостановка работы. Если зарплата задержана **больше чем на 15 дней**, вы вправе приостановить работу до выплаты. Для этого нужно **письменно уведомить** работодателя. На время приостановки за вами сохраняется средний заработок. На работу нужно выйти не позднее следующего рабочего дня после того, как работодатель письменно сообщит о готовности выплатить долг.

Ответственность работодателя. За задержку зарплаты работодателя штрафуют, а при длительной невыплате из корыстной заинтересованности возможна уголовная ответственность руководителя.

Подробная инструкция — в памятке.

Штрафы запрещены

Вот о чём многие не знают: **штрафовать работников рублём в России запрещено.** Удержание из зарплаты за опоздание, «плохое поведение», неправильно выложенный товар — незаконно.

За дисциплинарные нарушения закон предусматривает только три вида взысканий: **замечание, выговор, увольнение**. Никаких денежных штрафов.

Работодатель может лишить премии, если это предусмот-

рено положением о премировании и премия действительно зависит от показателей. Но если «премия» на самом деле — постоянная часть зарплаты, которую урезают за опоздания, — это замаскированный штраф. Это спорно, но в суде такие случаи выигрываются.

Удержания из зарплаты по инициативе работодателя допускаются только в случаях, прямо указанных в законе:

для возврата неотработанного аванса;

для возврата неизрасходованного подотчёта;

при излишне выплаченных суммах из-за счётной ошибки;

при увольнении до конца года, за который уже получен отпуск, — за неотработанные дни отпуска.

Общий размер таких удержаний — не больше 20% от каждой выплаты зарплаты.

Недостачи и материальная ответственность

Работник отвечает за ущерб, причинённый работодателю, но в ограниченных пределах:

По общему правилу — не больше своего среднего месячного заработка.

Полная материальная ответственность (в размере всего ущерба) — только в случаях, предусмотренных законом: например, если с вами заключён письменный договор о полной материальной ответственности (продавцы, касси-

ры, кладовщики), при умышленном ущербе, при ущербе в состоянии опьянения.

Даже при полной материальной ответственности работодатель обязан:

провести проверку и установить размер ущерба;

затребовать от вас письменное объяснение;

доказать вашу вину.

Если сумма ущерба не превышает средний месячный заработок, её можно удержать по распоряжению работодателя (не позднее месяца с момента выявления ущерба). Если больше или если вы не согласны — только через суд или с вашего добровольного согласия.

Если в магазине «делят недостачу на всю смену» без проверки, без объяснений, без договоров о коллективной материальной ответственности — это незаконно.

«Серая» зарплата

Вот что Алёна поняла в тот вечер, когда сидела с телефоном.

Когда часть зарплаты официальная, а часть «в конверте», вы теряете:

Больничные. Считаются от официальной зарплаты. Заболели — получили копейки.

Отпускные. Тоже от официальной.

Декретные и пособие по уходу за ребёнком. От офи-

циальной. Для Алёны это означало: вместо нормальных выплат — минимальные.

Пенсию. Взносы идут только с официальной части. Через тридцать лет это обернётся маленькой пенсией.

Кредиты и ипотеку. Банк видит только официальный доход.

Защиту при увольнении. Выходное пособие, компенсация за отпуск — от официальной зарплаты. А «конверт» перестанут платить в тот же день, когда вы поругаетесь с начальством.

Возможность доказать в суде, что вам недоплатили. «Конверт» не оставляет следов.

Если вы уже получаете «серую» зарплату, а впереди спор, собирайте доказательства её реального размера: переводы на карту с назначением платежа, переписку о зарплате, ведомости, если попадались на глаза, показания коллег, объявление о вакансии, где была указана реальная зарплата. Это трудно, но не безнадёжно.

Шаг 4. Рабочее время и отдых

Норма часов

Нормальная продолжительность рабочего времени — **не больше 40 часов в неделю**. Для некоторых категорий меньше: для несовершеннолетних, инвалидов, работников с вредными условиями труда.

Сверхурочная работа

Сверхурочная работа — это работа сверх установленной продолжительности рабочего времени по инициативе работодателя. Привлекать к ней можно, как правило, только **с вашего письменного согласия** (без согласия — только в чрезвычайных случаях: аварии, катастрофы).

Лимиты: не больше **4 часов в течение двух дней подряд** и **120 часов в год**. С 1 сентября 2026 года коллективным договором или отраслевым соглашением годовой лимит можно увеличить до 240 часов, но не для всех работников: для предпенсионеров, пенсионеров и работников с вредными условиями труда определённых классов сверхурочные свыше 120 часов возможны только с письменного согласия и при отсутствии медицинских противопоказаний.

Оплата:

в пределах 120 часов в год — первые два часа в день не меньше чем в **полуторном** размере, последующие — не меньше чем в **двойном**;

сверх 120 часов в год — не меньше чем в **двойном** размере за каждый час.

По вашему желанию вместо повышенной оплаты можно получить дополнительное время отдыха (отгул), но не меньше отработанного.

Те, кто отработал сверхурочно больше 120 часов в год, получают право на дополнительный оплачиваемый день для диспансеризации.

То, что было у Алёны — смена до 23:00 вместо 22:00, которую никто не считал, — это и есть неоплаченная сверхурочная работа. Если вести учёт (записывать время ухода, сохранять сообщения в рабочем чате), её можно взыскать.

Выходные и праздники

Работа в выходной или нерабочий праздничный день оплачивается **не меньше чем в двойном размере**. Или, по желанию работника, в одинарном размере плюс другой день отдыха.

Привлекать к работе в выходной можно, как правило, только с вашего письменного согласия.

Ночная работа

Ночное время — с 22:00 до 6:00. Каждый час работы ночью оплачивается в повышенном размере — не меньше чем **на 20%** выше обычного часа (работодатель может установить больше).

Ночью не могут работать: беременные женщины, несовершеннолетние (кроме отдельных случаев). Женщины с детьми до трёх лет, инвалиды, работники, ухаживающие за больными членами семьи, — только с их письменного согласия.

Ненормированный рабочий день

Это не значит «работаешь сколько скажут». Ненормированный день — это возможность **эпизодически** привлекать работника к работе за пределами рабочего времени. Он должен быть указан в договоре, а взамен положен дополнительный отпуск — не меньше трёх дней в год.

Если вы задерживаетесь каждый день — это уже не «эпизодически», а систематическая переработка.

Перерывы и отдых

Перерыв для отдыха и питания в течение рабочего дня —

от 30 минут до 2 часов (обычно не оплачивается и не входит в рабочее время).

Еженедельный непрерывный отдых — не меньше 42 часов.

Между сменами — отдых, чтобы хватило на восстановление (по общему правилу не меньше двойной продолжительности смены).

Шаг 5. Отпуск

Сколько

Ежегодный оплачиваемый отпуск — **не меньше 28 календарных дней**.

Дополнительный отпуск положен:

работникам с вредными или опасными условиями труда;

работникам с ненормированным рабочим днём;

работникам Крайнего Севера и приравненных местностей;

другим категориям по закону или договору.

Как делится

Отпуск можно делить на части, но одна из частей должна быть **не меньше 14 календарных дней**. Остальное — как договоритесь.

График отпусков

Работодатель составляет график отпусков на год за две недели до начала года. Работник должен быть **извещён о начале отпуска не позже чем за две недели**.

Некоторым категориям отпуск предоставляется **по их желанию в удобное время**: несовершеннолетним, жёнам во время отпуска мужа по беременности и родам, мужьям во время декрета жены, родителям с двумя и более детьми до 12 лет и некоторым другим.

Нельзя не давать отпуск

Работодатель **обязан** предоставлять отпуск. Не предоставлять отпуск два года подряд — **запрещено**. Как и «копить» отпуск: если вы не использовали отпуск, работодатель всё равно должен его предоставить.

«Некем заменить, потерпи» — это проблема работодателя, а не ваша.

Отпускные

Отпускные должны быть выплачены **не позднее чем за три дня до начала отпуска**. Если не выплатили вовремя — можно перенести отпуск на другое время по вашему желанию.

Отпуск без сохранения зарплаты

Обычно — по соглашению с работодателем. Но в некоторых случаях работодатель **обязан** его дать по вашему заяв-

лению:

до 5 дней — при рождении ребёнка, регистрации брака, смерти близких родственников;

работающим пенсионерам по старости — до 14 дней в году;

работающим инвалидам — до 60 дней в году;

родителям и жёнам военнослужащих, погибших при исполнении, — до 14 дней в году;

другим категориям по закону.

Компенсация при увольнении

При увольнении за все неиспользованные дни отпуска выплачивается **денежная компенсация**. Или, по вашему желанию, можно взять отпуск с последующим увольнением (кроме случаев увольнения за виновные действия).

Шаг 6. Больничный

Кто и сколько платит

Пособие по временной нетрудоспособности (больничный) платит:

за первые три дня — работодатель;

начиная с четвёртого дня — Социальный фонд, напрямую на вашу карту.

Размер зависит от страхового стажа:

стаж больше 8 лет — 100% среднего заработка;

стаж от 5 до 8 лет — 80%;

стаж меньше 5 лет — 60%.

Средний заработок считается за два предыдущих года. Максимальный размер больничного в 2026 году — **6 827,46 рубля в день**. Минимальный — исходя из МРОТ.

Вот почему важна «белая» зарплата: больничный считается только от официальной.

По уходу

Больничный по уходу за ребёнком — оплачивается в зависимости от возраста ребёнка, вида лечения (амбулаторное или в стационаре) и стажа. Для детей до 8 лет — 100% сред-

него заработка независимо от стажа. Есть лимиты дней в году.

По уходу за другим больным членом семьи — тоже, с ограничениями по дням.

Можно ли уволить на больничном

По инициативе работодателя — нельзя (кроме случаев ликвидации организации или прекращения деятельности ИП).

По собственному желанию или по соглашению сторон — можно, если вы сами этого хотите.

Больничный в течение 30 дней после увольнения

Если вы заболели в течение 30 календарных дней после увольнения, больничный тоже оплатят — в размере 60% среднего заработка, независимо от стажа.

Шаг 7. Охрана труда и травма на работе

Право на безопасный труд

Работодатель обязан обеспечить безопасные условия труда:

провести специальную оценку условий труда;

выдать средства индивидуальной защиты (каски, перчатки, спецодежду) **бесплатно**;

провести инструктажи по охране труда;

организовать медосмотры (за свой счёт).

Если работа угрожает вашей жизни или здоровью, а работодатель не устраняет опасность, вы вправе **отказаться от выполнения работы**. Это не прогул и не повод для взыскания.

Несчастный случай на производстве

Если вы получили травму на работе (или по дороге на работу на транспорте работодателя, в командировке, во время выполнения поручения работодателя), это **несчастный случай на производстве**. Он даёт вам существенно больше прав, чем обычная травма.

Что делать сразу:

Сообщите о травме непосредственному руководителю. Немедленно, если можете.

Получите медицинскую помощь. При необходимости — скорая (глава 41).

Попросите свидетелей запомнить, что произошло. Запишите их имена и телефоны.

Сфотографируйте место, где случилась травма (если можете).

Сообщите врачу, что травма получена на работе. Это будет отражено в медицинских документах.

Что обязан сделать работодатель:

организовать первую помощь и доставку в медицинскую организацию;

сообщить о несчастном случае в Социальный фонд (в течение суток) и в другие органы;

провести расследование и составить **акт о несчастном случае на производстве (форма Н-1)**;

выдать вам копию акта.

Что вам положено:

Больничный — 100% среднего заработка независимо от стажа. Весь период нетрудоспособности.

Единовременная страховая выплата — если травма повлекла стойкую утрату профессиональной трудоспособности (устанавливается медико-социальной экспертизой).

Ежемесячные страховые выплаты — при утрате тру-

доспособности.

Оплата дополнительных расходов: лечение, лекарства, протезы, реабилитация, санаторно-курортное лечение.

Компенсация морального вреда — с работодателя, по договорённости или через суд.

Если работодатель скрывает несчастный случай. Это частая история: «Скажи, что упал дома, мы тебе заплатим». Не соглашайтесь. Если вы оформите травму как бытовую, вы лишитесь всех выплат по страхованию. А обещания работодателя «заплатить» — устные, и выполнять их никто не обязан.

Если работодатель отказывается проводить расследование, обращайтесь в трудовую инспекцию. Она обязана провести расследование. Можно также обратиться в суд с требованием признать случай производственным.

У Руслана, оформленного самозанятым, ничего этого не было. Ни больничного 100%, ни страховых выплат. Только если суд признает отношения трудовыми, а травму — производственной.

О первой помощи при травмах — в главах 37 и 38.

Шаг 8. Удалённая и гибридная работа

Удалённая работа (в законе — дистанционная) оформляется так же, как обычная: трудовым договором, со всеми правами. В договоре или дополнительном соглашении должно быть указано:

работа полностью удалённая, временно удалённая или гибридная (чередование офиса и дома);

порядок связи с работодателем;

режим рабочего времени;

как компенсируются расходы: интернет, электричество, использование своего компьютера.

Важно: время, когда вы **не на работе** (вне рабочих часов, в выходные), не считается рабочим. Если работодатель требует быть на связи в 23:00 — это либо сверхурочная работа (с оплатой), либо нарушение.

Шаг 9. Особые категории

Беременные и родители маленьких детей

Вот самое важное, что узнала Алёна в тот вечер.

Беременную женщину нельзя уволить по инициативе работодателя. Ни за что, ни по какому основанию. Единственное исключение — ликвидация организации или прекращение деятельности ИП.

Даже если срочный договор истекает во время беременности, работодатель обязан по заявлению женщины продлить его до окончания беременности.

Также беременным:

не устанавливается испытательный срок;

запрещены ночная работа, сверхурочные, работа в выходные, командировки;

положен перевод на более лёгкую работу с сохранением среднего заработка (по медицинскому заключению и заявлению);

сохраняется заработок за время медицинских обследований.

Родителям детей до трёх лет — ограничения на командировки и сверхурочные (только с согласия), отказ от ночной

работы, с 1 сентября 2026 года для женщин — без испытательного срока. Одиноких матерей с детьми до 14 лет нельзя уволить по инициативе работодателя (кроме определённых случаев).

Отказать в приёме на работу или уволить беременную или женщину с ребёнком до трёх лет из-за беременности или наличия ребёнка — **уголовное преступление**.

О декретных, пособиях и отпуске по уходу за ребёнком — подробно в главе 56.

Предпенсионеры и пенсионеры

Необоснованный отказ в приёме на работу или увольнение предпенсионера по мотивам возраста — **уголовное преступление** (глава 15).

Работникам старше 40 лет — один оплачиваемый день в год для диспансеризации.

Предпенсионерам и пенсионерам — два оплачиваемых дня в год для диспансеризации.

Работающим пенсионерам по старости — отпуск без сохранения зарплаты до 14 дней в году по заявлению.

Несовершеннолетние

Принимаются на работу, как правило, с 16 лет (с 14 — с согласия родителя на лёгкую работу в свободное от учёбы

время).

Сокращённый рабочий день.

Отпуск 31 день в удобное время.

Запрещены вредные, опасные, ночные работы, сверхурочные.

Без испытательного срока.

Уволить по инициативе работодателя можно только с согласия трудовой инспекции и комиссии по делам несовершеннолетних.

Люди с инвалидностью

Сокращённое рабочее время для инвалидов I и II группы.

Отпуск не меньше 30 календарных дней.

Без согласия не привлекают к сверхурочным, ночным работам, работе в выходные.

Квоты рабочих мест (глава 15).

Шаг 10. Увольнение

Самая конфликтная часть трудовых отношений. Именно здесь работники чаще всего теряют права — потому что подписывают то, чего не стоило подписывать.

По собственному желанию

Отработка: нужно предупредить работодателя **письменно не позже чем за две недели**. Отсчёт начинается на следующий день после получения заявления работодателем.

Без отработки или с меньшим сроком:

по соглашению с работодателем;

если вы не можете продолжать работу: поступление на учёбу, выход на пенсию, переезд и др.;

если работодатель нарушил закон или договор (например, задержал зарплату) — это нужно указать в заявлении.

Отозвать заявление можно в любой момент до окончания срока предупреждения, если на ваше место ещё не приглашён в письменной форме другой работник, которому нельзя отказать.

«Напиши сам»: давление на увольнение

Вот ситуация Алёны. Очень частая. Работодатель хочет

избавиться от работника, но законных оснований нет (или не хочется платить выходное пособие, ждать два месяца при сокращении). И он давит: «Напиши по собственному».

Почему не стоит писать:

увольнение по собственному желанию **почти невозможно оспорить** — вы сами написали;

вы теряете все гарантии: выходное пособие, сохранение заработка, защиту беременных;

работодатель экономит на вас, а вы остаётесь ни с чем.

Как вести себя:

Не подписывайте ничего на месте. Ни заявления, ни «соглашения», ни чистого листа. Скажите: «Мне нужно подумать».

Не поддавайтесь на уговоры «будет лучше для тебя», «мы дадим хорошую характеристику», «иначе уволим по статье».

Фиксируйте давление. Запишите разговор (это законно, если вы участник). Сохраняйте сообщения. Запишите дату, время, кто присутствовал, что говорили.

Если угрожают «уволить по статье» — помните: для увольнения по статье нужны реальные нарушения, задокументированные по всем правилам (шаг ниже). Если нарушений нет — уволить по статье законно невозможно. А если начнут «искать» нарушения после вашего отказа — это повод для жалобы и аргумент в суде.

Продолжайте работать как обычно. Не опаздывайте,

не давайте поводов.

Если давление продолжается — жалоба в трудовую инспекцию, а для беременных и женщин с маленькими детьми — в прокуратуру.

Если вас всё-таки вынудили написать заявление, можно пойти в суд и доказывать, что заявление было написано под давлением. Это трудно, но возможно, если есть доказательства: записи разговоров, свидетели, переписка. Срок обращения — один месяц (шаг 12).

По соглашению сторон

Это когда работник и работодатель вместе договариваются о расторжении договора. Плюсы:

можно договориться о любой дате;

можно договориться о **выплате отступных** (компенсации) — сумма любая, по договорённости;

можно договориться о хорошей формулировке и рекомендациях.

Минусы:

соглашение почти невозможно отозвать в одностороннем порядке — нужно согласие обеих сторон;

оспорить в суде так же трудно, как увольнение по собственному.

Если работодатель предлагает уволиться по соглашению — торгуйтесь. Обычная практика — выплата

нескольких окладов. Особенно если работодатель хочет избежать процедуры сокращения. Читайте внимательно, что подписываете: дата, сумма, срок выплаты.

По инициативе работодателя

Работодатель может уволить работника только по основаниям, прямо указанным в законе. Основные:

ликвидация организации;

сокращение численности или штата;

несоответствие занимаемой должности (подтверждённое аттестацией);

неоднократное неисполнение обязанностей при наличии дисциплинарного взыскания;

однократное грубое нарушение: прогул (отсутствие на работе больше 4 часов подряд без уважительной причины), появление в состоянии опьянения, разглашение тайны, хищение на работе и др.;

утрата доверия (для работников, обслуживающих деньги и ценности).

Порядок дисциплинарного взыскания (в том числе увольнения за нарушение):

Работодатель должен **затребовать от вас письменное объяснение**.

Если через **два рабочих дня** объяснение не дано — составляется акт.

Взыскание применяется **не позднее месяца** со дня обнаружения проступка и не позднее шести месяцев со дня его совершения.

За каждый проступок — **одно** взыскание.

Приказ о взыскании объявляется вам **под подпись в течение трёх рабочих дней**.

Если порядок нарушен — взыскание и увольнение незаконны.

Сокращение

При сокращении работодатель обязан:

Предупредить вас персонально и под подпись не позже чем за два месяца до увольнения.

Предложить все имеющиеся вакансии, которые вы можете занять по квалификации, а также нижестоящие и низкооплачиваемые. Предлагать нужно в течение всего периода предупреждения.

Учесть **преимущественное право** на оставление на работе: при равной производительности и квалификации предпочтение отдаётся семейным работникам с двумя и более иждивенцами, единственным кормильцам в семье, получившим травму на этом производстве, и другим категориям.

Уведомить центр занятости.

Кого нельзя сократить:

беременных женщин;

женщин с детьми до трёх лет;

одиноких матерей с детьми до 14 лет (инвалидами — до 18);

других лиц, воспитывающих детей без матери, в аналогичных случаях;

единственного кормильца ребёнка-инвалида или ребёнка до трёх лет в семье с тремя и более малолетними детьми;

работников на больничном и в отпуске (до выхода).

Что положено при сокращении:

Выходное пособие — в размере среднего месячного заработка, в день увольнения.

Сохранение среднего заработка за второй месяц — если вы не трудоустроились. Нужно обратиться к работодателю с заявлением.

Сохранение среднего заработка за третий месяц — в исключительных случаях, по решению центра занятости. Для этого нужно **встать на учёт в центр занятости в течение 14 рабочих дней** после увольнения и не трудоустроиться. Решение принимает служба занятости.

Компенсация за неиспользованный отпуск.

Можно уволиться раньше окончания двухмесячного срока — по соглашению с работодателем. Тогда положена **дополнительная компенсация** за оставшееся время.

Последний день

В день увольнения работодатель обязан:

произвести **окончательный расчёт**: зарплата за отработанное время, компенсация за отпуск, выходное пособие (если положено);

выдать **сведения о трудовой деятельности** (форма СТД-Р) или бумажную трудовую книжку (если вы её сохранили);

по вашему письменному заявлению — выдать **копии документов**, связанных с работой.

Если в день увольнения вы не работали, расчёт производится не позже следующего дня после вашего требования.

Если какие-то суммы спорные — работодатель обязан выплатить хотя бы неоспариваемую часть.

Шаг 11. Документы и доказательства

Какие документы можно потребовать

По **письменному заявлению** работодатель обязан не позднее **трёх рабочих дней** выдать вам заверенные копии документов, связанных с работой:

трудовой договор и дополнительные соглашения;

приказы о приёме, переводе, увольнении;

справки о зарплате, начисленных и уплаченных взносах;

справки о периоде работы;

выписки из трудовой книжки (если бумажная);

справку о сумме заработка за два года (для расчёта больничных на новой работе);

другие документы.

Копии выдаются **бесплатно**.

Как фиксировать нарушения

Переписка. Рабочие чаты, электронная почта, мессенджеры. Делайте скриншоты с датой и временем, сохраняйте у себя.

Записи разговоров. Записывать разговор, в котором вы участвуете, законно, и суды принимают такие записи как до-

казательство.

Свидетели. Коллеги, клиенты. Запишите их контакты.

Табели, графики смен. Фотографируйте.

Дневник. Ведите записи: дата, время прихода и ухода, что случилось. Запись, сделанная в тот же день, убедительнее, чем воспоминания через год.

Заявления с отметкой о получении. Всё важное — письменно, второй экземпляр с подписью и датой принятия.

Если работодатель отказывается принимать заявление — отправьте его заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении на юридический адрес организации. Квитанция и уведомление — доказательство.

Электронная трудовая

Сведения о трудовой деятельности хранятся в Социальном фонде. Проверить их можно на **Госуслугах**. Делайте это раз в год: проверьте, правильно ли указаны места работы, должности, даты, увольнения. Если есть ошибки — требуйте исправления у работодателя.

Там же можно посмотреть, платит ли работодатель за вас взносы и с какой суммы. Если в выписке — только МРОТ, а получаете вы гораздо больше, значит, остальное «серое».

Шаг 12. Профсоюз и коллектив

Коротко. Профсоюз — это объединение работников для защиты своих прав. Он может:

вести коллективные переговоры с работодателем;

заключать коллективный договор с дополнительными гарантиями;

участвовать в решении вопросов об увольнении членов профсоюза (при некоторых основаниях работодатель обязан учитывать мнение профсоюза);

помогать юридически.

Если в вашей организации есть профсоюз — узнайте, чем он может помочь. Если нет — вы вправе его создать: для этого достаточно трёх человек.

И даже без профсоюза: коллектив, который вместе отстаивает свои права, сильнее одиночки. Работодателю легко уволить одного «скандалиста». Гораздо труднее — когда жалобу в инспекцию подписывают двадцать человек.

Красные флаги

Работаете больше трёх рабочих дней без подписанного договора. Требуйте оформления.

В договоре зарплата по МРОТ, а остальное «в конверте». Вы теряете больничные, отпускные, декретные, пенсию.

Оформили самозанятым или по подряду, хотя у вас график, начальник и рабочее место. Это подмена трудовых отношений.

Штрафуют рублём за опоздания, недостачи, «плохое поведение». Это незаконно.

Зарплату задерживают, не выдают расчётные листки.

Требуют написать заявление «по собственному», подписать пустой лист, соглашение без даты.

Не дают отпуск больше года. Не оплачивают переработки.

После травмы на работе говорят «упал дома», просят не оформлять несчастный случай.

Беременной или женщине с маленьким ребёнком предлагают уволиться — это повод сразу идти в прокуратуру.

Как говорить с системой

С работодателем

Всё — письменно. Заявления, требования, уведомления. Два экземпляра, на вашем — подпись, дата, должность принявшего. Если не принимают — заказным письмом с описью вложения.

Основные письменные заявления:

о выдаче копий документов (ответ — 3 рабочих дня);

о смене банка для зарплаты (за 15 дней до выплаты);

о выплате компенсации за задержку зарплаты;

о приостановке работы при задержке зарплаты больше 15 дней;

о предоставлении отпуска по графику или вне графика (для льготных категорий);

о переводе на лёгкий труд (беременным);

письменное объяснение при дисциплинарном взыскании.

С комиссией по трудовым спорам

Если в организации есть комиссия по трудовым спорам (КТС), можно обратиться туда. Она рассматривает спор в течение 10 дней. Решение обязательно для работодателя.

Но обращаться в КТС не обязательно — можно сразу идти в суд. А по спорам об увольнении КТС вообще не рассматривает.

С государственной инспекцией труда

Трудовая инспекция проверяет соблюдение трудового законодательства. Жалобу можно подать:

через сайт **«Онлайнинспекция.рф»**;

через **Госуслуги**;

письменно в территориальную инспекцию.

Что указать: кто вы, где работаете, какие права нарушены, с какого времени, какие доказательства. Приложите копии документов.

Конфиденциальность: вы вправе попросить, чтобы инспекция не раскрывала работодателю, кто подал жалобу. Инспектор обязан сохранять в тайне источник жалобы.

Инспекция может провести проверку, выдать работодателю предписание, оштрафовать его. Но взыскать деньги в вашу пользу (зарплату, компенсацию) в спорных случаях может только суд.

С прокуратурой

Обращайтесь в прокуратуру:

при массовых задержках зарплаты;

при давлении на беременных, женщин с детьми, предпенсионеров;

если трудовая инспекция бездействует;

при угрозах, принуждении.

Прокуратура может обратиться в суд в ваших интересах.

С судом

Сроки обращения в суд (это очень важно, их легко пропустить):

Споры об увольнении — один месяц со дня вручения копии приказа об увольнении или выдачи сведений о трудовой деятельности.

Невыплата или неполная выплата зарплаты и других сумм — один год со дня, когда их должны были выплатить.

Все остальные трудовые споры — три месяца со дня, когда вы узнали или должны были узнать о нарушении.

Если срок пропущен по уважительной причине (болезнь, уход за родственником, обращение в инспекцию или прокуратуру, которые обещали решить вопрос), его можно восстановить.

Удобства для работника:

Госпошлина не платится.

Можно подать иск по месту своего жительства, а не по месту нахождения работодателя.

Подробнее о том, как обратиться в суд самостоятельно, — в главе 54.

С Социальным фондом

Если работодатель не платит больничный за первые три дня или не передаёт сведения в фонд — обращайтесь в Социальный фонд.

Если не оформляют несчастный случай — обращайтесь в фонд и в трудовую инспекцию.

Проверить, платит ли работодатель за вас взносы

Через Госуслуги закажите **выписку из индивидуального лицевого счёта** в Социальном фонде. Там видно, сколько и за какие периоды работодатель перечислял взносы. Если взносы идут с МРОТ, а получаете вы больше — значит, часть зарплаты «серая».

Чем закончилась история Алёны

Алёна не написала заявление по собственному.

На следующий день она пришла на работу и спокойно сказала Эдуарду, что увольняться не собирается. Эдуард пожал плечами. А через две недели в магазин внезапно пришла внутренняя проверка, и у Алёны обнаружилась «недостача». Потом — «опоздание» (она пришла вовремя, но кто-то сдвинул время на кассе). Потом её перевели в ночную смену.

Тогда Алёна сделала три вещи.

Первое — написала заявление о переводе на лёгкий труд с приложением справки из женской консультации. И отказалась от ночных смен письменно, со ссылкой на закон.

Второе — завела папку. В неё легли: копия трудового договора, распечатки переписки в рабочем чате, где Эдуард писал «задерживаемся до закрытия», записи её разговоров с ним на телефоне, расчётные листки (она потребовала их письменно), выписка из Соцфонда о взносах.

Третье — пошла в прокуратуру. Пришла с папкой.

Через месяц в сети прошла проверка. Нашлось многое: невыплаченные сверхурочные, незаконные штрафы, давление на беременную работницу. Сеть получила штрафы и предписания. Эдуарда перевели в другой магазин.

Алёну оставили в покое. До декрета она доработала на кассе с удобным графиком. Невыплаченные сверхурочные за

последний год ей выплатили — их удалось подтвердить перепиской и показаниями коллег. «Конверт» в официальную зарплату так и не превратился: доказать его размер оказалось слишком трудно. Поэтому декретные получились меньше, чем могли бы.

«Самое обидное, — сказала Алёна мужу, — что я четыре года работала и не знала ничего этого. Если бы я знала с самого начала, я бы с самого начала потребовала белую зарплату. И сейчас всё было бы иначе».

После декрета она не вернулась в ту сеть. Нашла работу в другой, где зарплата была полностью официальной, хоть и чуть меньше «на руки». Сейчас она там старшим администратором. И когда на собеседование приходят молодые продавщицы, она первым делом говорит им: «Сохраняйте копию договора. И всё — письменно».

Памятка к главе 16

Мой трудовой договор: чек-лист

☐ Договор подписан не позже трёх рабочих дней с начала работы.

☐ Мой экземпляр у меня дома.

☐ Указаны: место работы, должность, дата начала, оклад, доплаты, премии, режим работы, условия труда.

☐ Испытательный срок указан в договоре (если есть) и не больше 3 месяцев.

☐ Срочный договор — указано законное основание.

☐ Зарплата в договоре соответствует реальной.

☐ Работодатель платит взносы с моей реальной зарплаты (проверить на Госуслугах).

Сколько должны доплатить

Вид работы	Минимальная оплата
Сверхурочные, первые 2 часа в день (в пределах 120 ч/год)	×1,5

Сверхурочные, следующие часы (в пределах 120 ч/год)
×2

Сверхурочные свыше 120 ч/год
×2 за каждый час

Работа в выходной или праздник
×2 (или ×1 + отгул)

Ночная работа (22:00–6:00)
+20% за каждый час

Задержка зарплаты
1/150 ключевой ставки ЦБ за каждый день

Сроки обращения в суд

Спор
Срок

Увольнение
1 месяц с вручения приказа или выдачи сведений о трудовой деятельности

Невыплата зарплаты и других сумм
1 год со дня, когда должны были выплатить

Все остальные споры
3 месяца со дня, когда узнали о нарушении

Госпошлина не платится. Можно подать иск по месту своего жительства.

Задержали зарплату

Дождитесь дня выплаты. Не пришло — **письменно** напомните работодателю, требуйте выплаты и компенсации за задержку.

Проверьте: компенсация начисляется автоматически — 1/150 ключевой ставки за каждый день.

Если задержка **больше 15 дней** — письменно уведомите работодателя о приостановке работы до выплаты. Заработок на это время сохраняется.

Жалоба в трудовую инспекцию (Онлайнинспекция.рф, Госуслуги).

При массовых задержках — прокуратура.

Суд: срок — 1 год.

Давят, чтобы уволился сам

Ничего не подписывайте на месте. «Мне нужно подумать».

Записывайте разговоры, сохраняйте переписку.

Продолжайте работать как обычно, не давайте поводов.

Помните: уволить «по статье» без реальных задокументированных нарушений нельзя.

Если предлагают соглашение сторон — торгуйтесь об отступных.

Давление продолжается — трудовая инспекция. Беременным и мамам маленьких детей — сразу прокуратура.

Вынудили написать — суд в течение **1 месяца**.

Сокращение: что мне положено

☐ Персональное уведомление под подпись **за 2 месяца**.

☐ Предложены **все** подходящие вакансии, включая нижестоящие.

☐ Учтено преимущественное право (иждивенцы, единственный кормилец и др.).

☐ **Выходное пособие** — средний месячный заработок в день увольнения.

☐ **Компенсация за неиспользованный отпуск.**

☐ **Второй месяц** — средний заработок, если не трудо-

устроился (заявление работодателю).

☐ **Третий месяц —** встать на учёт в центр занятости в течение **14 рабочих дней** после увольнения; решение принимает служба занятости.

☐ При досрочном увольнении по соглашению — дополнительная компенсация за оставшееся время.

☐ Нельзя сократить: беременную, мать ребёнка до 3 лет, одинокую мать ребёнка до 14 лет и др.

Какие документы я могу потребовать у работодателя

По письменному заявлению, бесплатно, в течение **3 рабочих дней**:

трудовой договор и дополнительные соглашения;
приказы о приёме, переводе, увольнении;
справки о зарплате и уплаченных взносах;
справку о периоде работы;
справку о заработке за 2 года (для больничных);
расчётные листки;
сведения о трудовой деятельности.

Глава 17. Подработка и самозанятость

Торты, которые чуть не стали проблемой

Полине тридцать четыре. Она живёт в Абакане, у неё двое детей: старшему восемь, младшей год. Последние полтора года она в декрете со вторым.

Печь Полина любила всегда. Сначала торты на дни рождения своих детей, потом «для подружки», потом для подружкиной сестры. Кто-то выложил фото в соцсеть, и через месяц ей написала незнакомая женщина: «А на заказ делаете?»

Так всё и началось. Через год у Полины было четыре-пять заказов в неделю. Торты на дни рождения, на свадьбы, капкейки на выпускной. Деньги переводили на карту — от десятков разных людей, с подписями вроде «за торт», «спасибо!!!», «предоплата Маша». Полина не платила никаких налогов. «Я же не бизнес, я просто пеку дома».

Однажды утром приложение банка не открылось. На экране было сообщение: «Доступ к дистанционному обслуживанию ограничен. Просим предоставить документы, подтверждающие источник поступления денежных средств». Карта

работала только в отделении.

В тот же день в личных сообщениях появилось письмо от клиентки Кристины. Торт на юбилей её мамы, по её словам, «был не того оттенка», «крем слишком сладкий» и «вообще не похож на фото». Она требовала вернуть все деньги и писала: «Вы торгуете незаконно, без регистрации, я на вас пожалуюсь в налоговую и в Роспотребнадзор».

Полина сидела на кухне, рядом в стульчике лепетала младшая, а у неё дрожали руки. Ей казалось, что сейчас придут, оштрафуют, отберут, заберут. Что всё, что она с такой любовью строила, рухнет за один день.

Не рухнуло. Но этот день заставил её сделать то, что надо было сделать с самого начала. Чем всё кончилось, расскажу в конце главы.

Силки и петли

Таёжный промысловик живёт не только крупной добычей. Лося или медведя берут редко. А кормят каждый день силки на зайца, петли на рябчика, сети на рыбу. Мелкая добыча, но постоянная. И в голодный месяц именно она спасает.

Подработка в городе — такие же силки и петли. Основная работа — это лось, на нём держится жизнь. А подработка — то, что кормит в трудный месяц, даёт деньги на подушку, на отпуск, на что-то сверх необходимого. А для многих подработка со временем становится основным делом.

Сегодня подрабатывают очень многие. Таксуют по вечерам. Развозят еду на велосипеде. Репетиторствуют. Делают маникюр на дому. Чинят технику. Шьют, вяжут, пекут. Сдают квартиру, доставшуюся от бабушки. Пишут тексты, рисуют, переводят. Работают через приложения и биржи.

И очень многие делают это «в серую» — не потому, что хотят обмануть государство, а потому что не знают, как сделать иначе, или думают, что это сложно и дорого. А легализоваться сегодня просто и дешево. Гораздо проще и дешевле, чем разбираться с последствиями.

Шаг 1. Какая бывает подработка

Прежде чем говорить о том, как оформлять подработку, разберёмся, какой она бывает. От этого зависит, что нужно делать.

Совместительство по трудовому договору

Вы работаете у второго работодателя по трудовому договору, помимо основной работы. Это обычная работа, просто вторая. Все права работника сохраняются (глава 16): отпуск, больничные, взносы на пенсию. Налог за вас платит работодатель.

Ограничение: на совместительстве можно работать не больше четырёх часов в день, когда на основной работе рабочий день, и не больше половины месячной нормы.

Разовые заказы от компаний

Компания заказывает у вас конкретную работу: перевести текст, сделать ремонт в офисе, провести обучение. Оформляется договором подряда или оказания услуг. Если вы обычное физлицо — компания сама удержит с вас налог 13% и заплатит взносы. Если вы самозанятый — вы сами платите

налог по льготной ставке.

Работа на себя для людей

Вы делаете что-то для частных лиц: печёте торты, стрижёте, учите детей, чините, убираете, фотографируете. Или сдаёте жильё. Вот здесь чаще всего и возникает «серая зона»: деньги поступают от людей напрямую, никто ничего не удерживает и не оформляет.

Работа через платформы и приложения

Такси, доставка, клининг, мастера по вызову, фриланс-биржи. Вы получаете заказы через цифровую платформу. Формально платформа не ваш работодатель, а посредник. Подробнее — в шаге 8.

Продажа своих вещей

Продали старый диван на сайте объявлений, детскую коляску, из которой вырос ребёнок, лишние инструменты. Это не бизнес. Продажа своих личных вещей не требует никакой регистрации. Если вы владели вещью больше трёх лет — налог не платите вообще. Если меньше — налог возможен, но обычно его нет, потому что вещь продаётся дешевле, чем куплена.

Граница проходит там, где вы начинаете **систематически** покупать вещи для перепродажи или производить их для продажи. Тогда это уже предпринимательская деятельность.

Шаг 2. Риски работы «в серую»

Многие думают: «Ну кто меня поймает? Таких, как я, миллионы». И правда: налоговая не охотится специально за каждой мастерицей маникюра. Но опасность приходит совсем с другой стороны.

Банки

Это главная угроза для «серых» подработчиков, и именно с неё начались проблемы у Полины. Банки обязаны следить за подозрительными операциями (глава 13). А много поступлений от разных людей на личную карту — один из самых типичных признаков, на которые реагирует банк. Это выглядит одинаково и для дроппера, через которого гонят украденные деньги, и для мастерицы, которой клиенты платят за торты.

Банк не знает, кто вы. Он видит только поток переводов. И когда он просит объяснить, откуда деньги, у «серого» подработчика нет ответа. Ни договоров, ни чеков, ни регистрации. Только «за торт», «спасибо!!!».

А у самозанятого ответ простой: вот справка о постановке на учёт, вот чеки из приложения, вот доход, с которого уплачен налог. Вопрос закрывается обычно за один день.

Налоги, пени и штрафы

Если налоговая всё же узнает о ваших доходах (из сведений банков, из объявлений, из жалобы недовольного клиента или завистливого соседа), она может:

доначислить налог с полученного дохода — 13% для обычного физлица;

начислить пени за каждый день просрочки;

оштрафовать за неуплату налога и за непредставление декларации;

оштрафовать за ведение деятельности без постановки на учёт.

Суммы могут оказаться заметными: если вы годами получали доход, налоговая посчитает за все эти годы.

Незаконное предпринимательство

Систематическое получение дохода без регистрации (без ИП и без самозанятости) — это административное правонарушение. Штраф для гражданина — от 500 до 2 000 рублей. Немного. Но к нему добавляются налоги и налоговые штрафы, о которых выше. А при крупных доходах возможна и уголовная ответственность.

Важный момент: для привлечения к ответственности нужно доказать, что деятельность **систематическая** и на-

правлена на получение прибыли. Один раз продать свитер, который связали, — не предпринимательство. Печь торты на заказ каждую неделю — уже да.

Споры с клиентами

Без договора, без чеков, без чёткой договорённости о том, что именно вы делаете и за сколько, любой спор с клиентом превращается в «слово против слова». Клиент может отказаться платить. Может потребовать вернуть деньги. Может угрожать жалобами. И вам нечем защититься.

Нет подтверждённого дохода

Вы зарабатываете, но для банка, который решает, дать ли вам ипотеку, для посольства, которое решает, дать ли визу, для соцзащиты, которая решает, положено ли вам пособие, — у вас нет дохода. Или он есть, и тогда вам откажут в пособии, а вы не можете объяснить, откуда он.

Шаг 3. Самозанятость: что это и как работает

Самозанятость — это специальный налоговый режим для тех, кто работает на себя. Официально он называется **налог на профессиональный доход** (НПД). Он был придуман именно для таких людей, как Полина: тех, кто что-то делает своими руками или головой и продаёт результат.

Режим действует как эксперимент до конца 2028 года. Условия на это время законом зафиксированы.

Кто может стать самозанятым

Почти любой гражданин России с 14 лет (до 18 — с согласия родителей или при эмансипации). Можно быть самозанятым и одновременно:

работать по трудовому договору на основной работе;

получать пенсию;

учиться;

быть в декрете.

Кто не может

те, у кого доход больше лимита;

те, у кого есть наёмные работники по трудовым догово-

рам;

те, кто перепродаёт чужие товары (кроме своих личных вещей);

те, кто продаёт подакцизные товары (алкоголь, табак, бензин) и товары, подлежащие обязательной маркировке;

посредники, работающие по агентским договорам и договорам поручения (с некоторыми исключениями, например для курьеров);

те, кто добывает полезные ископаемые;

некоторые другие категории.

Ставки налога

4% — с доходов от физических лиц (частных клиентов);

6% — с доходов от компаний и ИП.

Никаких других налогов и обязательных взносов нет. Никаких деклараций и отчётов.

Налоговый вычет. При регистрации каждый самозанятый получает бонус — **10 000 рублей**. Он автоматически уменьшает налог: пока бонус не израсходован, ставка фактически 3% вместо 4% и 4% вместо 6%. Бонус даётся один раз за всё время.

Пример: Полина за месяц получила 80 тысяч рублей от частных клиентов. Налог 4% = 3 200 рублей. Пока действует бонус — 3% = 2 400 рублей, а 800 рублей спишутся из бонуса. То есть даже с полным налогом это меньше, чем стоит

один торт.

Лимит дохода

Годовой лимит дохода — **2,4 миллиона рублей**. Считается нарастающим итогом с 1 января по 31 декабря. Если превысили — режим самозанятости перестаёт действовать до конца года, и с дохода сверх лимита нужно платить налог по обычным правилам (13% и выше). Или вовремя перейти на ИП (шаг 5).

Если вы приближаетесь к лимиту, следите за этим внимательно.

Как зарегистрироваться

Это занимает 10–15 минут:

Скачайте приложение налоговой «Мой налог» (или зарегистрируйтесь через приложение своего банка — многие банки это позволяют, или на Госуслугах).

Войдите через Госуслуги или с паспортом.

Подтвердите регистрацию.

Всё. Вы самозанятый.

Регистрация бесплатная. Сняться с учёта можно в любой момент так же просто — одной кнопкой.

Как выдавать чеки

Каждый раз, когда получаете деньги за работу, нужно сформировать чек в приложении «Мой налог»:

укажите, за что (например, «торт на заказ», «урок английского», «стрижка»);

сумму;

от кого (физлицо или компания — от этого зависит ставка);

отправьте чек клиенту (по ссылке, на телефон, на почту) или просто сохраните.

Чек нужно сформировать в момент получения денег. Если получаете переводом — не позднее 9-го числа следующего месяца.

Если ошиблись (не та сумма, не тот клиент, клиент вернул деньги) — чек можно аннулировать в приложении и выдать правильный.

Как платить налог

Приложение само считает налог. До **12-го числа** следующего месяца приходит уведомление с суммой. Заплатить нужно до **28-го числа**. Можно подключить автоплатёж — тогда налог будет списываться сам.

Если налог меньше 100 рублей, он переносится на следу-

ющий месяц.

Если просрочили — начисляются пени.

Нельзя работать на бывшего работодателя

Самозанятый не может применять льготный налог к доходам от бывшего работодателя, если с момента увольнения прошло меньше двух лет. Это правило нужно не для того, чтобы мешать вам, а чтобы защитить вас: чтобы работодатель не уволил работника и не «взял обратно» как самозанятого, сэкономив на налогах и лишив его всех прав (глава 16).

Нельзя нанимать работников

Самозанятый работает сам. Если вам нужны помощники по трудовому договору — это уже ИП.

При этом вы можете заказывать услуги у других самозанятых. Например, Полина может заказать у самозанятого фотографа съёмку своих тортов.

Шаг 4. Пенсия и больничные самозанятого

Вот главный минус самозанятости, о котором многие не задумываются. Самозанятый по умолчанию **не копит пенсию** и **не получает больничных**. Если вы только самозанятый и больше нигде не работаете, у вас нет ни стажа, ни пенсионных баллов.

Если вы работаете по трудовому договору и подрабатываете как самозанятый — пенсия и больничные идут по основной работе, всё в порядке.

Но если самозанятость — ваш главный доход, об этом нужно позаботиться самому.

Добровольные пенсионные взносы

Самозанятый может добровольно платить взносы в Социальный фонд и копить стаж и пенсионные баллы. Для этого нужно подать заявление (в приложении «Мой налог», на Госуслугах или в Социальном фонде).

В 2026 году:

минимальный взнос — 71 525,52 рубля в год. Даёт один год страхового стажа и чуть больше одного пенсионного балла;

максимальный — 572 204,16 рубля в год. Даёт тот же

год стажа и максимум баллов за год — 8,72.

Платить можно частями в течение года или сразу, но не позднее 31 декабря. Задним числом за прошлые годы доплатить нельзя.

Стоит ли? Зависит от ситуации. Если у вас уже большой стаж и баллы, а до пенсии недалеко — может быть, есть смысл добрать недостающее. Если вы молоды и самозанятость временная — возможно, лучше копить самостоятельно (подушка, глава 12; программа долгосрочных сбережений). Если самозанятость — ваша основная работа на долгие годы, без взносов вы рискуете остаться без страховой пенсии совсем.

Важно для пенсионеров: если пенсионер начинает платить добровольные пенсионные взносы, он перестаёт считаться неработающим и может потерять социальную доплату к пенсии (шаг 9).

Добровольное страхование на случай болезни

С 1 января 2026 года самозанятые могут получать больничные. Это эксперимент на 2026–2028 годы.

Как это работает:

выбираете страховую сумму: **35 000 или 50 000 рублей**;

платите ежемесячный взнос — **1 344 или 1 920 рублей** соответственно (или раз в год всю сумму);

через **шесть месяцев** непрерывной уплаты появляется право на больничный;

размер выплаты зависит от стажа и того, как долго вы платите взносы; полная сумма — после 12 месяцев уплаты;

подключить можно в приложении «Мой налог», на Госуслугах, в Социальном фонде или МФЦ.

Если у вас есть основная работа по трудовому договору, больничный идёт по ней, отдельно подключать не нужно.

Для Полины это важно. Если она заболеет гриппом на неделю — потеряет четыре-пять заказов. А если сломает руку — месяц без дохода.

Подушка

Самая надёжная защита самозанятого — подушка (глава 12). У человека с нерегулярным доходом она должна быть больше: не три, а шесть месяцев расходов и больше.

Шаг 5. Когда нужен ИП

Самозанятость подходит большинству подработчиков. Но иногда её не хватает. ИП (индивидуальный предприниматель) нужен, если:

доход больше 2,4 миллиона рублей в год;

нужно нанимать работников;

вы хотите продавать чужие товары (перепродавать);

ваш вид деятельности не разрешён самозанятым;

крупные заказчики требуют работать именно с ИП.

У ИП несколько налоговых режимов. Самые популярные для малого бизнеса:

упрощённая система (налог с дохода или с разницы между доходами и расходами);

патент (фиксированная стоимость за год по определённым видам деятельности).

Главное отличие от самозанятости: ИП **обязан** платить фиксированные взносы на пенсионное и медицинское страхование за себя, даже если дохода нет. Плюс отчётность, больше бумаг и правил. Зато стаж и пенсия копятся автоматически.

Если вы до этого дошли — это уже бизнес, и для него стоит найти хорошего бухгалтера или хотя бы бухгалтерский сервис. В этой книге подробно об ИП говорить не будем.

Шаг 6. Как работать на себя честно и спокойно

Договор с клиентом

Самозанятые часто работают без договоров. «Ну какой договор на торт?» Но именно договор защищает от ситуаций, как у Полины с Кристиной.

Договор не обязательно должен быть длинным. Для небольших заказов хватит **короткого письменного соглашения** — в мессенджере или на одной странице. Главное — чтобы было зафиксировано:

что вы делаете: конкретно, с деталями. Для торта: вес, начинка, оформление, цвет (лучше с эскизом или фото-примером, который согласовал клиент);

сроки: когда готово, когда забирать;

цена: полная стоимость, что в неё входит;

предоплата: сколько и когда;

что будет, если клиент откажется: предоплата возвращается или нет (например, если отказ меньше чем за двое суток, а продукты уже куплены);

как принимается работа: клиент смотрит, подтверждает.

Обязательно получите от клиента подтверждение: «Да,

согласен». Скриншот переписки — тоже доказательство.

Схема договора — в памятке.

Предоплата

Берите предоплату. Особенно если для заказа нужно что-то купить (продукты, материалы) или если вы ради заказа отказываетесь от других. Обычно — 30–50%. Без предоплаты вы рискуете остаться с готовым тортом на сорок порций, который никому не нужен.

Учёт

Даже самозанятому, которому не нужны отчёты, полезен простой учёт. Таблица:

Дата
Клиент
Что
Сумма
Предоплата
Остаток
Расходы на материалы
Чек выдан

Это помогает:

не забыть выдать чек;
видеть реальную прибыль (доход минус расходы);
следить за лимитом;
иметь историю для споров с клиентами.

Как назначить цену

Одна из главных ошибок начинающих — слишком низкая цена. «Я же дома, у меня нет аренды, мне не жалко». Но если считать честно, часто выясняется, что человек работает в убыток или почти бесплатно.

Как считать:

Материалы. Всё, что уходит на один заказ: продукты, упаковка, коробки, доставка.

Время. Сколько часов уходит на заказ — включая закупку, подготовку, переписку с клиентом, уборку после.

Стоимость вашего часа. Сколько вы хотите получать в час? Ориентир — не меньше, чем зарабатывали бы на обычной работе той же квалификации.

Скрытые расходы. Электричество, амортизация техники (миксер, духовка не вечные), налог, связь, реклама.

Рынок. Посмотрите, сколько берут другие за похожее. Вы можете быть дороже или дешевле, но должны понимать почему.

Цена = материалы + (часы × стоимость часа) + доля скрытых расходов.

Почему демпинг вредит: когда вы ставите цену ниже, чем стоит ваша работа, вы не просто работаете бесплатно. Вы привлекаете клиентов, которые ищут «подешевле» и часто наиболее капризны. Вы выгораете (глава 46). И вы портите рынок для себя и других.

Полина, когда впервые честно посчитала, обнаружила, что за двухъярусный торт с мастикой получала около 150 рублей в час. Меньше, чем уборщица.

Права потребителей

Применяется ли к самозанятому Закон о защите прав потребителей? Прямо в законе об этом не сказано, и позиции разные. Налоговая разъясняла, что закон действует для всех, кто продаёт товары и оказывает услуги, а значит, и для самозанятых. Суды в спорах между клиентами и самозанятыми нередко применяют нормы закона о защите прав потребителей.

Практический вывод: **ведите себя так, как будто закон на вас распространяется**. Это значит:

давайте клиенту полную и честную информацию о товаре или услуге;

если товар или услуга с недостатками — переделывайте, уменьшайте цену или возвращайте деньги;

соблюдайте сроки.

Но и права клиента не безграничны. «Не того оттенка» и

«слишком сладкий крем» — субъективные претензии. Если вы сделали ровно то, что согласовали письменно, клиент не вправе требовать возврата только потому, что ему не понравилось. Именно поэтому так важен договор с деталями и согласованный эскиз.

О правах потребителей со стороны покупателя — в главе 19.

Еда и дети — особая ответственность

Если вы работаете с едой, с детьми или со здоровьем людей, ответственность выше.

Еда. Готовить еду на продажу дома не запрещено. Но вы отвечаете за её безопасность. Если кто-то отравится вашим тортом — последствия могут быть серьёзными: от гражданского иска до уголовного дела при тяжёлых последствиях. Что нужно соблюдать:

чистота кухни и инструментов;

свежие продукты с хорошим сроком годности, храните чеки на покупку;

соблюдение холодильной цепочки (особенно кремы, мясо, рыба);

честная информация о составе и сроке годности (особенно об аллергенах: орехи, молоко, яйца, глютен);

медицинская книжка — для многих видов работы с едой рекомендуется или требуется; уточните, нужна ли в вашем

случае.

Дети. Если вы занимаетесь с детьми (репетиторство, присмотр, кружки), для некоторых видов работы нужна справка об отсутствии судимости. Даже если формально она не обязательна — её наличие вызывает доверие родителей.

Здоровье. Массаж, косметология, медицинские услуги — многие из них требуют специального образования и лицензий. Не беритесь за то, на что у вас нет права и квалификации.

Реклама и отзывы

Фото работ — главная реклама для мастеров. Делайте хорошие фото каждого заказа (с согласия клиента, если на фото люди).

Отзывы — просите довольных клиентов оставить отзыв. Не пишите отзывы сами от имени придуманных людей — это обман, и его легко распознать.

Платная реклама в интернете (у блогеров, в соцсетях) — для неё действуют требования о маркировке. Если вы платите за рекламу, уточните эти требования.

Шаг 7. Сдача жилья как подработка

Семёну сорок. Два года назад ему досталась от бабушки однокомнатная квартира в Чите. Жить в ней он не собирался, продавать пока не хотел — сдавал. Жильцы платили ему на карту каждый месяц. Налоги Семён не платил. «Как все».

А потом соседка снизу, которая давно конфликтовала с бабушкой, а теперь — с жильцами, написала в налоговую. И Семён получил требование представить пояснения.

Как сдавать легально

Есть два основных способа.

Как физлицо. Платите налог **13%** с дохода от аренды (15% с части дохода сверх определённого порога), подаёте декларацию 3-НДФЛ до 30 апреля следующего года, платите налог до 15 июля.

Как самозанятый. Платите **4%**, если сдаёте физлицам (6%, если компании). Никаких деклараций, просто чеки каждый месяц в приложении. Это почти всегда выгоднее.

Самозанятым можно сдавать только **жилые помещения** (квартиры, дома). Сдавать как самозанятый нежилые помещения (гаражи, офисы, склады) нельзя.

Семёну пришлось заплатить налог за два года по 13%, с пенями. После этого он зарегистрировался как самозанятый

и теперь платит 4%.

Договор с жильцами

О договоре аренды мы подробно говорили в главе 1 — со стороны жильца. Со стороны хозяина важно:

письменный договор, лучше на 11 месяцев (чтобы не требовалась государственная регистрация);

акт приёма-передачи с описью имущества и показаниями счётчиков;

залог;

кто платит коммуналку и в каком объёме;

кто может проживать;

порядок осмотра квартиры;

порядок расторжения.

Посуточная аренда

Посуточная сдача квартир в многоквартирных домах разрешена, но регулируется. С 2024 года закон прямо требует:

заключать договор с каждым жильцом;

соблюдать требования к оснащённости квартиры приборами учёта;

не создавать неудобств соседям.

При этом гостиничные услуги в жилых помещениях многоквартирных домов (то есть хостелы, когда квартира фак-

тически превращается в гостиницу) запрещены.

Посуточная аренда — это больше хлопот, жалоб соседей и рисков, чем долгосрочная. Если решите этим заниматься — делайте это легально и уважайте соседей. Именно соседи чаще всего становятся источником проблем: жалобы в управляющую компанию, полицию, налоговую. Об отношениях с соседями — в главе 6.

Шаг 8. Работа через платформы

Что это

Такси через приложения, доставка еды, клининговые и ремонтные сервисы, фриланс-биржи, сервисы выбора мастеров. Вы получаете заказы через цифровую платформу, она берёт комиссию, а вы выполняете работу.

Формально платформа — не ваш работодатель. Вы работаете как самозанятый или ИП, а платформа — посредник между вами и заказчиком.

Закон о платформенной экономике

С 1 октября 2026 года действует закон о платформенной экономике. Главное, что нужно знать исполнителю:

платформенным исполнителем может быть только **самозанятый или ИП**;

отношения между платформой и исполнителем — это **гражданско-правовой договор**, а не трудовой;

закон устанавливает правила взаимодействия: платформа должна раскрывать условия работы, правила начисления оплаты, порядок блокировки;

правительство утвердило критерий систематичности: ес-

ли исполнитель работает слишком много и регулярно с одним заказчиком, отношения могут признать трудовыми.

Закон новый, практика его применения ещё только складывается. Следите за изменениями.

Такси

Если вы хотите работать в такси как самозанятый, нужно:

получить **разрешение на перевозку пассажиров** (через Госуслуги или МФЦ);

внести автомобиль в **региональный реестр легковых такси**;

соблюдать требования к автомобилю, водителю, медосмотрам.

С 1 марта 2026 года в реестр такси вносят только автомобили, соответствующие требованиям **локализации** (собранные в России или отвечающие определённым требованиям). Но для самозанятых сделано исключение: они могут работать на собственных нелокализованных автомобилях в пределах квоты (не меньше 25% от реестра такси в регионе), если машина в собственности больше полугода. Эти правила действуют до 1 января 2033 года.

Также самозанятые таксисты теперь могут получить разрешение на работу в регионе, где у них нет постоянной регистрации.

Требования могут уточняться — перед началом работы

проверьте актуальные правила вашего региона.

Если платформа «отключила»

Это частая боль исполнителей: «отключили» от приложения из-за низкого рейтинга, жалобы клиента или без объяснения причин. И весь доход пропал.

Что делать:

запросите у платформы письменное объяснение причин;

изучите договор (оферту) с платформой — там описаны основания и порядок блокировки;

обжалуйте через службу поддержки;

если блокировка незаконна или нарушает договор — претензия, а затем суд.

И главный урок: не держите все яйца в одной корзине. Если вся ваша работа — одно приложение, вы полностью от него зависите. Ищите параллельно других клиентов, другие платформы, свою клиентскую базу.

Шаг 9. Особые ситуации

Подработка в декрете

Это ситуация Полины. Сохраняется ли пособие по уходу за ребёнком до полутора лет, если работать?

Да. Пособие по уходу за ребёнком до 1,5 лет (40% среднего заработка) сохраняется, если вы:

работаете на условиях неполного рабочего времени;

работаете на дому или удалённо;

даже досрочно выходите на работу на полный день;

подрабатываете у другого работодателя.

Самозанятость тоже не лишает права на это пособие.

Важно: это касается **пособия по уходу за ребёнком до 1,5 лет**, которое платят работавшим родителям. Другие пособия (например, единое пособие для малоимущих семей) учитывают доходы, и доход от самозанятости может повлиять на право на них.

Подработка безработного

Самозанятый не может получать пособие по безработице. Самозанятость — это деятельность, приносящая доход, поэтому самозанятого не признают безработным.

Если вы потеряли работу и хотите встать на учёт в центр занятости, сначала нужно сняться с учёта как самозанятый (в приложении «Мой налог» — одна кнопка). А после того, как найдёте работу или решите, что пособие не нужно, — встать снова.

Учитывайте: если вы получаете пособие и одновременно подрабатываете неофициально, это нарушение. Если выяснится — пособие потребуют вернуть.

Подработка пенсионера

С 2025 года страховые пенсии работающих пенсионеров снова индексируются, как и неработающих. В 2026 году — на 7,6% с 1 января.

Важный нюанс для самозанятых пенсионеров: **самозанятый пенсионер считается неработающим**, если он не платит добровольные пенсионные взносы и не работает по трудовому договору. Это значит:

он сохраняет социальную доплату к пенсии до прожиточного минимума (если она есть);

он сохраняет статус неработающего для других льгот.

Если самозанятый пенсионер начнёт платить добровольные пенсионные взносы — он станет «работающим» и может потерять социальную доплату. Взвесьте, что выгоднее.

Подработка студента и подростка

С 14 лет можно стать самозанятым — с согласия родителей. С 16 — работать по трудовому договору (с 14 — на лёгкой работе с согласия родителя). Подростку подработка даёт не только деньги, но и опыт, строчку в резюме, понимание, как устроена работа.

Главное — уберечь подростка от «подработок»-ловушек (шаг 10): курьеры мошенников, дропперы, закладчики. Именно на подростков и студентов чаще всего охотятся вербовщики (главы 13, 15, 65).

Работа на себя после 50

Помните Галину из главы 15? После курса по налоговому консультированию она по вечерам консультирует индивидуальных предпринимателей — как самозанятая. Это частый и очень разумный путь для людей с большим опытом: превратить знания в услугу.

После 50 работа на себя может стать хорошим вариантом:

консультирование и наставничество в своей сфере;

репетиторство и преподавание;

ремёсла и хобби, ставшие делом;

услуги для людей своего поколения (многие охотнее идут к мастеру своего возраста).

Опыт, надёжность, связи — здесь ваше преимущество, а не помеха.

Государственная поддержка

Социальный контракт на открытие своего дела. Малоимущие граждане (с доходом на члена семьи ниже прожиточного минимума) могут получить от государства **до 350 000 рублей** на открытие своего дела. Условия:

оформить самозанятость или ИП;

представить бизнес-план;

потратить деньги на то, что указано в плане (оборудование, материалы), и отчитаться;

вести деятельность не меньше определённого срока.

Подать заявление можно на Госуслугах или в органе соцзащиты. Условия в регионах различаются.

Кроме того, в регионах работают центры поддержки малого бизнеса «Мой бизнес»: консультации, обучение, иногда — бесплатные места на ярмарках, льготные займы.

Шаг 10. Мошенничество «заработай дома»

Люди, которые ищут подработку, — такая же лакомая добыча для хищников, как и те, кто ищет работу (глава 15). Вот самые распространённые схемы.

«Работа на дому» с вложениями

«Сборка ручек на дому», «упаковка товаров», «наклейка этикеток», «вязание игрушек по образцу». Звучит заманчиво: работай, не выходя из дома, сколько хочешь. Но сначала нужно **оплатить**: «набор для сборки», «обучение», «залог за материалы», «регистрационный взнос». Потом либо ничего не приходит, либо приходит, а сделанную работу «не принимают из-за брака».

Правило: если для начала работы нужно заплатить — это не работа.

Сетевой маркетинг и пирамиды

«Стань партнёром нашей компании», «пассивный доход», «финансовая свобода», «приведи двух друзей». Сетевой маркетинг формально не запрещён, но заработать в нём могут лишь немногие наверху. А финансовые пирамиды, за-

маскированные под сетевой маркетинг, — это просто способ отобрать деньги у участников.

Признаки пирамиды: главный заработок не от продаж, а от привлечения новых людей; нужно вложить деньги на старте; обещают доход намного выше обычного.

Платные курсы «как заработать»

«Научу зарабатывать на маркетплейсах миллион в месяц», «стань успешным инвестором за 30 дней», «закрытый клуб для тех, кто хочет больше». Платные курсы и «наставники», которые обещают быстрый и большой заработок. Иногда они действительно чему-то учат, но гораздо чаще продают мечту. Зарабатывают на этом в основном сами продавцы курсов.

Правило: человек, который знает, как заработать миллион, обычно зарабатывает миллион, а не продаёт курсы о том, как его заработать.

Задания за деньги в интернете

«Ставь лайки за деньги», «пиши отзывы на товары», «оцени сайт». Сначала платят маленькие суммы — действительно платят. Потом предлагают «перейти на следующий уровень» и для этого «внести депозит». Депозит пропадает. Классическая схема заманивания.

Кроме того, «написать отзыв за деньги на товар, которого вы не видели» — это участие в обмане покупателей.

Подработка, которая оказывается преступлением

Об этом подробно говорили в главах 13 и 15, но напомню, потому что это самое опасное:

«Принимать переводы и пересылать» — дропперство, уголовная статья.

«Курьер на один день», «забрать пакет и отвезти» — курьер телефонных мошенников, соучастие в мошенничестве.

«Работа с тайниками», «раскладка» — распространение наркотиков.

Эти «подработки» маскируются под самые обычные объявления. Вербовщики особенно охотятся на подростков, студентов и людей в трудной ситуации.

Красные флаги

Для начала подработки нужно что-то заплатить — за обучение, материалы, регистрацию, залог.

Доход обещают «пассивный», «без усилий», «финансовую свободу».

На карту приходят деньги от десятков людей без чеков и договоров, и вы не можете объяснить банку, за что.

Работодатель требует стать самозанятым вместо трудового договора (глава 16).

Вы приближаетесь к лимиту самозанятого (2,4 млн в год) и не следите за этим.

Клиент отказывается от предоплаты и договора, просит «по-дружески», «потом заплачу».

Вы работаете с едой, детьми или здоровьем людей, не зная требований и не понимая своей ответственности.

«Подработка» связана с приёмом и пересылкой денег, курьерством от незнакомцев, тайниками.

Как говорить с системой

С налоговой

Регистрация и снятие с учёта самозанятости — в приложении «Мой налог», на Госуслугах, через банк.

Ошибка в чеке — аннулируйте и выдайте новый в приложении.

Требование пояснений (как у Семёна): не игнорируйте. Ответьте в срок, указанный в требовании (обычно пять рабочих дней). Объясните честно. Если вы не платили налог — лучше признать и заплатить с пенями самому, чем дождаться проверки и штрафов.

Справка о доходах самозанятого — формируется в приложении «Мой налог» за любой период. Пригодится для банка, визы, кредита.

С банком

Если банк запросил объяснить происхождение денег (глава 13):

предоставьте справку о постановке на учёт как самозанятого (формируется в «Моём налоге»);

предоставьте справку о доходах из «Моего налога»;

при необходимости — чеки, договоры с клиентами, переписку.

Это и была главная разница в истории Полины: «серой» мастерице банку ответить нечего, а самозанятой — есть.

С Социальным фондом

Добровольные пенсионные взносы — заявление в Социальный фонд, на Госуслугах или в «Моём налоге».

Добровольное страхование на случай болезни — заявление там же.

Выписка из лицевого счёта — на Госуслугах, проверить стаж и баллы.

С соцзащитой и центром занятости

Социальный контракт — заявление на Госуслугах или в органе соцзащиты.

Центры «Мой бизнес» — консультации, обучение, поддержка.

С клиентами

Если клиент недоволен:

Спокойно выслушайте претензию. Попросите изложить письменно.

Сравните с тем, что было согласовано в договоре или переписке.

Если претензия обоснована (вы что-то сделали не так) — предложите исправить, переделать, уменьшить цену.

Если претензия необоснованна (вы сделали ровно то, что договаривались) — вежливо, но твёрдо объясните, сославшись на договорённости.

Отвечайте письменно, сохраняйте всю переписку.

Если клиент не платит:

Напомните письменно, укажите срок оплаты.

Направьте письменную претензию (образцы — в главе 52).

Если не помогло — суд. Небольшие суммы взыскиваются у мирового судьи, часто в упрощённом порядке (глава 54).

С Роспотребнадзором

Если клиент пожаловался на вас в Роспотребнадзор — вам могут направить запрос или предостережение. Ответьте спокойно, по фактам, приложите договор, переписку, чеки, фото работы. Если вы работали честно и в рамках договорённостей, это ваша защита.

Чем закончилась история Полины

В тот вечер, когда банк заблокировал онлайн-банк, Полина позвонила подруге-бухгалтеру. Та сказала: «Регистрируйся как самозанятая. Прямо сейчас. Это десять минут».

Полина зарегистрировалась той же ночью. Утром пошла в банк с паспортом, справкой о постановке на учёт и объяснением, что поступления — это оплата за торты на заказ. Банк попросил ещё переписку с несколькими клиентами. Через три дня доступ восстановили.

С прошлыми доходами за год Полина решила разобраться честно: подала декларацию как физлицо и заплатила налог. Было обидно — почти две месячные выручки. Но спать стало спокойнее.

С Кристиной тоже разобрались. Полина нашла в переписке согласованный эскиз торта — тот самый оттенок, который «не тот», Кристина сама выбрала и написала «Идеально!». Полина вежливо приложила скриншот и предложила в знак доброй воли небольшую скидку на следующий заказ. Кристина больше не писала. Ни в налоговую, ни в Роспотребнадзор, ни Полине.

А дальше Полина сделала то, что раньше казалось ей лишним:

завела простой договор-шаблон, который отправляла каждому клиенту в мессенджере;

стала брать предоплату 50% и обязательно согласовывать эскиз;

завела таблицу заказов и расходов;

впервые честно посчитала, сколько стоит её час — и подняла цены на треть. Часть клиентов ушла. Но пришли другие, а работы стало меньше при том же доходе;

подключила страхование на случай болезни;

выдаёт чеки каждому клиенту.

Сейчас младшая пошла в садик. Полина думает, возвращаться ли ей на прежнюю работу в бухгалтерию или превратить торты в основное дело. Пока она совмещает. А на кухне на холодильнике висит распечатка, которую она сделала в ту ночь: «Самозанятая. Чек — каждому. Договор — каждому. Предоплата — всегда».

Памятка к главе 17

Сравнение форм подработки

Неофициально
Самозанятый
ИП
Совместительство

Налог
13% (если узнают) + пени + штрафы
4% с физлиц, 6% с компаний
Зависит от режима
13% удерживает работодатель

Обязательные взносы
—
Нет
Да, фиксированные
Платит работодатель

Отчётность
Декларация (если платите)

Нет, только чеки
Да
Нет

Лимит дохода
—
2,4 млн в год
Зависит от режима
—

Можно нанимать
—
Нет
Да
—

Пенсия, стаж
Нет
Только добровольно
Да
Да

Больничный
Нет
Только добровольно
Только добровольно

Да

Вопросы банков
Нечего ответить
Справка из «Моего налога»
Документы ИП
Справка с работы

Регистрация
—
10 минут в приложении
Несколько дней
Трудовой договор

Стать самозанятым за 15 минут

Скачать приложение «Мой налог» (или зарегистрироваться через банк, Госуслуги).

Войти через Госуслуги или с паспортом.

Подтвердить регистрацию.

Подключить автоплатёж налога (по желанию).

Выдавать чек каждому клиенту при оплате.

Платить налог до 28-го числа следующего месяца.

Подумать о добровольном страховании на случай болезни (взнос 1 344 или 1 920 # в месяц) и добровольных пенсионных взносах (от 71 525,52 # в год в 2026 году).

Схема договора с клиентом

Заказчик: _____ (имя, телефон)
Исполнитель: _____ (имя, самозанятый, ИНН)

Что: _____ (подробно, с размерами, составом, цветом; согласованный эскиз/фото прилагается)
Срок готовности: _____
Где и как передаётся: _____
Цена: _____ # (что входит: _____)
Предоплата: _____ # до _____
Остаток: _____ # при получении
При отказе заказчика позднее _____ до срока предоплата не возвращается (покрывает закупленные материалы).
Претензии по качеству — при получении, с фото/описанием недостатка.

Заказчик подтверждает: «Согласен» (сообщение/подпись, дата)

Таблица учёта заказов

Дата

Клиент
Заказ
Цена
Предоплата
Доплата
Материалы
Часы
Чек

□

Итог месяца: доход _____, расходы _____, прибыль _____, часов _____, **прибыль в час _____**.

Сколько стоит мой час

Желаемый доход в месяц: _____ #

Сколько часов в месяц готов работать: _____

Минимальная стоимость часа = (1) ÷ (2): _____ #

Цена заказа = материалы + (часы на заказ × стоимость часа) + 10–15% на скрытые расходы и налог.

Сравнить с рынком. Если сильно дешевле — поднять. Если сильно дороже — объяснить ценность или найти, где сэкономить время.

Подработка-ловушка

✗ Нужно заплатить за набор, обучение, регистрацию, залог.

✗ «Пассивный доход», «финансовая свобода», «без вложений и усилий».

✗ Главный заработок — привлечение новых людей.

✗ Курсы «как заработать миллион».

✗ Лайки, отзывы, задания за деньги с «депозитом».

✗ Принимать и пересылать переводы.

✗ Забрать пакет у человека и отвезти.

✗ «Тайники», «раскладка».

Глава 18. Налоги и вычеты

Деньги, которые лежали на столе

Маргарите тридцать два, Игорю тридцать пять. Они живут в Сургуте. Он инженер на нефтегазовом предприятии, она методист в центре детского творчества. Сыну Лёве шесть.

Четыре года назад они купили двушку в ипотеку. Квартира стоила чуть больше пяти миллионов, ипотека — на двадцать лет. За эти годы много чего было: Маргарита лечила зубы (имплант и две коронки), Игорю делали операцию на колене в платной клинике, Лёва ходил в частный садик и в бассейн, Маргарита прошла курсы повышения квалификации за свои деньги.

И ни разу, ни на одну из этих трат, они не подали на налоговый вычет. Не потому, что не слышали о вычетах. Слышали. Но казалось, что это сложно: декларации, справки, походы в налоговую, очереди. И вообще — «нам всё равно ничего не дадут», «это для богатых».

Однажды в курилке коллега Игоря, мастер участка, похвастался: «Вернул из налоговой сто сорок тысяч. За квартиру и за лечение жены. Полчаса в личном кабинете». Игорь пришёл домой задумчивый. Вечером они с Маргаритой сели за ноутбук.

А через месяц случилось ещё одно: умерла бабушка Маргариты и оставила ей однокомнатную квартиру в старом доме. Маргарита подумала, что квартиру лучше продать и закрыть часть ипотеки. И тут же испугалась: «А налог? С продажи же надо платить? Сколько? Это же тринадцать процентов от миллионов!»

В этой главе мы пройдём вместе с ними весь путь. А сколько они в итоге вернули и сколько заплатили — в конце.

Дань и законные послабления

В старой Сибири с местных народов брали ясак — дань пушниной. Платили все. Но и тогда существовали послабления: от ясака освобождали больных, старых, тех, у кого случился неурожай зверя. Только чтобы получить послабление, нужно было о нём знать и о нём попросить.

С налогами сегодня так же. Платят все, кто получает официальный доход. Но в законе есть **десятки законных способов** платить меньше или вернуть уже уплаченное. И большинство людей ими не пользуется. По разным оценкам, россияне ежегодно оставляют государству огромные суммы, которые могли бы вернуть себе.

Вычет — это не подарок, а ваши деньги

Многие думают о вычете как о милости государства. Это не так. Если вы работаете официально, каждый месяц из вашей зарплаты удерживают налог на доходы физических лиц — НДФЛ. Обычно 13%. Вы этих денег даже не видите: работодатель удерживает их до того, как зарплата приходит на карту.

Налоговый вычет — это возврат части этих уже уплаченных денег. Государство говорит: если вы потратились на жильё, лечение, обучение, спорт, — мы вернём вам

часть налога, который вы заплатили. Это ваши деньги.

Стало намного проще

Ещё лет десять назад получить вычет действительно было непросто: бумажная декларация, очередь в налоговой, кипа копий. Сегодня большая часть делается онлайн через личный кабинет налогоплательщика за полчаса. А некоторые вычеты вообще приходят почти сами: налоговая получает сведения от банков, клиник и школ и предлагает готовое заявление — остаётся нажать кнопку.

И обратная сторона

При этом многие не знают и того, когда **сами обязаны** заплатить налог: продали квартиру раньше срока, сдают жильё, получили дорогой подарок не от родственника. И узнают об этом из требования налоговой — уже со штрафами и пенями.

Разберёмся по порядку.

Шаг 1. Как устроен НДФЛ

Сколько платят

С 2025 года в России действует **прогрессивная шкала** НДФЛ. Звучит страшно, но на практике касается немногих:

Годовой доход	Ставка
до 2,4 млн рублей	13%
часть от 2,4 до 5 млн	15%
часть от 5 до 20 млн	18%
часть от 20 до 50 млн	20%
часть свыше 50 млн	22%

Важно: повышенная ставка применяется только к **части** дохода сверх порога, а не ко всему доходу. Если вы зарабатываете 2,5 млн в год, то 13% заплатите с 2,4 млн и 15% — только со 100 тысяч сверху.

2,4 миллиона в год — это 200 тысяч в месяц до вычета налога. Для большинства людей в большинстве регионов действует только первая ступень: 13%.

Вычеты, соответственно, возвращают налог по той ставке, по которой он был удержан: обычно 13%.

Налоговый резидент

Ставки выше — для налоговых резидентов России, то есть тех, кто находится в стране больше 183 дней в году. Для большинства читателей этой книги это так. Если вы живёте и работаете в России — вы резидент.

Что не облагается налогом

Многие боятся платить налог там, где его нет. Не облагаются НДФЛ:

подарки и деньги от близких родственников и членов семьи: супруга, родителей, детей (в том числе усыновлённых), бабушек и дедушек, внуков, братьев и сестёр (полнородных и неполнородных);

наследство (кроме некоторых особых случаев, например вознаграждений авторам);

государственные пособия (кроме больничных), в том числе детские пособия, пособие по безработице, материнский капитал;

пенсии;

алименты;

доходы от продажи имущества, если вы владели им дольше минимального срока (шаг 7);

подарки от других людей до 4 000 рублей в год (а недвижимость, машины и ценные бумаги от близких родственников — без ограничений).

Бабушкина квартира, которую получила Маргарита, сама по себе налогом не облагается: это наследство. Налог может возникнуть только при её продаже — об этом в шаге 7.

Личный кабинет налогоплательщика

Это главный инструмент. Войти можно на сайте налоговой службы или в мобильном приложении — через учётную запись Госуслуг. Там видно:

все ваши доходы, которые сообщили работодатели и банки;

сколько налога удержано;

какое у вас имущество (квартиры, машины, земля) и налоги на него;

налоговые уведомления;

задолженности и переплаты;

готовые предложения о вычетах (если есть данные).

Через личный кабинет же подаются декларации, заявления, обращения. Если у вас его ещё нет — создайте сегодня. Это займёт пять минут.

Единый налоговый счёт

С 2023 года все налоги платятся на единый налоговый счёт. Вы вносите деньги, а налоговая сама распределяет их по налогам. Если на счёте есть переплата, её можно вернуть на карту или зачесть в счёт будущих налогов.

Важно: если у вас где-то есть долг (например, забытый налог на машину за прошлый год), переплата сначала уйдёт на его погашение. Поэтому, получая возврат вычета, иногда люди удивляются, почему пришло меньше, чем ожидали. Проверяйте долги в личном кабинете.

Шаг 2. Вычеты: общие правила

Сколько возвращают

Вычет возвращает не всю потраченную сумму, а **налог** с неё. То есть обычно 13% от расходов, в пределах лимитов.

Потратили на лечение 100 тысяч — вернут 13 тысяч. Купили квартиру за 5 миллионов — вернут 13% от лимита (2 миллиона), то есть 260 тысяч.

И вернут не больше, чем вы заплатили налога за год. Если вы за год заработали 400 тысяч, с вас удержали 52 тысячи НДФЛ — больше 52 тысяч за этот год вернуть нельзя (кроме имущественного вычета: его остаток переносится на следующие годы).

Кто может получить

Вычет может получить тот, кто **платит НДФЛ** по ставке 13% (или выше):

работники по трудовому договору;

исполнители по договорам подряда (если с них удерживают НДФЛ);

те, кто сдаёт квартиру как обычное физлицо и платит 13%;

те, кто продал имущество и заплатил налог;

ИП на общей системе налогообложения.

Не могут получить вычет:

самозанятые — с доходов от самозанятости (они платят не НДФЛ, а налог на профессиональный доход, глава 17);

ИП на упрощёнке и патенте — с доходов от бизнеса;

неработающие пенсионеры, у которых нет облагаемых доходов (но для имущественного вычета у пенсионеров есть особое правило — шаг 3);

безработные, получающие только пособия.

Если вы сами не можете получить вычет, иногда его может получить ваш супруг или работающий ребёнок: например, оплатив ваше лечение со своей карты.

За сколько лет назад

Вычеты можно получить **за три последних года**. Сейчас, в 2026 году, можно вернуть налог за 2023, 2024 и 2025 годы. За 2022 год — уже нельзя.

Маргарита и Игорь купили квартиру четыре года назад. Имущественный вычет не сгорает: его можно получить в любое время, но вернуть налог можно только за последние три года. А вот вычеты за лечение и садик четырёхлетней давности, к сожалению, уже не вернуть.

Два способа получить

Через налоговую. Подаёте декларацию 3-НДФЛ (или заявление в упрощённом порядке) после окончания года, в котором были расходы. Налоговая проверяет и возвращает деньги на вашу карту единой суммой. Срок камеральной проверки декларации — до трёх месяцев, потом до месяца на перечисление. В упрощённом порядке — быстрее.

Через работодателя. В течение года получаете от налоговой подтверждение права на вычет, передаёте работодателю, и он перестаёт удерживать НДФЛ из зарплаты, пока вычет не будет исчерпан. Деньги приходят не единой суммой, а прибавкой к зарплате каждый месяц.

Через налоговую обычно удобнее: вы получаете сразу всю сумму за год.

Шаг 3. Имущественный вычет за жильё

Самый крупный вычет. И тот, которым многие не пользуются.

Покупка или строительство жилья

Если вы купили или построили квартиру, дом, комнату, долю в них, земельный участок под строительство, вы можете вернуть 13% от расходов, но с лимитом:

лимит расходов — 2 миллиона рублей;

максимальный возврат — 260 тысяч рублей.

Это лимит **на человека, на всю жизнь**. Но его можно использовать по частям: если вы купили квартиру за 1,5 миллиона, то оставшиеся 500 тысяч лимита можно использовать при следующей покупке.

Если налога за год не хватает — остаток вычета переносится на следующие годы, пока не будет исчерпан полностью. Игорь зарабатывает около миллиона в год, с него удерживают около 130 тысяч НДФЛ. Значит, 260 тысяч он вернёт за два года.

Ипотечные проценты

Это **отдельный** вычет, в дополнение к вычету за покупку:

лимит — 3 миллиона рублей уплаченных процентов;
максимальный возврат — 390 тысяч рублей.

Особенность: вычет по процентам можно получить **только по одному объекту за всю жизнь**. Даже если вы использовали не весь лимит, на следующую квартиру он не переносится.

Проценты по ипотеке за каждый год заявляются после окончания этого года. Ипотека у Маргариты и Игоря на двадцать лет — значит, этот вычет они будут получать ещё много лет. Каждый год — за проценты прошлого года.

Справку об уплаченных процентах выдаёт банк. Многие банки сами передают сведения в налоговую (упрощённый порядок, ниже).

Супруги: два вычета на одну квартиру

Вот важная вещь, о которой многие не знают. Если квартира куплена в браке, **каждый** из супругов может получить свой имущественный вычет, независимо от того, на кого оформлена квартира и кто платил.

Квартира стоит 5 миллионов. Муж заявляет 2 миллиона,

жена заявляет 2 миллиона. Каждый возвращает по 260 тысяч. Итого семья возвращает **520 тысяч**.

С процентами по ипотеке — так же: супруги могут распределить уплаченные проценты между собой (в любой пропорции), каждый — в пределах своего лимита в 3 миллиона.

Маргарита и Игорь могут вернуть 520 тысяч за покупку плюс проценты по ипотеке за три последних года. Для семьи с одним ребёнком и ипотекой — это огромные деньги.

Пенсионерам

Неработающие пенсионеры не платят НДФЛ, а значит, им вроде бы не с чего получать вычет. Но для них есть особое правило: пенсионер может **перенести имущественный вычет на три года, предшествующие году покупки**. Если вы купили квартиру уже на пенсии, но работали в предыдущие три года и платили налог — этот налог можно вернуть.

Ремонт и отделка

Расходы на отделку входят в вычет, только если квартира куплена **без отделки** (это должно быть указано в договоре) или куплен дом в недостроенном виде. Ремонт квартиры, купленной с отделкой, в вычет не входит.

Упрощённый порядок

Если банк, где у вас ипотека, участвует в информационном обмене с налоговой (почти все крупные банки участвуют), то декларацию подавать не нужно. В личном кабинете после начала следующего года появится **готовое заявление** на вычет. Проверьте, нажмите «подписать» — и всё.

Если готового заявления нет — подавайте обычную декларацию 3-НДФЛ. Это тоже не сложно: в личном кабинете она заполняется пошагово, многие поля подтягиваются автоматически.

Шаг 4. Социальные вычеты

Это вычеты за расходы на здоровье, образование, спорт и некоторые другие социально значимые цели.

Общий лимит

Для большинства социальных вычетов есть **общий лимит расходов — 150 тысяч рублей в год** на человека. Это сумма всех расходов на лечение, своё обучение, спорт и страхование вместе. Максимальный возврат в год — 19 500 рублей (13% от 150 тысяч).

Исключения, которые идут **вне** общего лимита:

дорогостоящее лечение — без ограничения суммы;

обучение детей — отдельный лимит.

Лечение

Можно вернуть налог за:

медицинские услуги — своё лечение, лечение супруга, детей (до 18 лет, а при очном обучении — до 24), родителей. Включая стоматологию, анализы, диагностику, операции, санаторно-курортное лечение (только медицинская часть);

лекарства, назначенные врачом. Нужен рецепт (или его копия) с отметкой «Для налоговых органов»;

добровольное медицинское страхование (ДМС), если договор заключён со страховой компанией, имеющей лицензию.

Дорогостоящее лечение — это лечение по специальному перечню (сложные операции, лечение онкологии, трансплантация, имплантация протезов, ЭКО, лечение бесплодия и многое другое). Для него лимита нет. Если вы заплатили за такую операцию 800 тысяч, вернёте 104 тысячи. В справке об оплате медицинских услуг клиника ставит код «2» для дорогостоящего лечения.

Операция на колене у Игоря — с протезированием связок — может как раз попадать в перечень дорогостоящего лечения. Это нужно уточнить в клинике по справке.

Документ: справка об оплате медицинских услуг для представления в налоговую. С 2024 года клиники могут (а многие уже обязаны) передавать такие справки в налоговую сами, в электронном виде.

Обучение

Своё обучение — любая форма обучения в организациях с лицензией: вуз, колледж, курсы повышения квалификации, автошкола, языковые курсы. В пределах общего лимита 150 тысяч.

Обучение детей — отдельный лимит 110 тысяч рублей на каждого ребёнка в год. Это лимит **на обоих ро-**

дителей вместе, а не на каждого. Условия:

ребёнку до 24 лет;

обучение **очное** (для детского сада, школы, кружков это не важно, для вуза — важно);

у организации есть лицензия на образовательную деятельность (или это ИП, ведущий образовательную деятельность лично).

Сюда входят: частный детский сад, частная школа, кружки и секции при наличии лицензии, репетиторы-ИП с лицензией, вуз, колледж.

Важно: если обучение оплачено материнским капиталом, вычет не дают.

Обучение братьев и сестёр, супруга — тоже можно, в пределах общего лимита.

Частный садик Лёвы — если у него была лицензия на образовательную деятельность, — вполне подходит под вычет на обучение детей.

Спорт

Вычет за фитнес и спорт можно получить, если:

организация или ИП включены в **специальный перечень** физкультурно-оздоровительных организаций (перечень формируется Минспортом и передаётся в налоговую; проверить можно на сайте Минспорта или спросить в самом клубе);

оплачены физкультурно-оздоровительные услуги (абонемент в фитнес-клуб, бассейн, секции, тренировки).

Вычет можно получить за себя, детей до 18 лет (до 24 при очном обучении) и — **с 2026 года** — за своих **родителей-пенсионеров**.

Бассейн Лёвы — если бассейн в перечне, тоже подходит.

Сдача нормативов ГТО

С 2025 года действует **стандартный вычет 18 000 рублей в год** за сдачу нормативов ГТО. Условия:

сдать нормативы своей возрастной группы и получить знак отличия (или подтвердить ранее полученный);

в том же году пройти диспансеризацию или (с 2026 года) профилактический медицинский осмотр.

Возврат — 2 340 рублей (13% от 18 000). Немного, но приятно, если вы и так занимаетесь спортом.

Страхование жизни, НПФ

Расходы на добровольное страхование жизни (на срок от 5 лет), негосударственное пенсионное обеспечение, добровольные пенсионные взносы — тоже входят в социальные вычеты в пределах общего лимита. О новом вычете на долгосрочные сбережения — в шаге 6.

Как распределить между членами семьи

Лимит 150 тысяч — **на каждого человека**. Если расходы на лечение семьи большие, их можно распределить между супругами: например, муж оплачивает своё лечение и лечение ребёнка, жена — своё. Тогда каждый использует свой лимит.

Совет: если планируете большие медицинские расходы — оплачивайте их с карты того, у кого больше доход и больше уплаченного налога. И договор с клиникой заключайте на него.

Шаг 5. Стандартные вычеты

Это вычеты, которые предоставляются автоматически каждый месяц через работодателя.

На детей

Каждый работающий родитель (а также супруг родителя, усыновитель, опекун) может получать вычет на каждого ребёнка до 18 лет (до 24, если ребёнок учится очно):

на первого ребёнка — 1 400 рублей в месяц;

на второго — 2 800 рублей в месяц;

на третьего и каждого следующего — 6 000 рублей в месяц;

на ребёнка-инвалида — дополнительно 12 000 рублей в месяц.

Это не та сумма, которую вам вернут, а сумма, с которой **не удерживают налог**. То есть экономия на первом ребёнке — 182 рубля в месяц (13% от 1 400).

Вычет даётся до месяца, в котором ваш доход с начала года превысит **450 тысяч рублей**.

Единственному родителю вычет предоставляется в двойном размере.

Как получить: вычет на детей налоговый агент (работодатель) может предоставлять автоматически при наличии

сведений. Если вычет не применяется — напишите заявление работодателю и приложите свидетельства о рождении детей (включая старших, даже совершеннолетних — от этого зависит, какой по счёту ребёнок).

Если работодатель не предоставил вычет в течение года — его можно вернуть через налоговую по декларации.

Шаг 6. Новые выплаты и вычеты

Семейная налоговая выплата

С 2026 года появилась новая мера поддержки: **семейная налоговая выплата** для работающих родителей с **двумя и более детьми**. Это не вычет в классическом смысле, а возврат части НДФЛ: уплаченный налог пересчитывают так, будто вы платили 6% вместо 13%, и разницу возвращают.

Основные условия (на момент написания):

в семье двое и более детей до 18 лет (до 23, если учатся очно);

среднедушевой доход семьи не превышает 1,5 регионального прожиточного минимума;

родители работают официально и платят НДФЛ;

нет долгов по алиментам;

имущество семьи не превышает установленных ограничений.

Как подать: заявление через Госуслуги, МФЦ или в Социальном фонде. **Срок подачи — с 1 июня по 1 октября** года, следующего за годом, за который возвращается налог. В 2026 году подаётся заявление за 2025 год. Срок рассмотрения — около 10 рабочих дней.

Выплата не автоматическая: если не подать заявление в

срок — деньги пропадут.

Вычет на долгосрочные сбережения

С 1 сентября 2026 года действует новый **вычет на долгосрочные сбережения**: на взносы в программу долгосрочных сбережений, на индивидуальный инвестиционный счёт нового типа, на долгосрочное страхование жизни, в негосударственный пенсионный фонд. Лимит взносов — 400 тысяч рублей в год (максимальный возврат по ставке 13% — 52 тысячи). Для родителей, которые делают взносы в пользу детей, лимит увеличен до 500 тысяч.

Это вычет для тех, кто уже копит на будущее. Об этих инструментах мы говорили в главе 12. Он может быть выгоден, но помните: деньги на таких программах «заморожены» на годы. Не путайте долгосрочные сбережения с подушкой.

Шаг 7. Когда вы сами обязаны заплатить налог

Вот обратная сторона. Есть ситуации, когда налог не удерживает работодатель, и вы должны **сами** подать декларацию и заплатить.

Продажа квартиры, дома, машины

Это ситуация Маргариты с бабушкиной квартирой.

Если вы владели имуществом дольше минимального срока — налога нет, декларацию подавать не нужно.

Минимальный срок владения:

для машин и другого движимого имущества — 3 года;

для недвижимости в общем случае — 5 лет;

для недвижимости — 3 года, если:

она получена **по наследству**;

она получена **в подарок от члена семьи или близкого родственника**;

она получена в результате **приватизации**;

она получена по договору **пожизненного содержания с иждивением (ренты)**;

это **единственное жильё** (у вас и супруга нет другой квартиры, или другая куплена не раньше чем за 90 дней до продажи).

Срок владения считается с даты регистрации права собственности. Для наследства **— со дня смерти наследодателя**, а не со дня получения свидетельства о праве на наследство.

Семьи с двумя и более детьми освобождены от налога при продаже жилья **независимо от срока владения**, если одновременно выполняется ряд условий: в том же году или до 30 апреля следующего года куплено новое жильё, которое больше по площади или по кадастровой стоимости; кадастровая стоимость проданного жилья не больше 50 млн рублей; семье не принадлежит больше 50% другого жилья, которое больше нового по площади. Условия довольно жёсткие, их нужно проверить внимательно.

Если вы продали раньше срока — нужно заплатить налог. Но и тут есть два способа его уменьшить:

Вычет при продаже:

1 миллион рублей — для недвижимости (квартиры, дома, комнаты, земельные участки);

250 тысяч рублей — для другого имущества (машины, гаражи).

Налог платится только с суммы сверх вычета.

Вычет в размере расходов на покупку: если у вас есть документы о том, сколько вы потратили на покупку этого имущества, налог платится только с разницы между ценой продажи и ценой покупки. Если продали дешевле или по той же цене — налога нет.

Выбирается тот вариант, который выгоднее. Одновременно использовать нельзя.

Внимание: правило 70% кадастровой стоимости. Для недвижимости доход от продажи считается не меньше **70% от кадастровой стоимости** объекта на 1 января года продажи. Если вы продали квартиру за 2 миллиона, а её кадастровая стоимость — 4 миллиона, налоговая посчитает доход как 2,8 миллиона (70% от 4). Это сделано, чтобы не занижали цену в договоре.

Сроки:

декларация 3-НДФЛ — до **30 апреля** следующего года;

уплата налога — до **15 июля** следующего года.

Даже если налог в итоге ноль (например, благодаря вычету), но продажа была раньше срока — декларацию подать нужно. Исключение: если доход от продажи не больше вычета (1 миллион для жилья) — с 2021 года декларацию подавать не обязательно.

Как было у Маргариты. Бабушка умерла полгода назад. Квартира получена по наследству — значит, минимальный срок владения 3 года. Считать его нужно со дня смерти ба-

бушки. Если продать сейчас — срок не прошёл, налог будет. Квартира стоит около 2,5 миллиона. Документов о расходах на покупку нет (это наследство). Значит, вычет 1 миллион, налог — 13% от 1,5 миллиона = 195 тысяч рублей.

А если подождать два с половиной года — налога не будет вовсе.

Семья решила подумать (чем закончилось — в конце главы).

Продажа машины

Та же логика. Если владели машиной больше 3 лет — налога нет. Если меньше, но продали дешевле, чем купили (что для машин почти всегда так) — налога тоже не будет, но декларацию подать нужно, приложив договоры покупки и продажи. Если документы о покупке утеряны — используется вычет 250 тысяч.

Сдача квартиры

Об этом подробно в главе 17. Коротко: либо 13% и декларация 3-НДФЛ до 30 апреля, либо самозанятость и 4%.

Подарки не от родственников

Если вам подарили квартиру, машину, ценные бумаги не

близкие родственники (а, например, друг, тётя, дядя, двоюродный брат, сожитель без брака), — с подарка нужно заплатить **13%** от его стоимости. Подать декларацию до 30 апреля следующего года.

Тёти, дяди, двоюродные братья и сёстры, племянники **не являются** близкими родственниками в налоговом смысле. Это частая ошибка.

Денежные подарки и обычные вещи от любых людей до 4 000 рублей в год налогом не облагаются.

Выигрыши

Выигрыши в лотереях и азартных играх облагаются НДФЛ. Обычно организатор удерживает налог сам. Если не удержал (выигрыш меньше 15 тысяч рублей) — подать декларацию нужно самому.

Проценты по вкладам

Подробно в главе 12. Коротко: если проценты по всем вкладам за год больше необлагаемой суммы, налоговая сама посчитает налог и пришлёт уведомление. Декларацию подавать не нужно.

Что будет, если не задекларировать

Если вы должны были подать декларацию и не подали:

штраф за непредставление декларации — 5% от суммы налога за каждый месяц просрочки (от 30% до минимум 1 000 рублей);

штраф за неуплату налога — 20% от суммы налога;

пени за каждый день просрочки.

Налоговая обычно узнаёт о продаже квартиры из Росреестра, о машине — из ГИБДД. Так что «прошмыгнуть» почти невозможно.

Шаг 8. Имущественные налоги: квартира, машина, земля

Каждый год, до 1 декабря, собственники платят налоги на своё имущество. Налоговая сама их считает и присылает уведомление.

Налог на имущество

Платится за квартиры, дома, комнаты, гаражи, машино-места и другие постройки.

Как считается: от **кадастровой стоимости** объекта, по ставке, которую устанавливает муниципалитет (обычно 0,1% для жилья; для дорогих объектов — больше).

Налоговые вычеты (налог не платится с части площади):

квартира — минус 20 кв. м;

комната — минус 10 кв. м;

жилой дом — минус 50 кв. м;

многодетным семьям — дополнительно минус 5 кв. м квартиры (комнаты) и 7 кв. м дома на каждого несовершеннолетнего ребёнка.

Транспортный налог

Платится за машины, мотоциклы, катера и другую технику.

Как считается: от мощности двигателя (в лошадиных силах), по ставке, которую устанавливает регион. Ставки в разных регионах сильно различаются. Для автомобилей дороже 10 миллионов рублей применяется повышающий коэффициент.

Земельный налог

Платится за земельные участки.

Как считается: от кадастровой стоимости участка, по ставке, которую устанавливает муниципалитет (обычно 0,3% для участков под жилищное строительство, садоводство, личное подсобное хозяйство).

Срок уплаты

Все имущественные налоги платятся **до 1 декабря** года, следующего за годом, за который начислен налог. Налог за 2025 год — до 1 декабря 2026 года.

Налоговое уведомление: как проверить

Уведомление приходит в личный кабинет (если он у вас есть) или по почте — обычно в сентябре–октябре. Обязательно проверьте:

все ли объекты ваши. Бывает, что в уведомлении оказывается проданная машина (если покупатель не перерегистрировал её) или чужая квартира из-за ошибки в базе;

правильная ли площадь;

правильная ли кадастровая стоимость;

учтены ли льготы (шаг 9).

Если есть ошибка — направьте обращение через личный кабинет (раздел «Обратиться в ФНС России» — «Имущество»). Налоговая обязана проверить и пересчитать.

Шаг 9. Льготы по имущественным налогам

Аркадию Львовичу семьдесят один. Он бывший мастер на заводе, вдовец, живёт в Улан-Удэ. У него квартира, дачный домик с участком и гараж. Двадцать лет он исправно платил налоги на всё это. Каждый год, в ноябре, относил деньги в банк.

Однажды соседка по даче, тоже пенсионерка, удивилась: «Аркадий Львович, а вы что, за гараж платите? Пенсионерам же не надо».

Пенсионерам и предпенсионерам

По федеральному закону пенсионеры и предпенсионеры **освобождены от налога на имущество** — по **одному объекту каждого вида**:

одна квартира или комната;

один жилой дом;

один гараж или машино-место;

одна хозяйственная постройка площадью до 50 кв. м на садовом участке;

одно помещение для творческой деятельности.

Если у вас квартира, дом и гараж — вы не платите налог ни за что из них. Если две квартиры — за одну не платите,

за другую платите.

Земельный налог: пенсионерам и предпенсионерам положен **вычет 6 соток** (600 кв. м) на один участок. Если участок не больше 6 соток — налога нет совсем. Если больше — налог только с остатка.

Транспортный налог — региональный, льготы для пенсионеров зависят от региона. Во многих регионах они есть. Проверьте законодательство вашего региона на сайте налоговой.

Льготы для пенсионеров и предпенсионеров предоставляются **проактивно**: налоговая получает сведения о пенсии из Социального фонда и применяет льготу сама. Но если льгота почему-то не применилась (так бывает, особенно если пенсия назначена давно или в другом регионе, или у человека несколько объектов одного вида и налоговая не знает, по какому применять), нужно подать заявление.

У Аркадия Львовича льгота почему-то применялась только к квартире. Гараж и дачный дом оставались «без льготы» — видимо, из-за того, что в налоговой они были учтены не так.

Многодетным

Кроме дополнительных вычетов по площади (шаг 8), многодетным положен **вычет 6 соток** по земельному налогу. Во многих регионах есть льготы по транспортному налогу.

Другие федеральные льготники

От налога на имущество освобождены (по одному объекту каждого вида): инвалиды I и II групп, инвалиды с детства, дети-инвалиды, участники и ветераны боевых действий, Герои Советского Союза и России, военнослужащие и члены их семей, потерявшие кормильца, и другие категории. Полный перечень — на сайте налоговой.

Как подать заявление о льготе

Войдите в личный кабинет налогоплательщика.

Раздел «Имущество» → «Заявление о льготе».

Выберите объект и основание льготы.

Подпишите и отправьте.

Документы прикладывать не обязательно, если сведения о вашем праве на льготу есть у государственных органов (пенсия, инвалидность). Налоговая запросит их сама.

Если у вас несколько объектов одного вида, можно **выбрать**, по какому применять льготу (выгоднее — по самому дорогому). Подайте уведомление о выбранном объекте до 31 декабря. Если не подадите — налоговая сама применит льготу к объекту с максимальным налогом.

Как вернуть переплату за прошлые годы

Если вы имели право на льготу, но платили налог, — можно пересчитать **за три последних года** и вернуть переплату. Подайте заявление о льготе, укажите, с какого времени у вас было право. Налоговая пересчитает и вернёт деньги (или зачтёт в будущие налоги).

Аркадий Львович подал заявление через внучку, у которой был доступ к его Госуслугам. Налоговая пересчитала налог за гараж и дачный дом за три года. Вернули около девяти тысяч. «Мелочь, — сказал он, — но обидно, что двадцать лет зря платил».

Шаг 10. Кадастровая стоимость

Налог на имущество и землю считается от кадастровой стоимости. Её определяет государство, примерно раз в несколько лет проводя оценку. Иногда кадастровая стоимость оказывается выше рыночной — и тогда вы переплачиваете налог.

Как узнать кадастровую стоимость:

в личном кабинете налогоплательщика (раздел «Имущество»);

в выписке из ЕГРН на Госуслугах;

на публичной кадастровой карте.

Когда стоит оспаривать: если кадастровая стоимость явно выше рыночной — например, ваша квартира в старом доме оценена как новостройка в центре. Особенно важно для дорогих объектов и при продаже недвижимости (из-за правила 70%).

Как оспорить:

Обратиться в региональное бюджетное учреждение, которое определяет кадастровую стоимость, с заявлением об исправлении ошибки или об установлении стоимости в размере рыночной (нужен отчёт оценщика).

Если отказали — в суд.

Это процедура не быстрая и требует отчёта независимого оценщика (платного). Имеет смысл, если разница суще-

ственная.

Шаг 11. Долги по налогам

Что будет, если не заплатить

Пени — за каждый день просрочки.

Требование об уплате — налоговая присылает требование.

Взыскание — если не заплатили по требованию, налоговая может списать деньги с банковских счетов (через суд или во внесудебном порядке) или передать долг приставам.

Ограничение выезда за границу — при долге больше 30 тысяч рублей (или больше 10 тысяч, если не платите больше двух месяцев после срока, установленного приставом) приставы могут запретить выезд.

Как проверить долги

Личный кабинет налогоплательщика — раздел «Мои налоги» или «Начисления».

Госуслуги — раздел «Налоги».

Банк данных исполнительных производств ФССП — если долг уже передан приставам.

Особенно важно проверить **перед поездкой за границу**. Многие узнают о забытом налоге на машину в аэропорту,

когда пограничник не выпускает.

Если долг «чужой»

Если вам начислили налог на имущество, которое вам не принадлежит, или на проданную машину, — не платите, а обращайтесь в налоговую с документами (договор продажи, выписка из ЕГРН). Налоговая обязана исправить.

Шаг 12. Мошенники под видом налоговой

Мошенники активно используют имя налоговой службы:

звонят и говорят, что «у вас переплата налога, назовите данные карты для возврата»;

присылают письма «вам положен налоговый вычет, перейдите по ссылке» — на поддельный сайт;

звонят «из налоговой» и пугают: «ваш ИНН заблокирован», «на вас открыто налоговое преступление», требуют перевести деньги;

предлагают «оформить вычет за вас» и просят доступ к Госуслугам.

Правило:

налоговая **не звонит** с просьбой назвать данные карты, код из SMS или перевести деньги;

возврат налога всегда идёт только через **личный кабинет** или по заявлению, поданному лично вами;

официальный сайт налоговой — **nalog.gov.ru**. Проверяйте адрес;

никогда не давайте никому доступ к своим Госуслугам. Через них можно сделать почти всё от вашего имени — от кредита до продажи квартиры.

Подробнее о телефонных мошенниках — в главе 58.

Красные флаги

Вы официально работаете, за последние три года покупали жильё, лечились, учились, платили за садик или спорт — и не подавали на вычет. Это ваши деньги, которые вы не забрали.

Продали квартиру или машину раньше минимального срока владения и не подали декларацию. Ждите требования со штрафами. Лучше подать самому, пока не поздно.

Пришло налоговое уведомление на проданную машину или объект, которого у вас нет. Не платите, обращайтесь в налоговую.

Вы пенсионер или предпенсионер и платите налог на имущество за все свои объекты (квартиру, дачу, гараж). Проверьте льготы.

В личном кабинете «висит» долг, о котором вы не знали. Разберитесь до поездки за границу.

Звонят «из налоговой» и предлагают вернуть деньги, просят данные карты или код. Это мошенники.

Предлагают платные услуги «оформим вычет за вас» с доступом к вашим Госуслугам. Не давайте доступ никому.

Как говорить с системой

С налоговой через личный кабинет

Почти всё делается онлайн:

Декларация 3-НДФЛ — раздел «Жизненные ситуации» → «Подать декларацию 3-НДФЛ». Заполняется пошагово, многие данные подтягиваются автоматически.

Заявление в упрощённом порядке — если есть готовое предложение, оно появится в разделе «Налоговые вычеты» или в уведомлениях.

Заявление о распоряжении переплатой (вернуть на карту) **—** после одобрения вычета.

Заявление о льготе по имущественным налогам — раздел «Имущество».

Обращение об ошибке в уведомлении — раздел «Обратиться в ФНС России».

Сроки:

камеральная проверка декларации — до 3 месяцев;

возврат после проверки — до 1 месяца с момента подачи заявления на возврат;

в упрощённом порядке — около месяца на проверку и до 15 дней на возврат;

ответ на обращение — 30 дней.

С работодателем

Стандартный вычет на детей — заявление и копии свидетельств о рождении (если работодатель не предоставил автоматически).

Имущественный или социальный вычет через работодателя — сначала получите в налоговой уведомление о подтверждении права на вычет, затем передайте работодателю с заявлением.

С клиникой, школой, спортклубом

Запросите **справку для налоговой** (справка об оплате медицинских, образовательных или физкультурно-оздоровительных услуг). Многие организации передают её в налоговую сами — тогда она появится в личном кабинете. Если нет — попросите выдать справку вам, вы приложите её к декларации.

Для лекарств — попросите у врача рецепт с отметкой «Для налоговых органов».

С банком

Уточните, передаёт ли банк сведения в налоговую для упрощённого вычета по ипотеке. Если нет — попросите

справку об уплаченных процентах.

Оспаривание кадастровой стоимости

Заявление в региональное бюджетное учреждение по кадастровой оценке; при отказе — суд.

Жалоба на налоговую

Если налоговая отказала в вычете или льготе и вы не согласны — жалоба в вышестоящее управление ФНС через личный кабинет (раздел «Жалобы»). Срок рассмотрения — 15 рабочих дней. Затем — суд.

Сколько вернули Маргарита и Игорь

В тот вечер, когда Игорь вернулся задумчивым из курилки, они просидели за ноутбуком до часу ночи. Вот что у них получилось.

Имущественный вычет за квартиру. Квартира куплена в браке за 5,2 миллиона. Каждый заявил по 2 миллиона. Игорь — 260 тысяч, вернул за два года (за 2024 и 2025 годы — налога хватило). Маргарита зарабатывает меньше: за три года, с 2023 по 2025, она вернула 150 тысяч, остаток 110 тысяч перенёсся на следующие годы.

Проценты по ипотеке. Банк передавал сведения в налоговую — в личном кабинете уже лежали готовые заявления. Проценты за 2023–2025 годы распределили на Игоря. Ещё около 120 тысяч.

Операция на колене. Клиника подтвердила, что протезирование связок входит в перечень дорогостоящего лечения. Операция была в 2024 году, стоила 340 тысяч. Вернули 44 тысячи.

Зубы Маргариты. Имплант и коронки — 180 тысяч в 2023 году. Но лимит 150 тысяч. Вернули 19,5 тысяч.

Садик Лёвы. У частного садика нашлась лицензия. За 2023–2025 годы — по 110 тысяч лимита в год. Вернули 42 тысячи.

Бассейн. Бассейна в перечне спортивных организаций не

оказалось. Ничего не вернули.

Курсы Маргариты. Её лимит 150 тысяч в 2023 году уже был исчерпан зубами. Перенести нельзя. Ничего.

Итого: около 585 тысяч рублей. Плюс 110 тысяч остатка, которые Маргарита получит в ближайшие годы, и ипотечные проценты каждый год ещё лет пятнадцать.

«Мы четыре года думали, что это сложно, — сказала Маргарита. — А на всё ушло два вечера».

На вычеты и деньги от продажи старой машины они частично досрочно погасили ипотеку — уменьшили срок на три года. А бабушкину квартиру решили пока не продавать. Пустили туда жить студентку-племянницу, которая как раз поступила в институт в Сургуте. Через два с половиной года, когда пройдёт три года со дня смерти бабушки, продадут без налога. Экономия — почти двести тысяч.

А Лёву перевели в другой бассейн — тот, что был в перечне.

Памятка к главе 18

Какие вычеты я могу получить

Вычет	Лимит расходов	Максимум вернут	За что	Документы
Покупка жилья	2 млн (на всю жизнь)	260 тыс.	квартира, дом, участок	договор, выписка ЕГРН, платёжки
Ипотечные проценты	3 млн (один объект за жизнь)	390 тыс.	проценты по ипотеке	справка банка об уплаченных процентах
Социальные (общий)				

150 тыс. в год
19,5 тыс.
лечение, своё обучение, спорт, страхование
справки об оплате, договоры, рецепты

Дорогостоящее лечение
без лимита
13% от суммы
по перечню, код «2» в справке
справка клиники

Обучение детей
110 тыс. на ребёнка в год (на обоих родителей)
14,3 тыс.
детсад, школа, кружки, вуз (очно) при лицензии
договор, справка, лицензия

ГТО
18 тыс. в год
2,34 тыс.
знак ГТО + диспансеризация/профосмотр
сведения о знаке, о медосмотре

Стандартный на детей
1 400 / 2 800 / 6 000 в месяц, до дохода 450 тыс.
182 / 364 / 780 в месяц

каждый ребёнок
заявление работодателю

Долгосрочные сбережения
400 тыс. в год (500 тыс. для взносов в пользу детей)
52 тыс. (65 тыс.)
ПДС, ИИС-3, НПФ, страхование жизни
справки от организаций

Вернуть можно за **три последних года**. Возвращается не больше, чем вы заплатили НДФЛ за год (остаток имущественного вычета переносится).

Вычет за лечение через личный кабинет за 30 минут

Попросите в клинике справку об оплате медицинских услуг для налоговой (или проверьте, не передала ли клиника её сама — в личном кабинете).

Войдите в личный кабинет налогоплательщика через Госуслуги.

Если есть готовое предложение — проверьте и подпишите.

Если нет — «Жизненные ситуации» → «Подать декларацию 3-НДФЛ» → выберите год.

Доходы подтянутся автоматически. Проверьте.

Раздел «Вычеты» → «Социальные» → «Лечение». Внесите сумму из справки (код «1» — обычное, «2» — дорогостоящее).

Приложите сканы справки, договора, лицензии клиники.

Подпишите и отправьте.

После проверки (обычно до 3 месяцев) подайте заявление на возврат переплаты на карту.

Продаю квартиру: нужно ли платить налог

Сколько лет квартира в собственности? Срок считается с даты регистрации права, при наследстве — со дня смерти наследодателя.

больше 5 лет — налога нет, декларация не нужна;

от 3 до 5 лет — переходите к вопросу 2;

меньше минимального срока — переходите к вопросу 3.

Квартира получена по наследству, в дар от близкого родственника, по приватизации, ренте — или это единственное жильё? Да — налога нет. Нет — к вопросу 3.

Семья с двумя и более детьми и выполнены все условия льготы? Да — налога нет. Нет — налог есть. Как считать:

доход = цена продажи, но не меньше 70% кадастровой стоимости;

из дохода вычитается 1 млн рублей или расходы на покупку — что выгоднее;

налог = 13% от остатка;

декларация — до 30 апреля, уплата — до 15 июля следующего года.

Льготы по имущественным налогам

Кто	Налог на имущество	Земельный налог	Транспортный налог
Пенсионеры и предпенсионеры	освобождение от налога на 1 объект каждого вида	вычет 6 соток на 1 участок	по региону
Многодетные	доп. вычет 5 кв. м (квартира) / 7 кв. м (дом) на ребёнка	вычет 6 соток	по региону
Инвалиды I–II групп, с детства, дети-инвалиды	освобождение на 1 объект каждого вида	вычет 6 соток	по региону

Ветераны боевых действий
освобождение на 1 объект каждого вида
вычет 6 соток
по региону

Все
вычет: квартира −20 кв. м, комната −10, дом −50
—
—

Проверить свои льготы: личный кабинет → «Имущество» → «Льготы». Вернуть переплату — за три года.

Календарь налогов

Что
Когда

Декларация 3-НДФЛ (обязательная: продажа, аренда, подарки)
до 30 апреля

Уплата НДФЛ по декларации
до 15 июля

Декларация на вычет
в любое время, за 3 последних года

Семейная налоговая выплата (заявление)
с 1 июня по 1 октября

Налоговое уведомление на имущество
обычно сентябрь–октябрь

Уплата имущественных налогов и налога на проценты по вкладам
до 1 декабря

Выбор объекта для льготы по имуществу
до 31 декабря

Проверить налоговое уведомление

☐ Все объекты действительно мои?
☐ Нет проданной машины или чужой квартиры?
☐ Площадь правильная?
☐ Кадастровая стоимость не завышена?
☐ Льготы учтены (пенсионер, многодетный, инвалид)?
☐ Вычеты по площади учтены?
☐ Ставки соответствуют региону?

☐ Ошибка — обращение через личный кабинет, не платить «лишнее».

Глава 19. Права потребителя

Стиральная машина, которая текла

Фёдору пятьдесят восемь. Он слесарь-ремонтник на заводе в Бийске, человек рукастый: сам меняет смесители, сам перебирал жигулёвский мотор, сам держит в гараже два ящика инструмента. Когда старая стиральная машина отработала свои пятнадцать лет, они с женой поехали в сетевой магазин электроники и выбрали новую. Сорок три тысячи. Доставка и подключение — за отдельные деньги, но Фёдор подключил сам: «Что я, шланг не прикручу?»

Через три недели машина начала подтекать снизу. Ещё через пару дней при отжиме выбило пробки, и в подъезде погас свет. Фёдор полез посмотреть сам, но вовремя остановился: гарантия.

В магазине молодой продавец посмотрел чек и сказал: «Мы гарантийным ремонтом не занимаемся. Обращайтесь в сервисный центр производителя, вот адрес». В сервисе мастер приехал через неделю, покрутил машину и сказал: «Течь из-под бака, нужна запчасть, заказываем. Сроков не знаю, из-за границы». Прошёл месяц. Запчасть не пришла. Жена стирала руками в ванной. Потом позвонили из сервиса: «Мы посмотрели ещё раз. Это вы неправильно подклю-

чили, шланг перетянут. Гарантия не распространяется».

Фёдор, который в жизни ни разу не «качал права», в этот вечер сидел на кухне и злился. Не на машину — на себя. «Надо было вызвать их установщика», — говорил он. Жена молчала.

Он был неправ. И продавец был неправ. И сервис. Как в этой истории всё было на самом деле и чем она кончилась — разберём в этой главе.

Проверяй шкурку

Старые охотники рассказывали, как скупщики пушнины обманывали промысловиков. Давали за соболя меньше настоящей цены, подсовывали отсыревший порох, бракованные патроны, гнилую муку. Кто был опытнее, проверял каждую шкурку, каждый мешок, каждую пачку. Кто попроще — потом голодал.

В городе мы торгуемся каждый день. Покупаем продукты, технику, одежду, услуги. И далеко не всё, что продают, того стоит. Но у нас есть то, чего не было у таёжного промысловика: **закон, который стоит на стороне покупателя** .

Сильный закон

Закон «О защите прав потребителей» — один из самых сильных и реально работающих законов в России. Он действует с 1992 года, за эти годы по нему накопилась огромная судебная практика, и в большинстве споров суды встают на сторону покупателя. Магазины это знают. Именно поэтому крупные сети чаще всего соглашаются вернуть деньги или заменить товар, если покупатель правильно себя ведёт.

Ключевое слово — «правильно». Продавцы тоже знают закон. И многие пользуются тем, что покупатель его не знает. «Без чека не возвращаем». «Гарантийный ремонт — только

у производителя». «Товар со скидкой обмену не подлежит». Часто всё это — неправда.

Закон слегка изменился

Скажу честно: в 2026 году закон стал немного мягче к продавцам. С 1 февраля ограничили неустойку, добавили случаи, когда продавца освобождают от штрафа, поменяли расчёт при возврате дорогой техники (подробности — в шаге 8). Это сделано, чтобы бороться с так называемым «потребительским экстремизмом», когда люди специально затягивали споры ради крупных выплат.

Но **базовые права покупателя остались прежними**. Честный покупатель с бракованным товаром защищён так же, как и раньше.

Три главные вещи

Если запомнить из этой главы только три вещи, пусть это будут:

Письменная претензия. Всё — письменно, с отметкой о получении.

Сроки. У продавца есть строго определённое количество дней на каждое требование.

Неустойка и штраф 50%. Если продавец не выполнил требование вовремя — он платит больше. Это и есть главный

аргумент.

Шаг 1. Права при покупке

Право на информацию

До покупки продавец обязан дать вам полную и понятную информацию о товаре:

цена в рублях;

основные характеристики;

изготовитель (и импортёр, если товар иностранный);

гарантийный срок, срок службы, срок годности (если есть);

правила и условия эффективного и безопасного использования;

адрес, по которому можно предъявить претензию.

Если вас ввели в заблуждение (например, сказали, что телевизор поддерживает функцию, которой нет), вы вправе отказаться от покупки и вернуть деньги.

Цена на ценнике и на кассе

На полке написано 299 рублей, а на кассе пробили 349. Знакомо? Вы вправе потребовать продать товар **по цене на ценнике**. Ценник — это публичная оферта. Если продавец отказывается — можно сфотографировать ценник и чек и

пожаловаться в Роспотребнадзор.

Чек: нужен ли для возврата

Вот одно из самых распространённых заблуждений. **Отсутствие чека — не основание для отказа** в ваших требованиях. Это прямо написано в законе.

Доказать покупку можно:

выпиской из банка (если платили картой);

показаниями свидетелей (если товар с недостатком);

упаковкой, гарантийным талоном с печатью магазина;

историей заказа в приложении.

Чек, конечно, лучше сохранять. Фотографируйте чеки на дорогие покупки: термобумага выцветает за год. Но потеря чека не лишает вас прав.

Шаг 2. Возврат товара надлежащего качества

Вещь не сломана, просто не подошла: размер, цвет, фасон, комплектация. Что можно сделать?

Обмен в течение 14 дней

Вы вправе **обменять** непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный (другого размера, цвета, фасона) **в течение 14 дней** со дня покупки, не считая дня покупки.

Условия:

товар не был в употреблении;

сохранены товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки;

есть чек или иное доказательство покупки.

Если подходящего товара для обмена нет — вы вправе вернуть товар и получить деньги. Деньги должны вернуть в течение трёх дней.

Что нельзя обменять

Есть перечень товаров надлежащего качества, которые **не подлежат обмену и возврату**. С 1 сентября 2026 года он

утверждён новыми Правилами продажи товаров, но по составу почти не изменился. В него входят, например:

товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (медицинские изделия, предметы санитарии и гигиены, средства гигиены полости рта, очки и т.п.);

предметы личной гигиены (зубные щётки, расчёски, бигуди и т.п.);

парфюмерно-косметические товары;

текстильные товары (ткани, ленты, тесьма — то, что продаётся на метраж);

швейные и трикотажные изделия бельевые, изделия чулочно-носочные;

изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами (посуда, столовые приборы);

товары бытовой химии;

мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

ювелирные изделия из драгоценных металлов и камней;

автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним;

технически сложные товары бытового назначения с гарантией не менее одного года (стиральные машины, холодильники, телевизоры, смартфоны и т.п.);

гражданское оружие;

животные и растения;

непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, карты).

Важно понимать: этот перечень касается только **надлежащего качества**. Если в любом из этих товаров обнаружится **брак** — вы вправе его вернуть или обменять по общим правилам (шаг 3). Продавцы часто путают это сознательно: «Это технически сложный товар, возврату не подлежит» — говорят они о сломанном телефоне. Неправда.

Товар со скидкой

«Товар по акции обмену и возврату не подлежит» — частая надпись в магазинах. **Это незаконно.** Права покупателя не зависят от того, купили вы товар по полной цене или со скидкой. Исключение — если скидка дана именно за оговорённый недостаток (уценённый товар с описанным дефектом). Тогда вы не можете требовать возврата за **этот** недостаток. Но за другие — можете.

Шаг 3. Товар с недостатком

Вот основная часть закона. Товар оказался бракованным: не работает, работает неправильно, сломался, не соответствует описанию.

Что можно потребовать

При обнаружении недостатка вы **по своему выбору** вправе:

потребовать **замены** на товар той же марки, модели, артикула;

потребовать **замены** на такой же товар другой марки с перерасчётом цены;

потребовать **соразмерного уменьшения цены**;

потребовать **бесплатного устранения недостатков** (ремонта) или **возмещения расходов** на их исправление вами самим или третьим лицом;

отказаться от покупки и потребовать **вернуть деньги**.

Кроме того, вы вправе требовать возмещения убытков, причинённых продажей бракованного товара.

Обратите внимание на слова **«по своему выбору»**. Не продавец решает, ремонтировать или менять, а вы. Если продавец говорит «мы только отправим в ремонт» — это нарушение. Вы можете требовать замены или возврата денег.

Обратите внимание и на пункт 4: **возмещение расходов на исправление третьим лицом**. Это значит, что если продавец тянет, вы можете отремонтировать вещь в любой мастерской за свой счёт, а потом потребовать от продавца вернуть потраченные деньги. Об этом праве мы вспоминали в главах о ремонте и аренде.

Кому предъявлять

Требования о недостатках предъявляются **продавцу**. Это ваш главный адресат.

«Мы гарантийным ремонтом не занимаемся, обращайтесь в сервисный центр производителя» — это **неправда**. Продавец обязан принять у вас товар с недостатком. Вы **можете** обратиться в сервисный центр производителя, если вам так удобнее, но **не обязаны**. Магазин, отправивший вас к производителю, нарушил закон.

Некоторые требования (о замене и о возврате денег) можно предъявить также изготовителю или импортёру. Это пригодится, если магазин закрылся.

С 1 октября 2026 года для покупок через маркетплейсы появилось новое правило: требования к продавцу на цифровой платформе можно предъявлять через саму платформу, а если доставку обеспечивал оператор платформы, он обязан обеспечить и возврат товара. Подробно об этом — в главе 20.

Гарантийный срок и срок службы

Гарантийный срок — период, в течение которого продавец (изготовитель) отвечает за недостатки, и вам **не нужно доказывать**, что они возникли не по вашей вине. Наоборот, если продавец считает, что вы сами сломали вещь, это он должен доказывать.

После окончания гарантии — но не позже двух лет со дня покупки (если гарантия меньше двух лет) — вы тоже можете предъявить требования продавцу, но уже должны **сами доказать**, что недостаток возник до покупки (то есть это заводской брак). Обычно это делается через экспертизу.

Срок службы — период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать возможность использования товара. Если в течение срока службы (даже после гарантии) обнаружен **существенный недостаток** (такой, который нельзя устранить, или устранение стоит дорого, или он появляется снова и снова), вы вправе потребовать от изготовителя бесплатного устранения, а если не устранят за 20 дней — замены или возврата денег.

Если гарантийный срок не установлен, продавец всё равно отвечает за недостатки, обнаруженные в течение двух лет, если вы докажете, что они возникли до покупки.

Технически сложные товары

Для дорогой и сложной техники действуют особые правила. Перечень технически сложных товаров утверждён правительством. В него входят, например:

автомобили, мотоциклы, снегоходы, катера;

компьютеры, ноутбуки, планшеты;

смартфоны, телефоны с сенсорным экраном;

телевизоры, проекторы;

холодильники, морозильники, стиральные машины, посудомоечные машины;

кофемашины, кухонные комбайны с электродвигателем;

фотоаппараты и видеокамеры;

навигаторы, игровые приставки;

и другие товары.

Особое правило: в течение **15 дней** со дня передачи товара вы вправе при любом недостатке отказаться от покупки (вернуть деньги) или потребовать замены.

После 15 дней вернуть деньги или заменить технически сложный товар можно только в одном из трёх случаев:

существенный недостаток (нельзя устранить, устранение очень дорогое или долгое, недостаток проявляется снова после устранения, или различных недостатков много);

нарушение сроков устранения недостатков (ремонт дольше 45 дней);

невозможность использования товара больше 30 дней в течение каждого года гарантии из-за неоднократных ремонтов различных недостатков.

В остальных случаях — ремонт.

Стиральная машина Фёдора — технически сложный товар. Недостаток проявился через три недели, то есть **после** 15 дней. Значит, сразу вернуть деньги он не мог. Но мог требовать бесплатного ремонта. А если ремонт затянется больше 45 дней — тогда уже и замены, и возврата денег.

Проверка качества и экспертиза

Продавец (изготовитель) обязан принять товар с недостатком и при необходимости **провести проверку качества**. Вы вправе участвовать в проверке.

Если продавец не согласен, что недостаток заводской, и **есть спор** о причинах — он обязан провести **экспертизу за свой счёт**. Вы вправе присутствовать при экспертизе и оспорить её заключение в суде.

Если экспертиза установит, что недостаток возник по вашей вине (например, из-за неправильной эксплуатации), вы должны будете возместить продавцу расходы на экспертизу, хранение и транспортировку товара.

Обратите внимание: «Экспертиза за ваш счёт» — неправда. Экспертиза проводится за счёт продавца. Вы платите только если окажетесь виноваты.

Вот почему важно было в случае Фёдора не соглашаться с устным «это вы неправильно подключили». Если сервис или магазин так считают — пусть проводят экспертизу и докажут. А Фёдор вправе присутствовать и, если не согласен, заказать свою независимую экспертизу.

Сроки исполнения требований

Это главный инструмент давления на продавца. Запомните:

Требование	Срок
Замена товара	*7 дней* (если нужна проверка качества — *20 дней*; если товара нет в наличии — *месяц*)
Возврат денег, уменьшение цены, возмещение расходов на исправление, возмещение убытков	*10 дней*
Ремонт (устранение недостатков)	срок, согласованный письменно, но *не больше 45 дней*
Предоставление подменного товара на время ремонта	

(для товаров длительного пользования)

3 дня

Срок отсчитывается со дня предъявления требования — то есть со дня, когда продавец получил вашу письменную претензию.

Подменный товар на время ремонта

Если товар длительного пользования отдан в ремонт, вы вправе потребовать **в течение трёх дней** бесплатно предоставить вам на время ремонта аналогичный товар. Есть перечень товаров, на которые это правило не распространяется (с 1 сентября 2026 года он утверждён новыми Правилами продажи). Но для многих видов техники требовать подменный товар можно.

Как было у Фёдора

Подведём итог: Фёдор с самого начала был прав по всем пунктам.

Он мог требовать ремонта именно у продавца, а не у сервиса.

Срок ремонта — не больше 45 дней.

«Неправильно подключили» — это должен доказать продавец через экспертизу за свой счёт.

А ещё Фёдор мог потребовать подменную машину на время ремонта.

Что он сделал дальше — в конце главы.

Шаг 4. Продукты и общепит

Просроченный и некачественный товар

Продуктовый товар надлежащего качества обменять и вернуть нельзя (это не касается других товаров, только продуктов). Но **некачественный** — можно:

просроченный;

испорченный (плесень, неприятный запах, вздутая упаковка);

не соответствующий заявленному составу.

Вы вправе потребовать замены или возврата денег. Сохраните чек и, если можете, сам продукт или его фото.

Если вы отравились некачественными продуктами — это уже вопрос возмещения вреда здоровью. Сохраняйте всё: чеки, остатки продукта, медицинские документы. Подробнее о пищевых отравлениях — в главе 25.

Кафе и рестораны

Сервисный сбор и чаевые. Чаевые — это добровольная благодарность. Включать их в счёт автоматически или делать обязательными нельзя. «Сервисный сбор 10%» мелким шрифтом в меню — с сентября 2025 года любая допол-

нительная платная услуга требует **письменного согласия** потребителя. Если сбор включили в счёт без вашего согласия — вы вправе отказаться платить, а если уже оплатили — потребовать вернуть.

Испорченная еда. Если блюдо невкусное — это вопрос вкуса. Но если оно испорченное, недоготовленное, в нём посторонние предметы, или оно не соответствует описанию в меню — вы вправе отказаться от блюда и не платить за него или потребовать замены.

Гардероб. Ресторан отвечает за сохранность вещей, сданных в гардероб, даже если гардероб бесплатный. Таблички «За ценные вещи администрация ответственности не несёт» юридической силы не имеют.

Шаг 5. Услуги и работы

Вероника, тридцать шесть лет, менеджер в турфирме. Отнесла в химчистку своё любимое шерстяное пальто, купленное за двадцать восемь тысяч. Через неделю получила его обратно: на спине — белёсые разводы, подклад сел и стянул низ, пальто больше не застёгивалось.

В химчистке развели руками: «Вы же расписались в квитанции, что предупреждены о рисках. Вот, смотрите: «Заказчик согласен с возможным изменением цвета и деформацией». Претензии не принимаются».

Права при недостатках услуги

Закон о защите прав потребителей распространяется на все платные услуги и работы для личных нужд: химчистки, ремонт техники, автосервисы, парикмахерские, салоны красоты, ремонт квартир (глава 7), турпутёвки, образовательные услуги, фитнес и многое другое.

Если услуга оказана с недостатками, вы **по своему выбору** вправе потребовать:

бесплатного устранения недостатков;

уменьшения цены услуги;

повторного выполнения работы (или изготовления другой вещи из однородного материала);

возмещения расходов на устранение недостатков своими силами или третьими лицами.

А при **существенных** недостатках или если исполнитель не устранил недостатки в срок — вы вправе **отказаться от договора** и потребовать полного возмещения убытков.

Нарушение сроков

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (например, ремонт телефона обещали за три дня, а делают две недели), вы вправе:

назначить новый срок;

поручить работу третьим лицам за счёт исполнителя;

потребовать уменьшения цены;

отказаться от договора.

И в любом случае — **неустойка 3% от цены услуги за каждый день просрочки** (но не больше цены услуги).

Испорченная вещь заказчика

Вот что важно для Вероники. Если вы отдали исполнителю свою вещь (в химчистку, в ремонт, в ателье), он **отвечает за её сохранность**. Если вещь испорчена или утрачена, исполнитель обязан:

заменить её однородной вещью аналогичного качества или изготовить такую же;

а если это невозможно — **возместить двукратную цену** утраченной или испорченной вещи, а также расходы, понесённые потребителем.

Двукратную! Это прямо записано в законе.

А как же «расписка о рисках»? Исполнитель освобождается от ответственности, только если он **предупредил вас об особых свойствах материала**, из-за которых вещь может пострадать, и вы, несмотря на это, потребовали выполнить работу. Но общая формулировка мелким шрифтом в каждой квитанции («возможно изменение цвета, деформация») — это не предупреждение об **особых свойствах конкретной вещи**. Такие условия, ущемляющие права потребителя, суды часто признают недействительными.

Чтобы химчистка была освобождена от ответственности, она должна была осмотреть пальто, найти конкретные риски (например, что ткань или подклад не рассчитаны на такую чистку) и прямо предупредить Веронику об этом. Общий шаблон не освобождает исполнителя от обязанности оказать услугу качественно.

Право отказаться от услуги

Вы вправе в любой момент **отказаться от договора** на оказание услуги, оплатив исполнителю только **фактически понесённые расходы**. Например, вы оплатили годовой абонемент в фитнес-клуб, а через три месяца переехали.

Клуб обязан вернуть деньги за неиспользованный период (за вычетом реальных расходов, а не «штрафа за расторжение»).

Шаг 6. Навязанные услуги и допы

«Возьмите расширенную гарантию, иначе ремонт будет за ваш счёт». «Без страховки не оформим». «Подключение только нашим мастером». «Доставка с подъёмом — обязательная». Знакомо?

Что изменилось

С **1 сентября 2025 года** закон прямо запрещает навязывание дополнительных товаров, работ и услуг:

дополнительные платные товары и услуги можно продавать **только с письменного согласия** покупателя;

запрещено **обусловливать** покупку основного товара покупкой дополнительного;

запрещено **проставлять автоматические галочки** о согласии (в договорах, на сайтах, в приложениях) или выражать согласие за покупателя;

запрещено создавать условия, предполагающие изначальное согласие на допы.

Если вам навязали дополнительный товар или услугу — вы вправе **отказаться от их оплаты**, а если уже оплатили **— потребовать вернуть деньги**.

С 9 января 2026 года штрафы для продавцов за навязывание выросли.

Как отказаться

До оплаты: просто скажите «нет». Если продавец настаивает, что без допа не продаст, — это нарушение. Можно попросить письменный отказ продать товар без допа. Обычно на этом этапе продавцы уступают.

После оплаты: письменная претензия с требованием вернуть деньги за навязанную услугу. Укажите, что письменного согласия вы не давали (или галочка стояла автоматически).

Страховка при кредите: период охлаждения 30 дней (глава 11).

Расширенная гарантия

«Расширенная гарантия» или «дополнительное сервисное обслуживание» часто оказывается договором страхования или отдельной услугой, которая дублирует ваши законные права. В течение законной гарантии и двух лет после покупки вы и так защищены законом. Расширенная гарантия может иметь смысл только для очень дорогой техники, которую вы собираетесь использовать долго. В остальных случаях — это способ продать вам то, что у вас и так есть.

Подписки

О подписках и автопродлении — в главе 11.

Шаг 7. Покупки вне магазина

Дистанционная торговля

Купили через интернет, по телефону, по каталогу, через соцсети? Действуют особые правила:

вы вправе **отказаться от товара в любое время до его получения**;

после получения — **в течение 7 дней** без объяснения причин (если товар надлежащего качества, сохранены товарный вид и потребительские свойства);

если продавец **не сообщил вам в письменной форме** порядок и сроки возврата товара надлежащего качества — срок возврата увеличивается до **3 месяцев**;

деньги должны вернуть **в течение 10 дней**;

продавец вправе удержать стоимость доставки.

Ограничение: нельзя отказаться от товара с индивидуальными свойствами (сделанного по вашему заказу), если его может использовать только вы.

Подробнее о маркетплейсах и интернет-покупках — в главе 20.

Продажа на дому и «презентации»

Отдельная опасность — продажи на дому и «бесплатные презентации». Звонят, приглашают на «бесплатное медицинское обследование», «презентацию новой продукции» или «акцию от производителя». На месте — давление, «только сегодня», «осталась последняя», «для пенсионеров особая цена». И человек выходит с дорогим пылесосом, фильтром для воды, массажным креслом, «лечебным» прибором. Часто — в кредит, оформленный прямо там.

Особенно на эти схемы попадаются пожилые люди.

Что делать:

такие продажи подпадают под правила **продажи вне стационарных мест торговли**; действуют правила, аналогичные дистанционной торговле;

при обнаружении недостатков, при введении в заблуждение (приписали несуществующие лечебные свойства) — вы вправе отказаться от покупки и вернуть деньги;

кредит, оформленный на месте, можно отменить в период охлаждения (если сумма от 50 тысяч — 4 часа или 48 часов, глава 14);

если прибор продавали как «медицинский», а у него нет регистрационного удостоверения, — это повод для жалобы в Роспотребнадзор и Росздравнадзор.

О том, как защитить пожилых родственников от таких

продаж, — в главе 64.

Шаг 8. Неустойка, штраф 50% и моральный вред

Это то, что делает закон «зубастым». Если продавец нарушил ваши права, он платит не только то, что должен, но и сверху.

Неустойка

За просрочку выполнения требований о товаре (замены, возврата денег, ремонта и т.д.) **— 1% от цены товара за каждый день просрочки**.

За просрочку выполнения работ и услуг — 3% от цены услуги за каждый день (но не больше цены услуги).

За просрочку передачи предоплаченного товара — 0,5% от суммы предоплаты за каждый день (но не больше суммы предоплаты).

Важное изменение с 1 февраля 2026 года: неустойка 1% за просрочку требований о товаре теперь **ограничена ценой товара**. Раньше она могла расти бесконечно и превышать стоимость товара в разы. Теперь — не больше цены.

Пример: стиральная машина за 43 000 рублей. Продавец получил требование о возврате денег, но не вернул за 10 дней. Каждый день просрочки — 430 рублей. Через месяц просрочки — 12 900 рублей. Через 100 дней — 43 000 (боль-

ше уже не вырастет).

Неустойку суд может снизить, если сочтёт её явно несоразмерной (ст. 333 ГК РФ). Но обычно — только по заявлению продавца и с обоснованием.

Штраф 50%

Если продавец (исполнитель) **не выполнил ваши требования добровольно**, и вы обратились в суд и выиграли, суд **взыскивает с продавца в вашу пользу штраф в размере 50%** от присуждённой суммы.

Пример: суд присудил вернуть 43 000 за машину, 12 900 неустойки и 5 000 морального вреда. Итого 60 900. Штраф 50% — ещё 30 450. Всего продавец заплатит 91 350 рублей вместо 43 000, которые мог вернуть добровольно.

Вот почему продавцу почти всегда выгоднее договориться до суда.

Что изменилось с 1 февраля 2026 года. Штраф 50% теперь не взыскивается:

если продавец не удовлетворил требование **по вине самого потребителя** (например, вы не предоставили товар для проверки, не явились на экспертизу, не сообщили реквизиты для возврата);

если продавец не исполнил обязательства из-за нарушения со стороны **своего поставщика** (кроме случаев, когда сам действовал недобросовестно при выборе поставщика);

если до суда стороны заключили **медиативное соглашение** (то есть договорились при посреднике), и продавец его выполнил.

Также теперь нельзя **продать** своё право на неустойку и штраф третьим лицам до решения суда (раньше существовали фирмы, которые скупали такие права у потребителей).

Практический вывод для вас: **давайте продавцу возможность выполнить требование**. Предоставляйте товар на проверку, приходите на экспертизу, сообщайте реквизиты. Тогда, если продавец всё-таки откажет, штраф точно будет.

Моральный вред

Если ваши права как потребителя нарушены, вы вправе требовать **компенсации морального вреда**. Достаточно самого факта нарушения — доказывать особые страдания не нужно. Суммы в типичных спорах — от 1 000 до 10 000 рублей; больше — если нарушение серьёзное (вред здоровью, длительные мучения, испорченный праздник).

Изменение при возврате технически сложных товаров

С 1 февраля 2026 года, если вы возвращаете технически сложный товар с недостатком и требуете возместить разни-

цу в цене (потому что аналог подорожал), — разница считается с ценой **аналогичного по характеристикам** товара с учётом износа и года выпуска, а не с ценой нового товара последней модели.

Шаг 9. Пять «нельзя» продавцов, которые на самом деле можно

«Без чека не возвращаем»

Неправда. Отсутствие чека не является основанием для отказа. Покупку можно подтвердить выпиской из банка, свидетелями (при недостатках), упаковкой, гарантийным талоном.

«Гарантия только у производителя» / «Обращайтесь в сервисный центр»

Неправда. Продавец обязан принять у вас товар с недостатками. Обращаться в сервис производителя — ваше право, а не обязанность.

«Товар по акции возврату не подлежит»

Неправда. Права не зависят от скидки, если только скидка не дана за конкретный оговорённый недостаток.

«Возвращаем только товаром или на бонусную карту»

Неправда. При возврате товара вы вправе получить **деньги**. Если платили картой — на карту, если наличными — наличными. Бонусы, депозиты, сертификаты — только с вашего согласия.

«Экспертиза за ваш счёт»

Неправда. Экспертиза проводится за счёт продавца. Вы возмещаете расходы, только если экспертиза покажет вашу вину.

Красные флаги

Продавец не принимает претензию письменно, «только устно», «напишите в чат». Отправьте заказным письмом.

Отправляют «к производителю», отказываются принять товар на проверку.

Ремонт тянется больше 45 дней. Вы вправе требовать замены или возврата денег.

Просят подписать бумагу, что «претензий не имеете», при получении испорченной вещи или после некачественного ремонта. Не подписывайте. Напишите своё: «С качеством не согласен, претензии имею».

Навязывают допуслуги: «без этого не продадим». Это нарушение закона.

Продажа на дому, давление, «только сегодня», кредит прямо на месте.

Срок ответа на претензию истёк, а ответа нет. Время идёт на вас: начинает капать неустойка.

Как говорить с системой

С продавцом: претензия

Главный документ потребителя — **письменная претензия**. Структура:

Кому: название магазина или организации, адрес (юридический или адрес магазина).

От кого: ваши ФИО, адрес, телефон.

Что купили: название товара, дата покупки, цена, номер чека (если есть).

Что случилось: описание недостатка, когда обнаружен.

Что требуете: одно конкретное требование из перечня (замена, ремонт, возврат денег и т.д.), со ссылкой на ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

Срок: «Прошу выполнить требование в срок, установленный законом» (или конкретный срок: 7, 10 дней).

Реквизиты для возврата денег (если требуете возврата).

Предупреждение: «В случае неисполнения требований буду вынужден обратиться в суд с требованием взыскания неустойки, штрафа и компенсации морального вреда».

Дата, подпись.

Приложения: копия чека, фото недостатка, переписка.

Как вручить:

лично: два экземпляра, на вашем — отметка о получении (дата, подпись, ФИО и должность принявшего, печать если есть);

заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении — если отказываются принимать.

Сохраните копию претензии и доказательство вручения. С даты вручения начинают течь сроки.

Образцы претензий — в главе 52.

С изготовителем, импортёром

Если магазин закрылся или не отвечает — можно предъявить требования о замене или возврате денег изготовителю или импортёру (их адреса — на упаковке или в документации). Требования о бесплатном устранении существенных недостатков в течение срока службы — тоже к изготовителю.

С Роспотребнадзором

Роспотребнадзор надзирает за соблюдением прав потребителей. Но честно: возможности проверок сейчас ограничены — действует мораторий на плановые проверки бизнеса, а внеплановые возможны в основном при угрозе жизни и здоровью. Поэтому Роспотребнадзор чаще всего:

выдаёт предостережение продавцу;

может провести профилактический визит;

может привлечь к административной ответственности за отдельные нарушения (например, навязывание услуг, обман при продаже);

может дать заключение в суде по вашему делу.

Жалобу можно подать на сайте Роспотребнадзора, через Госуслуги или лично.

Консультационные центры для потребителей при центрах гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора дают **бесплатные консультации** и помогают составить претензию и иск. Это очень полезный ресурс, о котором мало кто знает.

С судом

Суд — главный и самый эффективный инструмент потребителя. И он доступнее, чем кажется:

госпошлина не платится, если сумма иска до **1 миллиона рублей** (свыше — платится уменьшенная);

можно подать иск **по месту своего жительства** (а не продавца);

споры о защите прав потребителей на сумму **до 100 тысяч рублей** рассматривает **мировой судья** — это быстрее и проще.

В цену иска не входят моральный вред и штраф 50% — их суд добавит сверху.

Подробнее о том, как пойти в суд без адвоката, — в главе

С банком

Если вы платили картой, а товар не доставили или магазин исчез, — можно попробовать вернуть деньги через банк, оспорив операцию (глава 13). Это не всегда срабатывает, но иногда помогает.

С обществами защиты прав потребителей

Общественные организации защиты прав потребителей могут бесплатно консультировать, помогать с претензиями и иногда представлять ваши интересы в суде. Половина штрафа 50% в таком случае идёт организации.

Чем закончилась история Фёдора

В тот вечер, когда он злился на кухне, его внук-студент, приехавший на выходные, полез в интернет. Через полчаса Фёдор узнал, что был прав с самого начала.

На следующий день он сел и написал претензию. Не в сервис, а **в магазин**. Требование: устранить недостаток в течение 45 дней с момента первого обращения в сервис (а прошёл уже месяц). Приложил копию чека, акт сервиса с отметкой «ожидание запчасти». Отметил, что о подключении «неправильно» ему говорили устно, и если продавец так считает — пусть проводит экспертизу за свой счёт. Он приедет посмотреть. И отдельно: потребовал подменную стиральную машину на время ремонта.

Отнёс в магазин. Продавец претензию брать отказался: «Это не к нам». Фёдор пошёл на почту и отправил заказным письмом с описью на юридический адрес сети.

Через неделю позвонили из магазина. Вежливый голос сказал, что готовы провести проверку качества у него дома. Пришёл мастер, другой, не из того сервиса. Посмотрел, сказал: «Шланг нормально подключён. Тут бак треснул по шву, заводской брак».

Подменную машину так и не дали: ссылались на то, что не входит в перечень. Ремонт растянулся. Когда исполнилось 45 дней с первого обращения, Фёдор написал вторую пре-

тензию: теперь уже с требованием **вернуть деньги** (нарушение сроков устранения недостатков — одно из оснований для возврата технически сложного товара).

Деньги вернули на карту через восемь дней. Без неустойки — Фёдор не стал требовать, хотя мог бы. «Мне главное — по справедливости», — сказал он.

Новую машину он купил в другом магазине. И подключил сам. Но на этот раз сфотографировал каждый этап подключения — на всякий случай.

Памятка к главе 19

Что могу потребовать

Ситуация
Что можно
Срок

Товар надлежащего качества не подошёл
обмен; если нет аналога — возврат денег
14 дней с покупки

Товар надлежащего качества куплен дистанционно
отказ без объяснения причин
7 дней (3 месяца, если не сообщили правила возврата)

Товар с недостатком
замена / замена с перерасчётом / уменьшение цены / ремонт / возмещение расходов на ремонт третьим лицом / возврат денег — *по вашему выбору*
в течение гарантии (без доказательства); до 2 лет (с доказательством)

Технически сложный товар с недостатком
любое требование
15 дней с передачи

Технически сложный товар после 15 дней
возврат или замена — только при существенном недостатке, ремонте дольше 45 дней или простое больше 30 дней в год; иначе ремонт
в течение гарантии

Услуга с недостатками
устранение / уменьшение цены / повторное выполнение / возмещение расходов; при существенных недостатках — отказ от договора
в течение гарантии на услугу или разумного срока

Испорчена вещь, переданная исполнителю
замена или *двукратная цена* вещи + расходы
—

Навязанная услуга
отказ от оплаты или возврат денег
—

Сроки для продавца

Требование
Срок

Замена товара
7 дней (20 — с проверкой качества; месяц — если нет в наличии)

Возврат денег, уменьшение цены, возмещение расходов
10 дней

Возврат денег за товар надлежащего качества (при обмене)
3 дня

Возврат денег при дистанционной продаже
10 дней

Ремонт
не больше 45 дней

Подменный товар на время ремонта
3 дня

Схема претензии

Директору _____ (название, адрес)
от _____ (ФИО, адрес, телефон)

ПРЕТЕНЗИЯ

«___» _____ 20__ г. я приобрёл(а) у вас _____ (товар) по цене _____ руб. (чек № ___ / оплата картой).
«___» _____ 20__ г. обнаружен недостаток: _____ (описание).

На основании ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»
требую: _____ (одно требование: заменить / устранить недостаток / вернуть уплаченную сумму / уменьшить цену / возместить расходы).

Прошу исполнить требование в срок, установленный ст. ___ Закона
(7 / 10 / 45 дней). Реквизиты для возврата: _____.

При неисполнении буду вынужден(а) обратиться в суд с требованием о взыскании неустойки (ст. 23), компенсации морального вреда (ст. 15)

и штрафа 50% (п. 6 ст. 13 Закона).

Приложения: копия чека, фото, _____.

Дата _____ Подпись _____

Два экземпляра — отметка о получении на вашем. Не принимают — заказное письмо с описью и уведомлением.

Как считать неустойку

Товар: 1% × цена товара × дни просрочки (не больше цены товара).

Пример: машина 43 000 #, просрочка 30 дней → 430 × 30 = 12 900 #.

Услуга: 3% × цена услуги × дни просрочки (не больше цены услуги).

Пример: ремонт телефона 5 000 #, просрочка 10 дней → 150 × 10 = 1 500 #.

Предоплата: 0,5% × сумма предоплаты × дни просрочки (не больше суммы предоплаты).

Штраф в суде: 50% от всего присуждённого (товар + неустойка + моральный вред).

Не верьте, если продавец говорит…

✗ «Без чека не возвращаем» — чек не обязателен.

✗ «Гарантия только у производителя» — продавец обязан принять товар.

✗ «Товар по акции не возвращается» — права те же.

✗ «Вернём бонусами» — вы вправе требовать деньги.

✗ «Экспертиза за ваш счёт» — за счёт продавца.

✗ «Технически сложный — не возвращаем» — при браке можно, по правилам.

✗ «Вы расписались, что предупреждены о рисках» — общий шаблон не освобождает исполнителя.

✗ «Без страховки (расширенной гарантии, доставки) не продадим» — навязывание запрещено.

Сломалось в гарантию

Не пытайтесь чинить сами (кроме случаев, когда хотите потом потребовать возмещения расходов на ремонт третьим лицом — тогда тоже сначала претензия).

Сфотографируйте недостаток, сохраните чек или выписку.

Выберите требование (для технически сложного после 15 дней — ремонт).

Напишите претензию **продавцу**, вручите с отметкой о по-

лучении.

Если требуете ремонт — попросите подменный товар (3 дня).

Если говорят «вы виноваты» — требуйте экспертизу за их счёт, приходите на неё.

Срок вышел — вторая претензия (для технически сложного после 45 дней ремонта — уже возврат денег) и подготовка к суду.

Суд: без госпошлины до 1 млн, по месту жительства, до 100 тыс. — мировой судья.

Глава 20. Маркетплейсы и онлайн-покупки

«Оригинальное» автокресло

Ульяне тридцать девять. Она учитель начальных классов в Норильске. В городе два торговых центра, и выбор там такой, что половину нужного приходится заказывать: с материка, по зимнику, самолётом. Маркетплейс для Ульяны — не развлечение, а главный магазин. Оттуда приходят детские ботинки, лекарства для кота, лампочки, книги, сковородки.

Когда младшему, Матвею, исполнилось четыре и он вырос из детского кресла, Ульяна полезла выбирать новое. Нашла кресло известного немецкого бренда. Обычная цена — тысяч двадцать пять, а тут скидка почти вдвое: тринадцать с половиной. В названии — «оригинал, сертификат, гарантия». Рейтинг продавца — 4,8, отзывов — сто сорок, все восторженные. Ульяна заказала.

Через две недели забрала посылку в пункте выдачи. Коробка большая, тяжёлая, девушка-сотрудница торопила: очередь. Ульяна расписалась на планшете и унесла кресло домой нераспакованным.

Дома открыла. Пластик пах резко, по-химически. Наклей-

ки с сертификацией не было. Инструкция — на русском, но с ошибками, как будто переводили автоматически. Ремни крепились к корпусу двумя винтами, которые прокручивались от руки. Ульяна вспомнила, что видела настоящее кресло этого бренда у коллеги: там всё было по-другому.

Она написала продавцу. Через сутки пришёл ответ: «Здравствуйте! Мы готовы вернуть вам 50% стоимости, если вы удалите отрицательный отзыв». Поддержка маркетплейса отвечала шаблонами: «Ваше обращение передано продавцу».

Ульяна почти согласилась на половину. «Хоть что-то вернут». Но Матвей должен был ездить в этом кресле. А если авария?

Как она поступила и что из этого вышло — в конце главы.

Ярмарка, офени и карманники

Сто с лишним лет назад в сибирских городах главным событием года была ярмарка. На неё съезжались купцы со всей страны. Было всё: ткани, посуда, инструменты, пушнина, чай. Цены ниже, чем в лавках, выбор шире. Но рядом с честными купцами всегда ходили офени с подделками, продавцы «целебных» снадобий и карманники. Опытные покупатели знали: на ярмарке надо смотреть в оба.

Маркетплейс — современная ярмарка. Миллионы товаров в телефоне, цены ниже, чем в магазине, доставка до двери или до соседнего дома. Для жителей маленьких городов, северных посёлков, мест, где магазинов мало, — это вообще единственный нормальный способ купить многие вещи.

Но и у этой ярмарки есть свои офени и карманники. Только они не ходят между рядами, а прячутся за красивыми карточками товаров, фальшивыми сайтами и сообщениями «ваш заказ задержан».

Площадка — не продавец

Главное, что нужно понять: на маркетплейсе вы чаще всего покупаете **не у самой площадки**. Площадка — это посредник, которая сводит покупателя с тысячами разных продавцов. Компаниями, ИП, самозанятыми, иностранца-

ми. Кресло Ульяне продавал не маркетплейс, а какое-то ООО, зарегистрированное за полгода до этого.

От того, кто продавец, зависит, к кому предъявлять претензии. Многие покупатели об этом не задумываются, пока не случится беда.

Что изменилось с 1 октября 2026 года

С 1 октября 2026 года заработал закон о платформенной экономике, а вместе с ним поправки в закон о защите прав потребителей. Теперь понятнее, кто за что отвечает, и площадке стало труднее «умывать руки». Подробнее — в шаге 1.

Главные потери — от мошенников

Брак и подделки — неприятно. Но больше всего денег люди теряют не из-за них, а из-за мошенников, которые выдают себя за магазины, за сами площадки, за курьеров и службу поддержки. Об этом — в шаге 10. Это самая важная часть главы.

Шаг 1. Как устроен маркетплейс

Кто есть кто

Платформа — компания, которой принадлежит сайт или приложение. Закон называет её владельцем и оператором цифровой платформы. Она сводит покупателей и продавцов, принимает деньги, организует доставку (часто), хранит товары на своих складах (иногда).

Продавец — тот, кто на самом деле продаёт товар. Это может быть:

сама площадка (некоторые товары площадки продают сами);

российская компания или ИП;

самозанятый (глава 17);

иностранная компания или предприниматель.

Пункт выдачи заказов (ПВЗ) — место, где вы забираете заказ. Обычно это не сама площадка, а партнёр (ИП или компания), работающий по договору с площадкой.

Служба доставки — своя у площадки или сторонняя.

Как узнать, кто продавец

В карточке товара есть информация о продавце: название,

ИНН или ОГРН, иногда адрес. Обычно — внизу карточки или на странице продавца. С 1 октября 2026 года площадка обязана прямо указывать в карточке, что она **не продавец** этого товара (если продаёт кто-то другой), и показывать сведения о продавце.

Если в карточке написано, что продаёт сама площадка, — все претензии к ней.

Что площадка обязана делать с 1 октября 2026 года

По закону о платформенной экономике и поправкам в закон о защите прав потребителей:

раскрывать информацию о продавце в карточке товара и указывать, что площадка не продавец, если это так;

проверять сведения о продавцах и товарах по государственным реестрам;

не допускать карточки с запрещёнными товарами или товарами, не прошедшими обязательную регистрацию (например, лекарства и БАДы без регистрации);

принимать претензии покупателей к продавцам через функционал площадки;

обеспечивать возврат денег через площадку тем же способом, каким вы платили;

обеспечивать возврат товара продавцу, если товар доставлялся через логистику самой площадки;

давать возможность вскрыть и осмотреть товар в пункте выдачи до того, как вы решите его забрать.

Если площадка сама нарушила эти обязанности, и из-за этого вы понесли убытки, — требования можно предъявить уже к площадке.

Шаг 2. Как выбрать продавца и товар

Две минуты проверки перед покупкой могут сэкономить и деньги, и нервы.

Сведения о продавце

Посмотрите:

Название и ИНН. Если в карточке нет вообще никаких сведений о продавце — это тревожный знак.

Как давно продавец на площадке. Продавец, который появился две недели назад и продаёт дорогую брендовую технику со скидкой 50%, — повод насторожиться.

Рейтинг и количество продаж. Высокий рейтинг при маленьком количестве продаж — подозрительно.

Специализация. Если продавец одновременно торгует автокреслами, косметикой, запчастями и садовым инвентарём — это может быть перекупщик без ответственности за качество.

Можно проверить продавца по ИНН в сервисе налоговой (глава 15): существует ли, как давно, чем занимается.

Отзывы

Отзывы — главный способ узнать о товаре до покупки. Но

им нельзя доверять слепо.

Признаки купленных отзывов:

много восторженных отзывов, написанных в одно время и похожим языком;

«Отличный товар, рекомендую!» без деталей;

фото, явно взятые из интернета, а не сделанные дома;

отзывы «за баллы»: некоторые площадки и продавцы платят покупателям за отзывы — такие отзывы тоже бывают слишком радужными.

Как читать отзывы:

начинайте с отрицательных. Если в них повторяется одно и то же («подделка», «пришло другое», «сломалось через неделю») — это сигнал;

ищите отзывы с **реальными фото** и **подробностями**;

смотрите **дату**: возможно, раньше товар был хорошим, а теперь продавец поменял поставщика;

обратите внимание, **как продавец отвечает** на критику: вежливо разбирается или хамит и обвиняет покупателя.

У кресла Ульяны было 140 восторженных отзывов. Если бы она полистала их внимательнее, увидела бы, что почти все — без фото, написаны за две недели и звучат одинаково.

Подделки

Признаки подделки:

цена сильно ниже, чем у официальных продавцов и дру-

гих продавцов этого же товара;

в названии навязчиво повторяется «оригинал», «100% оригинал», «гарантия качества»;

продавец — не официальный дистрибьютор бренда;

фото товара скопированы с сайта бренда, нет «живых» фото.

Маркировка «Честный знак». Многие категории товаров в России подлежат обязательной маркировке: одежда, обувь, духи, лекарства, шины, молочная продукция, вода, детские товары и другие. На таком товаре есть специальный код (квадратный, Data Matrix). Его можно проверить бесплатным приложением «Честный знак»: приложение покажет, что это за товар, кто производитель, легально ли он в обороте. Если код не читается, не совпадает с товаром или его вообще нет на товаре, где он обязан быть, — это повод отказаться от покупки.

Проверяйте маркировку **в пункте выдачи**, до того как заберёте товар.

Товары, которые лучше не покупать «где придётся»

Есть категории, где подделка — это не просто потеря денег, а угроза жизни и здоровью:

детские автокресла — от них зависит жизнь ребёнка при аварии;

электрика и электроника: зарядки, удлинители, обогреватели, электроинструмент — некачественные приводят к пожарам (глава 8);

детские игрушки — могут содержать токсичные материалы или мелкие детали;

косметика и средства гигиены — подделки вызывают аллергии и ожоги;

лекарства — продавать лекарства на маркетплейсах разрешено только аптекам с лицензией и в определённом порядке; рецептурные лекарства — нельзя;

БАДы — без регистрации их продажа запрещена; закон о платформенной экономике прямо запрещает размещать такие карточки.

Для этих товаров выбирайте только официальных продавцов, официальные магазины брендов на площадках или проверенные магазины.

Шаг 3. Цена и оплата

Скидки

Скидка 70% от «старой цены» — часто не скидка, а маркетинговый приём: продавец сначала завышает цену, а потом «скидывает». Проверить можно по истории цены (некоторые площадки показывают её прямо в карточке) или сравнив с другими магазинами.

Разные цены для разных способов оплаты

На многих маркетплейсах цена ниже, если платить картой банка, связанного с этой площадкой. На момент написания этой книги государство обсуждает запрет такой практики: правительство объявило о введении единых правил отображения цены вне зависимости от способа оплаты, Банк России выступает за полный запрет. Пока окончательного решения нет. Следите за новостями: возможно, к тому моменту, когда вы читаете эти строки, правила уже изменились.

Что важно для вас уже сейчас: смотрите на **итоговую цену** при оформлении заказа, а не только на ту, что крупно в карточке. И не оформляйте карту банка площадки только

ради скидки, если не собираетесь ею пользоваться (лишняя карта — лишний риск, глава 13).

Платить только внутри площадки

Правило номер один: никогда не платите продавцу вне площадки.

Типичная схема: продавец пишет в чате площадки или в мессенджере: «Оформите заказ напрямую у нас, будет скидка 20%», «На сайте сбой, переведите на карту менеджера», «Оплатите по этой ссылке». Это почти всегда мошенничество. Даже если продавец настоящий, при оплате вне площадки вы теряете **всю защиту**: площадка не вернёт деньги, не примет претензию, не поможет.

Если вы платите через площадку, деньги обычно не уходят продавцу сразу, а «замораживаются» до получения товара. Это ваша страховка.

Рассрочка «частями»

О рассрочках на маркетплейсах — подробно в главе 11. Коротко: это кредит, даже если так не называется. Не больше одной рассрочки одновременно.

Баллы и кешбэк

Баллы площадки — не деньги. Они сгорают, их можно потерять при блокировке аккаунта, площадка может изменить правила. Не покупайте ради баллов то, что не собирались покупать.

Шаг 4. Получение в пункте выдачи и доставка

Проверить до получения

Вот главный урок истории Ульяны: **проверяйте товар в пункте выдачи, до того как заберёте его.**

С 1 октября 2026 года закон прямо дал покупателю право **вскрыть и осмотреть товар в пункте выдачи**, прежде чем решить, забирать его или нет. Сотрудник пункта не вправе вас торопить или отказывать в осмотре.

Что делать:

Вскройте упаковку. Даже если очередь. Это ваше право.

Осмотрите товар: нет ли повреждений, тот ли товар, та ли модель, цвет, размер, комплектность.

Проверьте маркировку через приложение «Честный знак».

Включите технику, если есть возможность (в пунктах выдачи бывают розетки).

Если что-то не так — откажитесь от товара прямо в пункте выдачи. Если товар оплачен заранее, деньги вернут. Отдельно оформлять возврат не нужно.

Видео вскрытия

Для дорогих покупок снимайте вскрытие на видео: с момента, когда вам передали запечатанную коробку, и до полного осмотра товара. Если потом окажется, что в коробке не то или товар повреждён, видео — лучшее доказательство.

Сроки хранения

В пунктах выдачи заказ хранится ограниченное время — обычно несколько дней (у разных площадок по-разному). Если не забрали — заказ вернут продавцу. Если оплачивали заранее — деньги вернут. Но некоторые площадки могут удерживать стоимость обратной доставки или ограничивать аккаунт тех, кто часто не забирает заказы.

Курьерская доставка

Если товар привёз курьер:

проверьте товар **при курьере**;

если повреждён, не тот, некомплект — **откажитесь** при курьере;

не подписывайте акт «претензий не имею», пока не осмотрели.

Товар потерян или испорчен при доставке

Если товар потеряли, повредили на складе площадки или в пункте выдачи — это не ваша проблема. Отвечает продавец (перед вами), а он уже разбирается с площадкой или службой доставки. Если доставку организовала площадка и повреждение случилось у неё — компенсирует площадка.

Шаг 5. Возврат товара надлежащего качества

Семь дней

При покупке онлайн у вас **больше прав**, чем в обычном магазине. Вы вправе:

отказаться от товара в любое время до его получения;

вернуть товар в течение 7 дней после получения **без объяснения причин**, если он не подошёл, не понравился, вы передумали.

Условия:

сохранены **товарный вид** и **потребительские свойства** (не носили, не пользовались, не повредили);

сохранены **ярлыки, пломбы, упаковка**;

есть **документ о покупке** (в случае маркетплейса — история заказа в приложении).

Если продавец не сообщил вам письменно (в том числе электронно — в карточке, в правилах площадки) порядок и сроки возврата — срок возврата увеличивается до **3 месяцев**.

Деньги должны вернуть **в течение 10 дней** со дня требования.

Сохраняйте упаковку

С 1 сентября 2026 года действуют новые Правила продажи товаров. Для ряда товаров при дистанционной покупке условием возврата прямо названо сохранение **потребительской упаковки, комплектности и технических документов**. Поэтому не выбрасывайте коробку и инструкции, пока не решите окончательно, что товар оставите.

Что можно вернуть онлайн

Здесь есть тонкость. В главе 19 мы говорили о перечне товаров, которые **в магазине** нельзя вернуть, если они качественные (косметика, бельё, технически сложные товары и т.д.). Распространяется ли этот перечень на онлайн-покупки?

Это давний спор. Распространённая позиция (в том числе Роспотребнадзора и многих юристов): **для дистанционной торговли этот перечень не применяется**, потому что покупатель не мог осмотреть товар до покупки. Исключение — товары с **индивидуальными свойствами**, сделанные специально для вас (например, кольцо с гравировкой, одежда по вашим меркам).

Но на практике суды не всегда единодушны, а некоторые площадки в своих правилах ограничивают возврат от-

дельных категорий (например, нижнего белья, косметики, лекарств по гигиеническим соображениям). Если вам отказывают в возврате товара надлежащего качества со ссылкой на перечень — можно спорить, но будьте готовы, что это потребует усилий.

Самое надёжное — **отказаться от товара в пункте выдачи**, если он не подошёл, не забирая его.

«Платный возврат»

Некоторые площадки и продавцы берут плату за возврат или за отказ от товара в пункте выдачи. Законно ли это?

За возврат бракованного товара — плата **незаконна**. Все расходы на доставку некачественного товара несёт продавец.

За возврат товара надлежащего качества — продавец вправе удержать **обоснованные расходы на обратную доставку** этого конкретного товара. Но единая фиксированная «плата за возврат» любого товара, по мнению Роспотребнадзора, — это штраф, а не возмещение расходов, и она необоснованна.

На момент написания крупнейшие площадки заявили, что не планируют вводить плату за возврат качественных товаров, а отказ от предоплаченного товара прямо в пункте выдачи не требует отдельной заявки.

Если с вас списали плату за возврат, которую вы считаете

незаконной, — претензия продавцу и площадке, жалоба в Роспотребнадзор.

Шаг 6. Возврат товара с недостатком и подделки

Ваши права те же

Все права по закону о защите прав потребителей (глава 19) действуют и при покупке онлайн: замена, ремонт, уменьшение цены, возврат денег, неустойка, штраф 50%. Только к ним добавляются особенности.

Как предъявить претензию с 1 октября 2026 года

Теперь претензию к продавцу можно подать **через функционал площадки**. Площадка обязана передать её продавцу. Если вы оплачивали заказ через площадку, она обязана обеспечить **возврат денег** тем же способом. Если доставку организовала площадка — она же организует и **обратную отправку товара** продавцу.

Порядок:

В приложении площадки найдите заказ и выберите «Вернуть товар», «Претензия по качеству» или похожий пункт.

Опишите недостаток подробно. Приложите **фото и ви-**

део.

Укажите **требование**: возврат денег, замена и т.д.

Сохраняйте всю переписку (скриншоты).

Если площадка не принимает претензию, отвечает шаблонами или затягивает — направьте **письменную претензию продавцу** по реквизитам из карточки (юридический адрес — заказным письмом). И параллельно жалобу в Роспотребнадзор.

Подделка — это недостаток

Подделка — это товар, который **не соответствует описанию** (вам продали «оригинал известного бренда», а пришло неизвестно что). Это недостаток товара. Вы вправе отказаться от покупки и потребовать **полного** возврата денег — не половины.

Как доказать подделку:

маркировка «Честный знак»: если кода нет, он не читается или приложение показывает другой товар;

сравнение с оригиналом: фото с официального сайта бренда, отличия в деталях;

отсутствие сертификатов соответствия (для детских товаров, автокресел, электрики они обязательны);

ответ официального представителя бренда: многие бренды по запросу подтверждают, оригинал это или нет;

экспертиза — если продавец спорит.

Продавец предлагает компенсацию за удаление отзыва

Как Ульяне: «Вернём 50%, если удалите отзыв». Почему не стоит соглашаться:

вы имеете право на **полный** возврат денег за подделку;

удалив отзыв, вы лишаете других покупателей информации и помогаете продавцу продолжать продавать подделки;

это манипуляция, которая, по сути, покупает ваше молчание.

Честный отзыв о товаре — ваше право. Продавец не вправе требовать его удалить.

Если продавец — самозанятый или иностранец

Самозанятый. Права покупателя формально те же (глава 17 — о применении закона к самозанятым). На практике взыскать с самозанятого может быть сложнее, если у него нет имущества. Но претензию через площадку и возврат денег через площадку никто не отменял.

Иностранный продавец. Отстоять права в суде против иностранной компании очень трудно. Поэтому для покупок у иностранных продавцов особенно важно проверять товар в пункте выдачи и пользоваться возвратом через площад-

ку. Закон обязывает иностранных продавцов на российских площадках раскрывать больше данных о себе, а площадку — обеспечивать возврат денег и товара.

Когда отвечает сама площадка

Площадка отвечает перед покупателем напрямую, если:

она **сама продавец** товара;

она **не предоставила информацию** о продавце (или предоставила недостоверную), и из-за этого вы понесли убытки;

она **нарушила свои обязанности** (например, не вернула деньги, не организовала возврат товара, хотя должна была);

товар **испорчен или потерян** на её складе или в её пункте выдачи;

она **приняла оплату**, но не передала деньги продавцу, и товар не доставлен.

Шаг 7. Покупки за границей

На иностранных площадках часто дешевле. Но рисков больше.

Пошлина

Товары для личного пользования, которые вы заказываете из-за рубежа, можно ввозить **без пошлины** в пределах лимита. На момент написания лимит для посылок — **200 евро** стоимости одной посылки и 31 кг веса. Если превысили — придётся заплатить пошлину (15% от суммы превышения, но не меньше 2 евро за килограмм превышения веса). Правила таможни в ЕАЭС пересматриваются, поэтому уточняйте актуальный лимит перед крупной покупкой.

Возврат и защита

Возврат товара в другую страну — долго, дорого, иногда невозможно.

Российский закон о защите прав потребителей на иностранного продавца в его стране, по сути, не действует.

Если иностранная площадка работает в России через российское юрлицо — защиты больше.

Подделки и опасные товары

На иностранных площадках особенно много подделок и товаров, не соответствующих российским стандартам безопасности: зарядки без защиты от перегрева, электроника, детские игрушки с токсичными материалами. Будьте особенно осторожны с электрикой и детскими товарами.

Шаг 8. Покупки на сайтах объявлений

На сайтах объявлений вы часто покупаете **у частного лица**. Это совсем другая ситуация.

Закон о защите прав потребителей не действует

Закон о защите прав потребителей регулирует отношения покупателя с **предпринимателем** (продавцом-бизнесом). Если продавец — обычный человек, который продаёт свою вещь, — этот закон не применяется. Действует только Гражданский кодекс: вы можете требовать возврата денег, если продавец скрыл недостатки, о которых знал, или продал не ту вещь. Но доказывать это придётся вам, без неустойки и штрафа 50%.

Исключение: если «частное лицо» на самом деле регулярно продаёт одинаковые товары (десятки одинаковых телефонов, кроссовок) — это скрытый предприниматель, и к нему можно применять закон о защите прав потребителей.

Как проверить продавца и вещь

Встречайтесь лично, в людном месте (или в отделении банка, если сумма большая).

Проверяйте вещь: включите, посмотрите, сравните серийные номера с документами.

Смотрите документы: для техники — коробку, чек; для телефонов — проверьте IMEI, не заблокирован ли телефон; для автомобиля — подробно в главе 29.

Не платите заранее незнакомому продавцу, если не можете проверить вещь.

Смотрите профиль продавца: как давно на сайте, отзывы.

«Безопасная сделка» и доставка через сайт

Многие сайты объявлений предлагают **встроенную доставку** с защитой: вы платите через сайт, деньги «замораживаются», продавец отправляет товар, вы его получаете, проверяете и подтверждаете — только тогда продавец получает деньги.

Это работает, но **только если всё происходит внутри сайта или его официального приложения**.

Мошенники присылают ссылку на **поддельную страницу «безопасной сделки»** — она выглядит как настоящая, но адрес другой. Там вы вводите данные карты — и деньги уходят мошенникам. Подробнее — в шаге 10.

Правило: «безопасная сделка» оформляется только кнопкой внутри объявления на официальном сайте или в

приложении. Никогда — по ссылке, присланной продавцом в мессенджере.

Шаг 9. Аккаунт, отзывы, блокировки

Блокировка аккаунта

Площадки могут ограничивать или блокировать аккаунты покупателей, которые «злоупотребляют» возвратами или часто не забирают заказы. Законно ли это?

Площадка вправе устанавливать правила пользования своим сервисом. Но она **не вправе лишать вас законных прав потребителя**: отказывать в возврате бракованного товара, в возврате денег за товар надлежащего качества в течение 7 дней, если вы выполнили условия. Если из-за блокировки аккаунта вы не можете получить деньги или вернуть товар — это повод для претензии и жалобы.

Баллы на заблокированном аккаунте вернуть, как правило, не удастся: это не деньги, а бонусы по правилам площадки.

Отзывы

Вы вправе оставить **честный отзыв** о товаре и продавце. Площадка может удалять отзывы, которые нарушают её правила (оскорбления, нецензурная брань, не о товаре). Но удалять честные отрицательные отзывы по просьбе продавца

она не должна.

Пишите отзывы по фактам: что пришло, что не так, как вёл себя продавец, чем закончилось. Это помогает другим покупателям.

Шаг 10. Мошенничество вокруг онлайн-покупок

Вот самое важное. Больше всего денег теряют не из-за брака, а из-за мошенников.

Фальшивые магазины

Борису Ефимовичу шестьдесят семь. Он живёт в частном доме на окраине Абакана, у него большой участок и старая бензопила, которая наконец сломалась. В соцсети он увидел рекламу: «Распродажа склада! Бензопилы известного бренда — от 4 990 рублей! Осталось 12 штук!» Обычная цена такой пилы — тысяч пятнадцать.

Он перешёл по ссылке. Сайт выглядел солидно: логотип, каталог, отзывы, телефон. Оформил заказ. При оплате картой появилась ошибка. Через минуту позвонил «менеджер»: «Извините, у нас сбой с эквайрингом, переведите, пожалуйста, на карту нашего бухгалтера по номеру телефона, мы сразу отправим». Борис Ефимович перевёл. Пила не пришла. Телефон не отвечал. Сайт через неделю исчез.

Это одна из самых частых схем. Фальшивые магазины:

рекламируются в соцсетях, поисковиках, мессенджерах;

предлагают товары **значительно дешевле** рынка;

создают **срочность**: «осталось 3 штуки», «акция до кон-

ца дня»;

просят оплатить **переводом на карту** или по ссылке, а не через нормальную систему оплаты;

исчезают через несколько дней или недель.

Как проверить интернет-магазин:

есть ли **юридические данные** (название, ИНН, адрес) и проверяются ли они в реестре налоговой;

как **давно существует сайт** (можно проверить через сервисы проверки доменов);

есть ли **отзывы на независимых площадках**, а не только на самом сайте;

способы оплаты: нормальный магазин принимает оплату картой через платёжную систему, а не переводом «бухгалтеру».

Если что-то вызывает сомнения — лучше найти этот же товар на большой площадке у проверенного продавца, даже чуть дороже.

Фишинговые сообщения

«Ваш заказ задержан на таможне, оплатите пошлину по ссылке». «Ваша посылка не может быть доставлена, уточните адрес». «Вы выиграли сертификат на 10 000 рублей от маркетплейса». «Ваш заказ отменён из-за подозрительной активности, подтвердите данные».

Это фишинг. Ссылка ведёт на поддельный сайт, похожий

на сайт площадки или службы доставки. Там просят ввести данные карты или войти в аккаунт. Деньги и данные уходят мошенникам.

Правило: не переходите по ссылкам из SMS и мессенджеров о заказах. Проверяйте статус заказа **только в официальном приложении** площадки, открыв его самостоятельно.

Звонки «курьера» и «поддержки»

Звонок: «Здравствуйте, я курьер, у меня ваш заказ. Для подтверждения доставки (или для отмены, или для изменения адреса) продиктуйте код из SMS».

Код из SMS — это ключ от вашего аккаунта на площадке, банке или Госуслугах. Мошенник использует его, чтобы войти в аккаунт, восстановить доступ, оформить заказ на ваши деньги, украсть привязанную карту.

Правило: никому и никогда не называйте код из SMS. Ни курьеру, ни поддержке, ни «сотруднику банка». Настоящий курьер не просит код для доставки. Код для получения заказа в пункте выдачи показывают на экране приложения сами, а не диктуют по телефону незнакомцу.

Продажа своих вещей: «покупатель» со ссылкой

Вы продаёте свою вещь на сайте объявлений. Пишет «покупатель»: «Беру! Оплачу через доставку сайта. Вот ссылка, перейдите, чтобы получить деньги». Или: «Я уже оплатил, вот скриншот, подтвердите по ссылке».

Ссылка ведёт на поддельную страницу сайта объявлений. Там просят ввести данные карты «для зачисления денег». Вы вводите — и деньги списываются с вашей карты.

Правило: чтобы **получить** деньги, никогда не нужно вводить данные карты на каких-либо страницах, тем более по ссылке от покупателя. Все сделки — только внутри официального приложения или сайта.

Поддельные копии сайтов

Мошенники создают копии сайтов известных маркетплейсов, магазинов, служб доставки. Адрес отличается на одну-две буквы, но выглядит похоже. Особенно внимательно смотрите на адрес, если перешли по ссылке из рекламы или поиска.

Правило: заходите на маркетплейсы через **официальное приложение** или закладку в браузере, а не по ссылкам из рекламы.

Дети и пожилые

Подросткам легко попасть на мошенников в играх, соцсетях, на сайтах объявлений. Настройте детскую карту с лимитами (глава 13), поговорите о главных правилах: не переходить по ссылкам, не называть коды, не платить вне площадки.

Пожилым — помогите установить приложения, настройте их, объясните правила. «Вторая рука» (глава 13) может защитить от крупных переводов. Подробнее — в главе 64.

Подробно об интернет-мошенничестве — в главе 59.

Если вас обманули

Сразу позвоните в банк по номеру с обратной стороны карты. Сообщите о мошеннической операции. Если деньги ещё не ушли со счёта мошенника — иногда операцию можно остановить. Если платили картой — подайте заявление о несогласии с операцией (глава 13).

Смените пароли от аккаунтов, если вводили их на подозрительных сайтах или называли коды.

Напишите заявление в полицию. Даже если кажется бесполезным. Это нужно для банка, для статистики и иногда — для поимки мошенников. Как добиться регистрации за-

явления — в главе 53.

Сообщите площадке, если мошенник действовал от её имени или через её чат.

Честно: вернуть деньги, переведённые мошенникам переводом по номеру телефона, удаётся редко. Именно поэтому так важно не попадаться.

Красные флаги

Цена в разы ниже, чем у всех остальных продавцов этого товара.

Продавец на площадке пару недель, ноль отзывов или только одинаковые восторженные.

В карточке нет сведений о продавце.

Предлагают оплатить вне площадки: переводом, по ссылке, «со скидкой напрямую».

Просят назвать код из SMS «для доставки», «для отмены», «для подтверждения».

Ссылка на «оплату доставки» или «получение денег» пришла в мессенджере или SMS.

Продавец предлагает компенсацию за удаление отзыва.

Магазин есть только в соцсети, без юридических данных.

«Осталось 3 штуки», «только сегодня» — давление срочностью.

Сотрудник пункта выдачи не даёт вскрыть посылку.

Как говорить с системой

С поддержкой площадки

Пишите через официальное приложение, а не по номерам и ссылкам из сообщений.

Опишите проблему конкретно: номер заказа, что не так, что вы требуете.

Приложите фото и видео.

Ссылайтесь на закон: «В соответствии со статьёй 18 Закона о защите прав потребителей требую вернуть деньги за товар с недостатком (не соответствует описанию)». С 1 октября 2026 года добавьте: «Площадка обязана принять претензию и обеспечить возврат денег (п. 3.1 ст. 18 Закона)».

Сохраняйте переписку скриншотами.

Если отвечают шаблонами — просите передать обращение специалисту или старшему. Укажите, что будете обращаться в Роспотребнадзор и суд.

С продавцом

Если площадка не помогает — письменная претензия продавцу по реквизитам из карточки (схема — в главе 19). Отправляйте заказным письмом на юридический адрес из

реестра налоговой. Срок ответа — 10 дней на возврат денег.

С Роспотребнадзором

Жалоба на продавца и на площадку — через сайт Роспотребнадзора или Госуслуги. Приложите скриншоты переписки, карточки товара, фото товара. Особенно имеет смысл жаловаться, если речь о подделке опасного товара (детского, электрического) — это угроза жизни и здоровью.

С банком

Если вы платили картой, а товар не пришёл или пришёл совсем не тот, а продавец и площадка отказываются вернуть деньги, — заявление в банк о несогласии с операцией. Банк может попытаться вернуть деньги через платёжную систему. Это не гарантировано, но иногда работает. При мошенничестве — немедленный звонок в банк.

С полицией

При мошенничестве — заявление в полицию (глава 53). Также — при продаже явных подделок известных брендов (это незаконное использование товарного знака).

С судом

Ответчик — продавец, а в случаях, когда площадка нарушила свои обязанности или сама продавец, — площадка.

Иск можно подать **по месту своего жительства**.

Без госпошлины до 1 млн рублей.

До 100 тысяч — у **мирового судьи**.

Требования: стоимость товара, неустойка, моральный вред, штраф 50%.

Подробнее — в главах 19 и 54.

С таможней

Если при покупке из-за рубежа вам начислили пошлину, с которой вы не согласны (например, неверно определили стоимость), — можно обратиться в таможенный орган с документами о стоимости покупки.

Чем закончилась история Ульяны

Ульяна не стала удалять отзыв. Вместо этого она:

Сфотографировала кресло со всех сторон, отдельно — место, где должна была быть маркировка, и прокручивающиеся винты.

Нашла на сайте бренда фото настоящего кресла этой модели и сравнила. Отличий было много.

Написала в официальную поддержку бренда с фото. Через три дня пришёл ответ: «Это не наша продукция. Данный продавец не является нашим официальным дистрибьютором».

Подала претензию через площадку: «Товар не соответствует описанию (подделка). Прошу вернуть полную стоимость. Приложение: фото, ответ официального представителя бренда». Сослалась на статью 18 закона о защите прав потребителей и на новую обязанность площадки принимать претензии.

Параллельно написала жалобу в Роспотребнадзор: поддельное детское автокресло — угроза жизни ребёнка.

Через неделю площадка вернула деньги — полностью, на карту. Кресло забрали через пункт выдачи. Карточку товара продавца площадка заблокировала. Через месяц Ульяна проверила — продавца на площадке больше не было.

Она купила новое кресло. В официальном магазине брен-

да на той же площадке, за двадцать шесть тысяч. «Дорого, — сказала она мужу. — Но это Матвей».

И теперь перед каждой покупкой она тратит две минуты: смотрит, кто продавец, сколько он на площадке, читает отрицательные отзывы. А в пункте выдачи всегда вскрывает посылку, даже если сзади очередь. Девушки-сотрудницы уже привыкли и даже подают ей ножницы.

Памятка к главе 20

Перед покупкой на маркетплейсе: 2 минуты

☐ Кто продавец? Есть название и ИНН?

☐ Как давно продавец на площадке? Сколько продаж?

☐ Цена не подозрительно низкая по сравнению с другими продавцами?

☐ Прочитал отрицательные отзывы? Есть живые фото?

☐ Для детских товаров, электрики, косметики — официальный продавец или магазин бренда?

☐ Плачу только внутри площадки?

☐ Итоговая цена при оформлении та же, что в карточке?

В пункте выдачи

☐ Вскрыть упаковку — это моё право.

☐ Тот ли товар, модель, цвет, размер?

☐ Нет ли повреждений?

☐ Комплектность полная?

☐ Маркировка «Честный знак» есть и проверяется приложением?

☐ Технику включить, если можно.

☐ Дорогое — снимать на видео с момента получения коробки.

☐ Что-то не так — отказаться на месте.

Кто отвечает

Ситуация
Кто отвечает

Товар с недостатком, подделка
продавец (претензию можно подать через площадку)

Площадка сама продавец
площадка

Нет сведений о продавце, недостоверная информация
площадка

Товар потерян или испорчен на складе или в ПВЗ площадки
площадка

Не вернули деньги, хотя оплата шла через площадку
площадка обязана обеспечить возврат

Не организовали возврат товара, хотя доставка площадки
площадка

Оплатили вне площадки
никто, кроме мошенника; защиты нет

Покупка у частного лица на сайте объявлений
продавец, но только по Гражданскому кодексу

Пришла подделка

Не удаляйте отзыв, не соглашайтесь на «частичную компенсацию».

Сфотографируйте товар, упаковку, отсутствие маркировки, отличия от оригинала.

Проверьте маркировку в приложении «Честный знак».

Запросите подтверждение у официального представителя бренда.

Претензия через площадку: «Товар не соответствует описанию, требую полного возврата денег (ст. 18 ЗоЗПП, п. 3.1 ст. 18)».

Не помогло — письменная претензия продавцу по реквизитам, жалоба в Роспотребнадзор.

Не вернули в 10 дней — суд (без госпошлины, по месту жительства, неустойка + моральный вред + штраф 50%).

Меня обманули при онлайн-покупке

Сразу — звонок в банк по номеру с карты. Заблокировать карту, оспорить операцию.

Сменить пароли от аккаунтов, если вводил их или называл коды.

Заявление в полицию.

Сообщить площадке, если мошенник действовал от её имени.

Сохранить все скриншоты, ссылки, номера телефонов, реквизиты.

Никогда не делайте онлайн

✗ Не платите продавцу вне площадки — ни переводом, ни по ссылке.

✗ Не называйте код из SMS никому.

✗ Не переходите по ссылкам о заказах из SMS и мессенджеров.

✗ Не вводите данные карты, чтобы «получить деньги».

✗ Не оформляйте «безопасную сделку» по ссылке от продавца или покупателя.

✗ Не покупайте детские автокресла, электрику, лекарства у сомнительных продавцов.

✗ Не забирайте посылку, не осмотрев её.

✗ Не удаляйте честный отзыв в обмен на «компенсацию».

Часть III. Пропитание

В тайге человек кормится с угодий. Опытный охотник знает, где брусничник, где брод с хариусом, где по весне берёт черемшу. Новичок может неделю бродить по тем же местам и вернуться пустым. Дело не в том, что лес жадный. Новичок просто не знает его троп.

С городом всё так же, только наоборот. Еды здесь столько, что глаза разбегаются: магазин на каждом углу, доставка за двадцать минут, кофейня в каждом подъезде. Голодать никто не даёт. Город охотно накормит, но цену за это назначит сам. И если не знать его троп, кормление съест половину вашей добычи.

Эта часть книги о том, как кормиться в городе с умом: что покупать, где, как готовить, как хранить, как не отравиться и что пить. Начнём с главного: как есть нормально и не разориться.

Глава 21. Еда в городе: нормально и недорого

Денис и выписка

Денису двадцать девять, он инженер-проектировщик в Омске. Живёт один, работает много, иногда допоздна. Зарплата приличная, около ста десяти тысяч. Денег при этом вечно не хватает, и Денис не понимает почему: ипотеки нет, машины нет, по ресторанам не ходит.

Его обычный день выглядит так. Утром кофе навынос у остановки: «капучино большой, пожалуйста». Днём в офисе перекусы из автомата и булочка из пекарни на первом этаже, потому что идти обедать некогда. Вечером Денис открывает приложение доставки. Готовить сил нет, да и что готовить — холодильник пустой. Раз в неделю он заходит в супермаркет «за продуктами» и выходит с пакетом, в котором пельмени, сыр, колбаса, печенье, йогурты и пара бутылок газировки. Половина йогуртов потом прокисает.

К концу месяца Денис ест лапшу быстрого приготовления. Он вялый, днём клюёт носом, вечером ест много и поздно, утром не хочет завтракать. «Наверное, авитаминоз», — думает он. И покупает витамины.

Однажды Денис скачивает выписку из банка и включает разбивку по категориям. Цифры его ошарашивают:

доставка еды — 21 800 рублей;

супермаркеты — 14 900;

кафе, кофейни, пекарни — 7 300.

Итого больше 44 тысяч. Сорок процентов зарплаты ушло на еду, а Денис всё равно ходит голодный и уставший.

Он не обжора и не транжира. Он попал в три ловушки, которые город расставляет на каждого: удобство, хаос и ложную экономию. Вернёмся к Денису в конце главы.

Тамара Ильинична и «чай с хлебом»

Другая история, на другом конце жизни. Тамаре Ильиничне семьдесят четыре, она вдова, живёт одна в Чите. Пенсия небольшая, а квитанции за квартиру и лекарства съедают заметную часть. Экономит Тамара Ильинична, как многие в её поколении, на себе. «Мне много не надо», — говорит она. На завтрак чай с хлебом, на обед суп на воде с картошкой, на ужин опять чай. Мясо — по праздникам, когда приезжают внуки.

Внучка Вика звонит ей по видеосвязи раз в неделю. Однажды она замечает, что бабушка похудела, что у неё ввалились щёки, а халат висит. Тамара Ильинична между делом признаётся, что пару раз у неё «кружилась голова у плиты».

Тамара Ильинична не бедствует так, чтобы голодать. Она просто не знает, что экономить на еде нельзя в последнюю очередь, а не в первую. И что прежде, чем урезать тарелку, стоит пойти туда, где положена помощь. Про то, что сделала Вика, расскажу в шаге 8.

Суть проблемы: еда как вторая квартплата

По данным Росстата, в начале 2026 года на продукты приходилось почти 40% потребительских расходов россиян. Такой доли не было с конца 2000-х. Опросы показывают, что у большинства семей еда съедает около половины дохода или больше. Для сравнения: в богатых странах на еду обычно уходит меньше 15%, в бедных — больше половины.

То есть еда — вторая квартплата. А во многих семьях даже первая.

При этом с квартплатой мы хотя бы пытаемся разобраться: проверяем квитанции, спорим с УК. С едой — почти никогда. Мы тратим на неё деньги мелкими суммами, по пятьсот-семьсот рублей, двадцать раз в месяц, и не видим общей цифры.

Город устроен так, чтобы продавать еду дорого. Это не заговор, а бизнес. Магазины, кафе, доставки, производители — все они десятилетиями учились продавать человеку больше, чем он собирался купить, и дороже, чем стоит. Против вас работают маркетологи, психологи, дизайнеры выкладки. А вы стоите у полки голодный, уставший и без плана.

Я вижу три главные ловушки.

Ловушка удобства. Доставка, готовая еда, перекусы на бегу, кофе навынос. Каждая покупка небольшая и вроде бы

оправданная: «некогда», «устал». Но за удобство приходится платить двойную или тройную цену.

Ловушка хаоса. Нет плана, нет списка, нет запаса. Человек покупает «что-нибудь», потом половину выбрасывает, а вечером заказывает доставку, потому что «дома есть нечего», хотя холодильник забит.

Ловушка ложной экономии. Это обратная сторона. Человек экономит, покупая самое дешёвое и сытное: макароны, хлеб, сосиски, лапшу. Калорий хватает, а белка, овощей и витаминов нет. Через полгода начинаются усталость, болезни, расходы на лекарства. Экономия оборачивается долгом, который возвращаешь здоровьем.

Задача этой главы — научиться есть нормально и недорого одновременно. «Нормально» значит сытно, разнообразно и без вреда для здоровья. «Недорого» значит за счёт ума, плана и знания системы, а не за счёт голода.

Хорошая новость: это возможно. Нормальная еда в России — это капуста, морковь, гречка, курица, яйца, творог, селёдка. Всё это дёшево. Дорого стоит не еда, а удобство и хаос.

Шаг 1. Узнайте реальную цифру

Как и в главе 11 о бюджете, начинаем с правды. Пока вы не знаете, сколько тратите на еду, любые советы бесполезны.

Что сделать. Откройте приложение банка и посмотрите траты по категориям за два-три последних месяца. Один месяц может оказаться случайным, три дают картину. Если у вас несколько карт, сложите по всем. Если часто платите наличными, прикиньте и их.

Обратите внимание на категории, которые маскируются:

Супермаркеты. Сюда попадает и бытовая химия, и корм для кота, и носки. Если хотите точности, вычтите примерно 10–20%.

Маркетплейсы. Наоборот, там часто прячутся продукты: крупы, кофе, снеки.

Кафе и рестораны — это и обед в столовой, и кофе, и шаурма.

Доставка еды обычно идёт отдельной строкой, и это хорошо: её видно.

Тест на невидимые траты. Отдельно посчитайте мелочь, которую вы обычно не замечаете:

кофе навынос: 250 рублей × 22 рабочих дня = 5 500 в месяц;

вода и напитки в бутылках;

перекусы: батончик, булочка, чипсы — по 100–200 рублей

пару раз в день;

энергетики.

Эти мелочи могут составлять четверть всех трат на еду.

Какую долю считать нормальной. Жёстких норм нет, потому что всё зависит от дохода. При небольшой зарплате на еду честно уйдёт 40–50%, и это не ваша вина. Но если доход у вас средний или выше, а на еду уходит больше трети, скорее всего, вы переплачиваете за удобство. Если доход низкий, а еда съедает больше половины, пора смотреть шаг 8: возможно, вам положена помощь.

Шаг 2. Тарелка: что такое нормальная еда

Прежде чем экономить, надо понять, что именно мы хотим купить. Иначе экономия сведётся к «покупать меньше того же самого».

Диетологи предлагают простую схему, которую называют «здоровой тарелкой». Представьте обычную обеденную тарелку и мысленно разделите её:

половина — овощи и фрукты. Сырые, варёные, тушёные, квашеные — неважно;

четверть — белок: мясо, птица, рыба, яйца, творог, бобовые;

четверть — крахмалы: крупы, хлеб, макароны, картофель.

Это не значит, что так должна выглядеть каждая тарелка. Это пропорции на день. Утром каша с творогом, днём щи с куском мяса, вечером рыба с капустой — в сумме получится нормально.

Несколько ориентиров, которые рекомендуют ВОЗ и Минздрав:

овощей и фруктов — не меньше 400 граммов в день. Картошка в этот счёт не идёт, она относится к крахмалам;

соли — не больше 5 граммов в день. Это чайная ложка без горки, причём с учётом соли, которая уже есть в хлебе,

колбасе, сыре и полуфабрикатах;

добавленного сахара — как можно меньше. Сладкие напитки, печенье и конфеты — главные источники;

вода — основной напиток. Не сок, не газировка.

Теперь главное: всё это вполне можно купить дёшево. Посмотрим на каждую часть тарелки.

Овощи: сибирская пятёрка. Капуста, морковь, свёкла, лук и чеснок — самые дешёвые овощи в России, и при этом очень полезные. Белокочанная капуста зимой — один из главных источников витамина С, а квашеная капуста почти не уступает свежей. Морковь даёт каротин, свёкла — клетчатку и калий. Из этой пятёрки варятся щи, борщи, рагу, салаты, тушёная капуста, винегрет.

Огурцы и помидоры зимой — дорогое удовольствие с небольшой пользой. Летом и в начале осени, в сезон, — пожалуйста.

Замороженные овощи и ягоды — недооценённый союзник горожанина. Их замораживают сразу после сбора, и витаминов в них часто больше, чем в «свежих» овощах, проехавших через полстраны. Брокколи, цветная капуста, фасоль, смеси. Замороженная облепиха, смородина, брусника, клюква — это зимние витамины, которые в Сибири знали всегда.

Фрукты. Самые дешёвые — яблоки, особенно осенью, и бананы. Мандарины зимой, сезонные ягоды летом. Экзотика необязательна.

Белок. Здесь скрыта основная экономия, потому что белок — самая дорогая часть тарелки. Но дешёвый белок существует:

яйца. Одно яйцо — около 6 граммов полноценного белка. Это, пожалуй, самый дешёвый качественный белок в магазине;

курица: бёдра, голени, окорочка, суповые наборы. Филе дороже в полтора-два раза, а бедро вкуснее и сочнее;

субпродукты: куриная и говяжья печень, сердечки, желудки. Печень — настоящая кладовая железа и витаминов группы В;

рыба: минтай, мойва, сельдь, скумбрия. Мойва и селёдка — источник омега-3 жиров по цене, которая и не снилась красной рыбе. Консервы тоже годятся: сайра, горбуша, сардины;

творог. Дешевле брать развесной или в больших пачках;

бобовые: горох, фасоль, чечевица. Сухие, не консервированные. Стакан сухой чечевицы — это почти 50 граммов белка за копейки. Гороховый суп — классика, проверенная поколениями.

Дорогое и необязательное: сыр (вкусно, но дорого в пересчёте на белок), колбаса (много соли и жира, мало мяса), красная рыба, говяжья вырезка.

Крахмалы. Это обычно не проблема: гречка, рис, овсянка, перловка, пшено, макароны, хлеб, картошка. Всё дёшево. Проблема в том, что их обычно едят слишком много, а белка

и овощей слишком мало.

Миф о дорогом здоровом питании. Реклама приучила нас думать, что «правильное питание» — это авокадо, киноа, семена чиа, смузи и протеиновые батончики. Это не так. Всё перечисленное либо имеет дешёвые российские аналоги (гречка и овсянка ничуть не хуже киноа, семя льна дешевле чиа), либо просто не нужно. Бабушкины щи с куском курицы, гречка с печёнкой и квашеная капуста — это и есть правильное питание. Оно не модное, но работает.

Шаг 3. План: скелет недели

Помните ловушку хаоса? Против неё есть одно лекарство — план. Не «правильное меню на неделю из журнала», а простой скелет: что вы примерно едите и когда готовите.

Принцип «готовлю раз — ем дважды». Это главный секрет занятого горожанина. Не надо готовить каждый день. Готовьте два раза в неделю, но много, чтобы хватало на несколько дней.

Типичная схема для одного человека или пары:

Выходной (большая готовка, 1,5–2 часа). Кастрюля супа на 3–4 дня (щи, борщ, гороховый). Противень курицы с овощами в духовке. Кастрюля крупы.

Середина недели (готовка на 40–60 минут). Второе блюдо на оставшиеся дни: рыба, тушёная печень с луком, плов, рагу. Снова крупа или макароны.

Завтраки обходятся без готовки: овсянка, которую можно запарить кипятком, яйца, творог, бутерброд.

Обед на работе — то, что осталось от ужина, в контейнере.

Получается, что большую часть недели вы просто разогреваете готовое. Это быстрее, чем ждать курьера.

Базовые блюда. Полезно иметь в голове 6–8 блюд, которые вы умеете готовить без рецепта. Например:

Щи или борщ.

Гороховый или чечевичный суп.

Курица, запечённая с овощами.

Гречка с печенью или с тушёным мясом.

Рыба, тушёная с морковью и луком (минтай, мойва).

Омлет или яичница с овощами.

Тушёная капуста с мясом или сосисками.

Плов или рис с овощами.

Этого достаточно для разнообразного меню на месяц. Как их готовить и что нужно на кухне, расскажу в главе 23.

Список покупок. Список пишется по меню, а не по настроению. Сначала решаете, что будете готовить, потом смотрите, чего не хватает, и только потом идёте в магазин. Удобно вести список прямо в телефоне: в заметках или в общем списке с семьёй, чтобы каждый мог дописать «кончилось молоко».

Ритм закупок. Одна большая закупка в неделю плюс одна докупка свежего (хлеб, молоко, фрукты). Чем реже вы заходите в магазин, тем меньше покупаете лишнего. Каждый поход «на минутку за хлебом» — это минус 300–500 рублей на импульсные покупки.

Как не выбрасывать еду. По разным оценкам, обычная семья выбрасывает от 10 до 30% купленной еды. Это прямые деньги в мусорное ведро. Несколько приёмов:

день остатков. Раз в неделю, обычно перед большой закупкой, вы ничего не покупаете и не готовите заново, а доедаете всё, что есть. Остатки курицы идут в омлет, остатки

крупы — в суп, вялые овощи — в рагу;

заморозка порций. Если суп не успеваете доесть, разлейте его по контейнерам и заморозьте. То же самое с котлетами, мясом, хлебом;

первое — вперёд. Новые продукты ставьте в холодильник назад, старые выдвигайте вперёд.

Подробнее о хранении и заморозке — в главе 24.

Шаг 4. Карта угодий: где что выгоднее

Хороший охотник знает свои угодья. В городе угодья — это магазины, рынки и сервисы. У каждого свои сильные стороны.

Дискаунтеры (магазины «низких цен» с минимумом сервиса). Базовые продукты здесь обычно самые дешёвые. Выбор меньше, выкладка проще, но для крупы, молочки, овощей, курицы и бытовой химии это лучший вариант.

Гипермаркеты. Большой выбор и хорошие цены на крупные упаковки, но опасная среда: огромные тележки, километры соблазнов. Идти туда стоит только со списком и не голодным.

Магазин у дома. Удобно, но в среднем дороже. Годится для докупки хлеба и молока, а не для большой закупки.

Рынок. Овощи, фрукты, мясо и молочка там могут быть дешевле и свежее, чем в сетях, особенно в сезон и под закрытие, когда продавцы снижают цены, чтобы не везти товар обратно. Но качество очень разное, а цены можно сбить разговором. Обязательно смотрите, есть ли у продавца весы с проверкой, и не стесняйтесь перевешивать на контрольных весах, если они есть.

Оптовые базы и магазины «для бизнеса» (cash & carry). Крупы мешками, курица ящиками, масло канистра-

ми. Выгодно для большой семьи или если скинуться с соседями. Одному человеку двадцать килограммов риса не нужны.

Фермерские лавки. Не всегда дешевле, а иногда и дороже. Покупать стоит то, что действительно отличается по качеству: творог, сметану, яйца.

Онлайн-доставка продуктов. Неплохой вариант для тех, кто планирует: заранее собранная корзина защищает от импульсных покупок в торговом зале. Но следите за стоимостью доставки и минимальной суммой заказа, а также за заменами товаров: сборщик может положить вместо курицы за 300 рублей курицу за 450.

Маркетплейсы. Долгохранящиеся продукты (крупы, консервы, кофе, чай, специи) там часто дешевле в крупной упаковке. Скоропортящееся — нет.

Совместные закупки. Скинуться с соседями, коллегами или друзьями и купить ящик курицы, мешок картошки или сетку капусты оптом — старая и вполне рабочая практика. Подробнее о «сети своих» — в главе 77.

Сезонность. В тайге всё по сезону, в городе тоже. Осенью капуста, морковь, свёкла, яблоки и картошка дешевле всего. Многие семьи в Сибири до сих пор закупают картошку мешками на зиму, если есть где хранить. Летом дешевле огурцы, помидоры, ягоды, зелень. Зимой выручают квашеная капуста и заморозка.

Ягодные места: скидки на исходе срока. Это особое

городское угодье. Многие магазины к вечеру снижают цены на свежую выпечку, готовую еду и кулинарию. Продукты, у которых срок годности подходит к концу, часто продаются с жёлтыми или красными ценниками со скидкой 30–50%. Если вы собираетесь съесть продукт сегодня или завтра, это честная экономия. Есть и приложения, через которые кафе и магазины продают «сюрприз-наборы» нераспроданной еды по низкой цене.

Одно правило: со скидкой продаётся продукт с истекающим сроком годности, а не с истёкшим. Просрочку продавать запрещено. Если видите на полке просроченный товар, это повод для претензии (о том, как её подать, — в разделе «Как говорить с системой»).

Шаг 5. Уловки магазина и как их обходить

Магазин — это не склад, где лежит еда. Это машина продаж, тщательно спроектированная, чтобы вы купили больше. Знать её устройство — значит не попадаться.

Цена за упаковку и цена за килограмм. Это главная уловка последних лет. Крупным шрифтом пишут цену за 100 граммов, а настоящую цену упаковки мелко или вообще никак. Или рядом стоят два одинаковых продукта: один с ценой за килограмм, другой с ценой за 100 граммов, и сравнить их в уме трудно.

Сейчас продавец обязан указывать цену либо за единицу товара, либо за единицу измерения, но выбирает сам. В Госдуму в конце 2025 года внесли законопроект, который обязывает указывать цены на однотипные продукты в одном формате в пределах одного магазина. На момент написания он не принят. Похожая попытка в 2023 году провалилась. Проверяйте, что изменилось.

Пока закон не обязал магазины, считайте сами. В телефоне есть калькулятор. Делите цену на вес и сравнивайте за килограмм. Через пару недель это входит в привычку, и вы начинаете видеть, что «большая выгодная упаковка» иногда дороже двух маленьких.

Шринкфляция. Это слово означает, что упаковка оста-

ётся прежней, цена тоже, а содержимого становится меньше. Пачка масла была 200 граммов, стала 180. Молоко было литр, стало 900 миллилитров. Пачка гречки была килограмм, стала 800 граммов. Внешне ничего не изменилось, а фактически вы платите на 10–20% больше. Защита та же: смотреть на вес и считать цену за килограмм.

Выкладка. Самые дорогие товары ставят на уровне глаз. Дешёвые аналоги — на нижних полках, куда надо нагибаться. Хлеб и молоко, за которыми заходят все, обычно стоят в дальнем углу, чтобы по дороге вы прошли мимо всего остального. У кассы — шоколадки, жвачка, батарейки: импульсные покупки, которые берут, пока стоят в очереди.

Правило простое: смотрите на нижние полки.

Акции. Перечёркнутая цена и большая скидка не всегда означают выгоду. Иногда «старая» цена была завышена специально, чтобы скидка выглядела большой. Психолог Роберт Чалдини называет это принципом контраста: после большой цифры меньшая кажется подарком. «Две по цене трёх» (или «три по цене двух») выгодны, только если вам действительно нужно три штуки. «Только сегодня» играет на нашем страхе упустить возможность, то, что Чалдини называет дефицитом. А бесплатная дегустация срабатывает на принцип взаимности: попробовал — неловко не купить.

Об этих механизмах влияния подробно поговорим в части VIII «Хищники», потому что ими пользуются не только магазины, но и мошенники.

Карты лояльности и кешбэк. Они могут давать реальную экономию: 5–10% на регулярные покупки — это хорошие деньги. Но у них есть и обратная сторона. Они привязывают вас к одному магазину и подталкивают покупать больше, чтобы «добрать баллы» или «получить подарок». Пользуйтесь картами, но не позволяйте им решать, что и где вам покупать.

Цена на кассе не совпадает с ценником. Бывает часто: ценник не поменяли после окончания акции или пробили не тот товар. Это не мелочь, и вы имеете право купить товар по цене ценника. Как это сделать, разберём ниже.

Правила похода в магазин. Их немного, но они работают:

Не ходить голодным. Голодный человек покупает на треть больше, и в основном это готовая еда и сладкое.

Идти со списком.

Брать корзину, а не тележку, если закупка небольшая. Пустая тележка подсознательно хочется заполнить.

Смотреть на нижние полки.

Считать цену за килограмм.

Проверять чек, не отходя от кассы.

Шаг 6. Готовая еда и доставка: когда это оправдано

Я не призываю отказаться от доставки и кафе. Иногда это правильный выбор. Вопрос в том, чтобы выбирать осознанно.

Сколько стоит ваш час. Доставка оправдана, когда ваше время действительно дороже переплаты. Например:

вы работаете сменами и после двенадцати часов на ногах готовить нет физических сил;

вы заболели;

у вас маленький ребёнок;

вы работаете дома и час готовки отнимает час оплачиваемой работы.

Но у большинства людей, как у Дениса, вечером есть полчаса, чтобы разогреть готовое. Просто нет готового, потому что нет плана.

Из чего складывается цена доставки. Посмотрим на условный пример. Блюдо, которое в зале ресторана стоит 450 рублей, в приложении доставки часто стоит дороже: рестораны поднимают цену, чтобы покрыть комиссию агрегатора. Допустим, 520. Плюс стоимость доставки — 150. Плюс сервисный сбор — 49. Плюс чаевые курьеру — 50. Итого около 770 рублей за одно блюдо. Если заказывать так каждый вечер, выходит больше 20 тысяч в месяц.

Про сервисный сбор. В 2022 году Роспотребнадзор оштрафовал один из крупных сервисов доставки за обязательный сервисный сбор и счёл его нарушением прав потребителей. Суды по этому вопросу решали по-разному, и сервисы продолжают брать сборы, иногда пряча их в стоимость доставки. Важный момент: любые платежи должны быть видны вам до оплаты, а дополнительные услуги, на которые вы не давали согласия, навязывать нельзя (об этом в главе 19). Если в итоговой сумме вы обнаружили то, чего не было при оформлении заказа, это повод для претензии.

Компромисс: самовывоз. Если очень хочется пиццы или суши, заберите их сами. Это часто дешевле на стоимость доставки, а иногда ещё и со скидкой «на вынос».

Столовые и бизнес-ланчи. Обычная столовая с комплексным обедом — один из самых недооценённых городских ресурсов. Первое, второе, компот по цене, которая часто сопоставима с домашней готовкой, особенно если учитывать ваше время. Бизнес-ланчи в кафе в обеденные часы тоже обычно в полтора-два раза дешевле, чем то же меню вечером.

Кулинарии вечером. Многие супермаркеты продают свою кулинарию (салаты, котлеты, гарниры) со скидкой в последний час работы. Если живёте рядом, это почти бесплатная доставка.

Еда на работе. Ланчбокс — самый простой способ сэкономить пять-восемь тысяч в месяц. Положить в контейнер

вчерашний ужин занимает две минуты. Полезно держать на работе небольшой «офисный запас»: пачку овсянки быстрого приготовления, орехи, сухофрукты, яблоки, хлебцы. Тогда при внезапном голоде вы не побежите к автомату с шоколадками.

Кстати, у работника есть право на обеденный перерыв: по статье 108 Трудового кодекса это от 30 минут до двух часов, он не входит в рабочее время и не оплачивается. Если по условиям работы уйти на перерыв невозможно, работодатель обязан дать возможность поесть в рабочее время и место для этого. Подробнее о правах работника — в главе 16.

Кофе и энергетики. Это тихие пожиратели бюджета. Хороший кофе навынос стоит 200–300 рублей. Это 5–7 тысяч в месяц, 60–80 тысяч в год. Если это ваша радость и вы её осознанно выбираете — пожалуйста. Но если это привычка на автомате, подумайте о термокружке и хорошем кофе дома. Энергетики же вообще не еда: в них много сахара и кофеина и нет никакой пищевой ценности. Если вы живёте на энергетиках, это красный флаг, о котором ниже.

Шаг 7. Особые ситуации

Пожилой человек живёт один. С возрастом снижается аппетит и чувство жажды, становится трудно жевать, не хочется готовить для одного. Многие пожилые люди, как Тамара Ильинична, переходят на «чай с хлебом» и каши на воде. Но потребность в белке с возрастом не снижается, а растёт: белок нужен, чтобы сохранять мышцы, а мышцы защищают от падений и переломов.

Что помогает:

мягкий белок: творог, яйца, рыба, фарш, тушёное мясо, кефир;

готовить на несколько дней и замораживать порции;

есть по расписанию, даже без аппетита: 4–5 раз в день небольшими порциями;

пить воду, даже если не хочется;

следить за весом. Незаметное похудение — тревожный сигнал (см. «Красные флаги»).

Если вы помогаете пожилым родителям, полезно время от времени заглядывать к ним в холодильник. Без ревизии и упрёков, просто чтобы увидеть, что там. О защите пожилых родственников — в главе 64.

Студент и общежитие. Часто нет нормальной кухни, денег мало, времени ещё меньше. Помогают: мультиварка или электрическая плитка (если разрешено), крупы, яйца, кури-

ца, замороженные овощи, кефир, творог, овсянка. Совместные закупки и готовка с соседями по комнате. Студенческие столовые, которые обычно дешевле городских.

Семья с детьми. Дети — отдельная статья. Помогают школьное питание (о нём в шаге 8), домашние перекусы вместо покупных (яблоки, бутерброды, творог), осторожность с «детскими» продуктами. Многие из них — те же йогурты, творожки и соки, только с картинкой и наценкой. Читайте состав: часто в них больше сахара, чем в обычных.

Сменная и ночная работа. Главная опасность — жить на перекусах, кофе и энергетиках. Помогают ланчбоксы с нормальной едой, «главный приём пищи» перед сменой, лёгкая еда ночью (тяжёлое мясо в три часа ночи — плохая идея) и вода.

Шаг 8. Если денег совсем мало: помощь без стыда

Этот шаг для тех, кому не хватает не плана, а денег. Если вы сделали всё вышеописанное, но еда всё равно съедает больше половины дохода, а в конце месяца в холодильнике пусто, пора обращаться за помощью.

Я знаю, что многим, особенно старшему поколению, это даётся тяжело. «Стыдно просить», «другим хуже», «справлюсь сам». Но это не милостыня. Вы всю жизнь платили налоги, и меры поддержки существуют именно для таких ситуаций. Попросить помощь, которая вам положена по закону, — это не слабость, а грамотность.

Порядок такой: сначала помощь от государства и перестройка трат, потом всё остальное, и в самую последнюю очередь — урезание еды. И никогда, ни при каких условиях, не брать кредиты и микрозаймы на продукты. Это верный путь в долговую яму (см. главу 14).

Что можно получить.

Социальная защита. Это главный адрес. Меры зависят от региона, но обычно есть:

единовременная адресная помощь — денежная выплата или продуктовый набор для людей в трудной жизненной ситуации;

продуктовые наборы для малоимущих, пенсионеров,

инвалидов, многодетных — во многих регионах;

социальные карты со скидками в определённых магазинах и аптеках — во многих регионах для пенсионеров и льготников;

социальный контракт. Его могут заключить малоимущие семьи и одиноко проживающие граждане, если доход на человека ниже регионального прожиточного минимума. Бывает несколько видов: на поиск работы, на обучение, на открытие своего дела, на ведение личного подсобного хозяйства и на преодоление трудной жизненной ситуации. Последний обычно предусматривает ежемесячную выплату на несколько месяцев. Конкретные суммы и условия зависят от региона. О соцконтракте для самозанятых — в главе 17.

Социальное обслуживание на дому. Это особенно важно для пожилых и инвалидов. Центры социального обслуживания (часто их называют КЦСОН) могут прислать социального работника, который будет покупать и приносить продукты, помогать с готовкой и уборкой. Для тех, у кого доход не выше полутора прожиточных минимумов, это бесплатно. Для остальных — за небольшую плату.

Субсидия на оплату ЖКУ. Мы говорили о ней в главе 11. Она не про еду, но освобождает деньги, которые можно потратить на еду. Если квитанция съедает слишком большую часть дохода, проверьте, не положена ли вам субсидия.

Школьное питание. Все ученики 1–4 классов имеют право на бесплатное горячее питание в школе — это закреп-

лено в федеральном законе. Для старших классов бесплатное или льготное питание часто положено детям из малоимущих и многодетных семей, детям с инвалидностью — условия зависят от региона.

Молочные кухни. Во многих регионах дети до трёх лет, особенно из малоимущих семей, могут бесплатно получать молочные продукты. Узнавайте в детской поликлинике или соцзащите.

Благотворительность. Существуют фонды продовольствия (фудбанки), которые собирают продукты у магазинов и производителей и раздают нуждающимся. Есть движение фудшеринга — раздачи продуктов с истекающим сроком годности. Есть приходы, которые кормят нуждающихся, и бесплатные обеды для бездомных и малоимущих.

Фудшеринг в России пока развит слабо: законодательство делает передачу еды на благотворительность для магазинов дороже, чем её утилизацию, потому что с переданных продуктов приходится платить НДС. Закон о фудшеринге обсуждается несколько лет, в 2026 году правительство поддержало очередной законопроект с оговорками. На момент написания он не принят — проверяйте, что изменилось.

Что сделала Вика. Вернёмся к Тамаре Ильиничне. Вика не стала читать бабушке лекцию о правильном питании. Она сделала три вещи.

Во-первых, позвонила в отдел соцзащиты по месту жительства бабушки и узнала, что ей положено. Оказалось,

что Тамара Ильинична может получать продуктовый набор раз в квартал и оформить социальную карту со скидками в нескольких магазинах. А ещё — субсидию на коммунальные услуги, про которую бабушка не знала. Субсидия освободила почти две тысячи в месяц.

Во-вторых, Вика стала раз в две недели заказывать бабушке доставку продуктов: творог, яйца, курицу, рыбу, кефир, замороженные овощи. Сама собирала корзину, сама оплачивала.

В-третьих, договорилась с соседкой бабушки, Галиной, чтобы та заходила раз в неделю и «пила чай». На самом деле — чтобы проверять, что Тамара Ильинична ест.

Через три месяца Тамара Ильинична перестала худеть, головокружения прошли. «Я и не знала, что мне всё это положено», — сказала она внучке. Многие не знают.

Красные флаги

Флаги для кошелька

Еда съедает больше половины дохода. Особенно если раньше было меньше. Это сигнал, что пора смотреть шаг 8.

Вы покупаете еду в рассрочку или с отложенной оплатой. Сервисы «плати потом» на маркетплейсах и в магазинах предлагают оплатить продукты частями. Это первый шаг к долговой спирали (см. главы 11 и 14).

Вы берёте микрозаймы «до зарплаты на продукты». Ставки там огромные, и вернуть такой займ будет труднее, чем найти помощь.

К концу месяца вы всегда едите одно и то же самое дешёвое. Это признак, что в начале месяца деньги уходят не туда.

Флаги для здоровья

Похудение без причины. Если вы или пожилой родственник потеряли больше 5% веса за полгода без всякой диеты — это повод к врачу. У пожилых это часто признак недоедания или болезни. Об опасных симптомах подробнее — в главе 40.

Постоянная усталость, головокружения, слабость, особенно если вы пропускаете приёмы пищи «ради экономии».

Вы живёте на перекусах, кофе и энергетиках. Если нормальная еда случается раз в день или реже, тело рано или поздно выставит счёт.

Вы не едите овощи и фрукты неделями. Это не мелочь: дефицит витамина С, клетчатки и микроэлементов накапливается медленно, но верно.

Флаги для продуктов

Цена вдвое ниже, чем везде. Дешёвое «сливочное масло», которое стоит как спред, дешёвый «мёд», «красная икра» по бросовой цене — это почти наверняка фальсификат. Как отличить подделку, разберём в главе 22.

«Домашнее» из багажника. Молоко, творог, мясо, которые продают с машин у метро без документов. Иногда это честные фермеры, но риск отравиться реальный (см. главу 25).

Просрочка на полке или переклеенные этикетки со сроком годности.

Флаги для схем

БАДы и «коктейли» вместо еды. Если вам предлагают

заменить обед порошком за большие деньги — это не экономия и не здоровье.

Чудо-диеты и «марафоны похудения» за деньги с обещанием «минус 10 кг за неделю».

Сетевые продажи «здорового питания». Если вас зовут не просто купить, а «стать партнёром» и продавать знакомым — это схема, а не еда.

Как говорить с системой

С магазином: цена на кассе выше, чем на ценнике

Ситуация: на ценнике гречка стоит 89 рублей, а на кассе пробили 119.

Что делать:

Не уходите от кассы. Проверьте чек сразу.

Сфотографируйте ценник вместе с товаром на полке, если это возможно. Если вы уже на кассе, попросите кассира или администратора подойти и посмотреть.

Спокойно скажите: «На ценнике указана цена 89 рублей. Товар, выставленный в продаже с ценой, — это публичная оферта, статья 494 Гражданского кодекса. Прошу продать по цене ценника или вернуть разницу».

Если отказывают, попросите книгу отзывов и предложений и запишите туда, что произошло, с датой и временем. Её обязаны дать.

Жалоба в Роспотребнадзор. Можно подать через Госуслуги или на сайте ведомства. Приложите фото ценника и чека. Обсчёт покупателя — это административное правонарушение (статья 14.7 КоАП «Обман потребителей»).

Честно скажу: из-за моратория на проверки бизнеса (см.

главу 19) Роспотребнадзор по такой жалобе чаще всего выносит предостережение, а не проверку. Но сама жалоба часто заставляет магазин навести порядок. А на месте, у кассы, администраторы почти всегда идут навстречу, если вы спокойны и знаете свои права.

С магазином: просрочка на полке

Если видите на полке просроченный товар:

сфотографируйте его с датой и ценником;

скажите администратору — пусть уберёт;

если купили просрочку и обнаружили дома, верните её в магазин с чеком. Продавец обязан вернуть деньги. Чека нет — можно доказать покупку свидетелями или выпиской из банка (глава 19);

если отравились — это уже тема главы 25 о пищевых отравлениях.

С магазином и производителем: маркировка

Многие продукты в России сейчас маркируются кодом системы «Честный знак». Это молочная продукция, вода, пиво, соки и напитки. В 2026 году к ним добавились чай, кофе, часть мясных изделий, а также, постепенно, крупы, мука, макароны, мёд и другая бакалея.

В бесплатном приложении «Честный знак» можно отсканировать код и увидеть, кто производитель, когда произведён товар и какой у него срок годности. Если код не сканируется, приложение показывает ошибку или данные не совпадают с этикеткой, через то же приложение можно отправить жалобу.

Со службой доставки еды или продуктов

Привезли не то, не всё, испорченное или холодное:

Сфотографируйте заказ сразу, до того как начнёте есть.

Напишите в поддержку через приложение: что заказывали, что привезли, приложите фото.

Требуйте возврат денег за недовезённое или испорченное. Деньги должны вернуть тем же способом, каким вы платили.

Если поддержка отказывает или отвечает шаблоном, — письменная претензия и жалоба в Роспотребнадзор, как в главах 19 и 20.

Если после доставленной еды вы отравились, сохраните упаковку и чек и смотрите главу 25.

С соцзащитой

Куда идти: в районный отдел социальной защиты, в МФЦ или через Госуслуги — в зависимости от региона.

Что взять с собой: паспорт, СНИЛС, сведения о составе

семьи и о доходах. Многие сведения о доходах соцзащита сейчас запрашивает сама через межведомственные запросы, но справки на руках ускорят дело.

Как сформулировать: «Я нахожусь в трудной жизненной ситуации. Мой доход — столько-то, на членов семьи — столько-то. Прошу разъяснить, какие меры социальной поддержки мне положены: адресная помощь, продуктовые наборы, социальный контракт, субсидия на ЖКУ, социальное обслуживание на дому».

Чем конкретнее вы спрашиваете, тем лучше ответ. Если сотрудник отвечает «вам ничего не положено», попросите письменный отказ с указанием причины. Отказ можно обжаловать у руководства соцзащиты или в прокуратуре. Подробнее о том, как писать заявления, которые работают, — в главе 52.

Со школой

Если ребёнок в 1–4 классе, бесплатное горячее питание положено автоматически. Если вы считаете, что вашему ребёнку из старших классов положено бесплатное или льготное питание, напишите заявление на имя директора школы, приложив подтверждающие документы (справку о малоимущности, удостоверение многодетной семьи).

Если вас не устраивает качество школьного питания, вы можете участвовать в родительском контроле питания (во

многих школах есть такая комиссия), написать директору, в управление образования или в Роспотребнадзор.

С работодателем

Работодатель не обязан вас кормить или компенсировать обеды. Но многие компании делают это добровольно: столовая со скидкой, компенсация обедов, фрукты в офисе. Посмотрите коллективный договор и внутренние документы.

Если вы работаете во вредных условиях труда, вам положено бесплатное молоко (0,5 литра за смену) или равноценные продукты, а при особо вредных условиях — лечебно-профилактическое питание (статья 222 ТК). Молоко можно заменить денежной компенсацией, если это предусмотрено колдоговором и вы написали заявление. Подробнее о правах работника — в главе 16.

Денис через три месяца

Вернёмся к Денису. Увидев цифру в выписке, он не стал сразу садиться на гречку с водой. Он сделал по-другому.

Первое воскресенье он потратил на то, чтобы купить нормальные контейнеры для еды, большую кастрюлю и противень. Потом написал на листке восемь блюд, которые помнил с детства от мамы, и составил список продуктов.

Первые две недели было тяжело. Щи пересолил, курица подгорела. Но к концу месяца он вошёл в ритм: в воскресенье час-полтора готовки (кастрюля щей, противень курицы с картошкой и морковью, гречка), в среду ещё сорок минут (рыба или печень, крупа). Завтрак — овсянка с яблоком. Обед — контейнер со вчерашним ужином. Кофе — из термокружки, дома.

Через три месяца выписка показала: на еду стало уходить около 23 тысяч в месяц. Почти вдвое меньше. Вялость прошла. Денис перестал засыпать после обеда и даже похудел на пару килограммов, хотя специально не старался. Витамины, купленные «от авитаминоза», так и стоят нераспечатанные.

Доставку он не бросил. В пятницу вечером Денис заказывает пиццу или суши и смотрит кино. Но теперь это удовольствие, которое он выбирает, а не способ выжить, потому что дома нечего есть.

Город по-прежнему предлагает ему еду на каждом углу.

Только теперь Денис знает свои угодья.

Памятка

Аудит еды за 15 минут

Откройте приложение банка, выберите траты за последние 3 месяца.

Выпишите суммы по категориям: супермаркеты, кафе и рестораны, доставка еды, маркетплейсы (если там продукты).

Посчитайте мелочь: кофе, перекусы, напитки, энергетики.

Сложите и разделите на три — это ваша средняя трата на еду в месяц.

Разделите на ваш месячный доход — это доля еды в бюджете.

Посмотрите, какая часть приходится на удобство (доставка, кафе, кофе, перекусы). Именно здесь обычно основной резерв.

Скелет меню на неделю для одного взрослого

День

Готовка

Завтрак
Обед
Ужин

Вс
Большая: щи, курица с овощами в духовке, гречка

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.