Арендные споры

45 вопросов и ответов · протокол дела из 10 встреч с разбором

Вероника Гусева

медиатор · юрист · бывший следователь МВД

guseva-mediator.spru.site · +7 (903) 124-88-22

Ноябрь 2026

Как пользоваться

Методичка построена как рабочий справочник медиатора. Три части: **вопросы и ответы** (45 пар) — то, что клиент и вторая сторона спрашивают чаще всего; **протокол дела** — 10 встреч с дословными репликами медиатора и разбором каждого шага; **разбор** — почему дело пошло так, а не иначе, и что делать в похожей ситуации.

Три правила, которые действуют в любой нише

- Медиатор не решает спор, не оценивает, кто прав, и не даёт юридическое заключение. Его работа — чтобы стороны услышали друг друга и увидели свои интересы.
- Медиация не отменяет сроков. Исковая давность не прерывается, кроме случая соглашения, заключённого в суде. Это правило действует во всех нишах без исключения.
- Вопрос «договоримся или нет» — не про удачу и не про характер медиатора. Соглашение возможно там, где стороны готовы к уступке. Там, где уступки нет, честный исход — процедура без соглашения.

Содержание вопросов

Мы снимаем квартиру без бумаг, хозяин говорит — «зачем договор, я вам доверяю». Это вообще законно?

Какие условия обязательно должны быть в договоре аренды, чтобы потом не придраться?

Мы договорились о снижении цены на время ремонта и забыли внести в договор. В договоре указан другой размер платы. Кто прав?

Снимаю жильё на срок меньше года. Нужно ли что-то особенное в договоре, если я плачу наличными и не хочу вписывать свои данные?

Хозяин говорит, что договор аренды ему «невыгоден», и предлагает заключить его «задним числом» на три месяца назад. Зачем ему это?

Сдаёт квартиру не собственник, а его тёща. Договор подписан, договорённости на бумаге нет. Что с этим делать?

Квартиру сдаёт человек, который не собственник, но говорит: «я получил её по наследству, продам вам долю». На что смотреть?

Наниматель хочет сдавать квартиру дальше — это субаренда? И что, если собственник в курсе, но не подписывал разрешение?

Собственник умер, наследники не в курсе, а договор заключён с бабушкой. Продолжается ли договор?

Кто и как имеет право начислить пеню за просрочку арендной платы? Какая ставка законная?

Кто платит коммуналку — хозяин или наниматель? У нас в договоре этого нет вообще.

У нас в доме был заключён «договор на оказание коммунальных услуг» на моё имя как нанимателя. Хозяин говорит, что я теперь должен за весь дом. Кто прав?

Счётчики стоят на имя нанимателя, а хозяин требует переводить ему показания и оплату. Можно ли так делать?

В квитанциях суммы скачут: то 4 тысячи, то 9. Как договориться, чтобы это не превращалось в конфликт каждый месяц?

Хозяин говорит, что «страховка квартиры обязательна» и что наниматель должен платить за неё. Так ли это?

При приёме квартиры хозяин не записал состояние стен и пола. Теперь наниматель виноват в том, что «съехал с обоями». Как доказать, что это было изначально?

В квартире был беспорядок, грязь, следы от животных, неприятный запах. Хозяин требует, чтобы наниматель это убрал. Кто должен мыть квартиру при передаче?

При приёме-передаче не записали показания счётчиков. Теперь нанимателю предъявляют долг по воде за два года. Что с этим делать?

Перед выездом наниматель хочет составить акт обратной приёма-передачи. Хозяин говорит: «не подпишу, пока не отдашь долг». Правда ли это?

Ключи от квартиры наниматель передал консьержу, а хозяин говорит, что ключи не вернул и квартира «не освобождена». Что здесь опасно?

Протекает стояк, наниматель говорит: «сами не устраняли, не трогай». Что должен делать собственник?

Наниматель вложил деньги в ремонт: выровнял стены, поставил натяжные потолки, заменил сантехнику. Кому это принадлежит?

Наниматель сделал ремонт и уехал, не предупредив. Собственник требует вернуть квартиру «как было». Это вообще возможно?

Наниматель хочет сделать переустройство: перенести кухню, поставить душевую кабину. Согласие собственника нужно и в какой форме?

Наниматель не платит два месяца. Собственник требует выселения. Какие у него есть пути и насколько это быстро?

Хозяин хочет выселиться сам и продать квартиру, а наниматель живёт там третий год. Что можно предложить?

Наниматель съехал без предупреждения и не выходит на связь. Собственник в панике — что делать?

Сколько времени нужно нанимателю, чтобы выехать после расторжения? И что, если он не выезжает?

Наниматель задерживает выезд, потому что считает, что хозяин ему должен компенсацию за ремонт. Имеет ли он право так себя вести?

Наниматель съехал, но договор ещё не расторгнут и ключи у него. Как правильно передать квартиру другому нанимателю?

Наниматель уехал за границу на два года и передал квартиру брату. Брат платит аренду, хозяин в курсе. Это законно?

Наниматель хочет вселить к себе брата и зарегистрировать его в квартире. Наниматель же — не собственник. Как это правильно?

Хозяин уехал за границу, договор аренды продолжает действовать, а наниматель хочет продлить на три года. Как оформить?

После расторжения наниматель не вывозит вещи и оставил их в квартире. Что с этим делать?

Наниматель уехал и оставил долг по аренде и коммуналке. Хозяин спрашивает, с кого вообще можно взыскать. С чего начать?

Хозяин удерживает залог нанимателя. Наниматель требует вернуть и грозит судом. Правомерно ли удержание?

Наниматель три месяца не платил, хозяин начислил пеню и написал, что «выселит через месяц». Это законная формулировка?

Собственник хочет, чтобы долг нанимателя закрыл новый жилец, который заходит в ту же квартиру. Так можно?

Арендатор задолжал, а собственник сам не оплатил капремонт и налог. Кто в реальности окажется «на нуле»?

Гости нанимателя шумят, жалуются соседи, собственник требует выселения. Что можно сделать без суда?

В квартире живёт кошка (или собака) нанимателя, у соседей аллергия, собственник в ужасе. Есть ли вообще закон о животных в съёмном жилье?

Наниматель зарегистрировал в квартире человека, а собственник узнал об этом случайно. Как реагировать?

Хозяин входит в квартиру без предупреждения, когда наниматель на работе. Это нормально?

Наниматель сделал ремонт за свои деньги и уходит, требуя компенсацию. Как выглядит реалистичное урегулирование?

Собака, гости, чужой ремонт и долги — у нас всё сразу. С чего вообще начинать медиацию?

Часть I. Вопросы и ответы (45)

Заключение договора 5 вопросов

Мы снимаем квартиру без бумаг, хозяин говорит — «зачем договор, я вам доверяю». Это вообще законно?

Да, в наём жилого помещения закон не требует письменной формы: сделка считается заключённой, если стороны достигли соглашения по существу о предмете и условиях, а договор в письменной форме может быть заключён по соглашению сторон (ст. 610 ГК РФ). Но устная договорённость — это почти всегда спор о деньгах и о состоянии квартиры. Практика медиатора: на первой же встрече предложить сторонам письменно зафиксировать ключевое — срок, плату, что оплачивается нанимателем, состояние жилья и счётчики, ответственность за ремонт и порядок выезда. Формулировка медиатора: «Я не настаиваю на подписи ради подписи, но прошу выписать то, о чём вы и так договорились устно, — чтобы ни у кого не было неприятного сюрприза через полгода». Если договора нет, доказать факт найма можно свидетельскими показаниями, перепиской, платёжными документами и самим фактом передачи ключей и вселения.

Какие условия обязательно должны быть в договоре аренды, чтобы потом не придраться?

Закон выделяет существенные условия (ст. 611 ГК РФ): предмет найма — конкретное жилое помещение; срок найма; цена найма — при отсутствии соглашения о цене договор считается незаключённым. Всё остальное (описание, кто оплачивает коммуналку, порядок ремонта, залог, ответственность за третьих лиц, вложения нанимателя) законом не предрешено, но в споре отсутствие этих условий работает против обеих сторон, поэтому медиатор почти всегда предлагает их зафиксировать. Полезно приложить акт приёма-передачи с показаниями счётчиков и описью недостатков — это превращает разговор о состоянии жилья в проверяемый документ. Когда условий много и часть из них нестандартная, разумно показать проект договора юристу до подписания.

Мы договорились о снижении цены на время ремонта и забыли внести в договор. В договоре указан другой размер платы. Кто прав?

По общему правилу при отсутствии согласованного условия действует условие договора (п. 1 ст. 622 ГК РФ), поэтому при споре о снижении платы придётся доказывать саму договорённость: переписку, аудио, свидетелей, приглашённых при ремонте мастеров. Это как раз тот случай, где медиация дешевле суда: сторонам проще зафиксировать задним числом договорённость, чем спорить о доказательствах. Формулировка медиатора: «Плата по договору — вот такая. Но вы оба помните, что договаривались о снижении. Давайте посмотрим, чем это подтверждается, и решим, как это учесть на следующий период». Важно честно предупредить: если снижение не подтверждается, суд, скорее всего, возьмёт цену из договора. Кто именно отвечает за чужую ошибку в догововоре — вопрос к юристу, это может быть предмет отдельного иска.

Снимаю жильё на срок меньше года. Нужно ли что-то особенное в договоре, если я плачу наличными и не хочу вписывать свои данные?

Никакой обязательной письменной формы нет (ст. 610 ГК РФ), плата может вноситься наличными — закон допускает расчёты наличными, но письменные подтверждения расчётов снижают риск споров. Ваше право не вписывать паспортные данные в договор никто не может обязать нарушить; максимум, что сделает контрагент, — попросить обеспечить себя иными гарантиями: залогом, поручительством, актом с показаниями счётчиков. Обратная сторона: чем меньше вы оставили следов, тем сложнее потом доказывать факт найма и размер платы. Практика медиатора: предложить компромисс — не паспортные данные, а расписки о получении платы и подписанный акт, этого достаточно для подтверждения расчётов и состояния жилья.

Хозяин говорит, что договор аренды ему «невыгоден», и предлагает заключить его «задним числом» на три месяца назад. Зачем ему это?

Обычно это связано с желанием скрыть срок ранее начавшегося пользования: например, раньше договор был заключён на конкретный срок и наниматель теперь «пересиживает» его, а «задним числом» наниматель оказывается как бы новым, с правом выхода или с иными условиями. Механизм обратной силы договора вполне возможен, но он не делает недействительными действия, совершённые ранее, — сроки по допущенным нарушениям не исчезают. Медиатору стоит проверить: действительно ли стороны имели общую волю на изменение условий или нанимателя вводят в заблуждение. Формулировка: «Я хочу понять вашу цель, прежде чем обсуждать дату. Вам нужно, чтобы договор начался с этого числа, или вам нужно, чтобы в нём были написаны определённые условия?». И отдельно — фиксацию состояния квартиры и показаний счётчиков на сегодняшний день стоит делать независимо от даты договора.

Стороны и их правомочия 4 вопросов

Сдаёт квартиру не собственник, а его тёща. Договор подписан, договорённости на бумаге нет. Что с этим делать?

Сдавать в наём может собственник (ст. 30, 33 ЖК РФ), а также лицо, уполномоченное собственником, при наличии доверенности или договора, предусматривающего получение жилья в пользование для сдачи в субаренду. Если тёща действовала без полномочий, договор может быть оспорен, и нанимателю грозят последствия — вплоть до обязанности вернуть жилое помещение. Практика медиатора: не «разбираться, кто прав», а выяснить, есть ли у собственника доверенность, есть ли переписка, где собственник благословляет договор, и согласовать, чтобы договор был перезаключён с надлежащим собственником с сохранением условий и срока. Отдельно стоит проверить, нет ли признаков мнимой или притворной сделки, — при отрицательном результате статус договора и последствия для нанимателя лучше оценивать с юристом.

Квартиру сдаёт человек, который не собственник, но говорит: «я получил её по наследству, продам вам долю». На что смотреть?

Первое и главное — выяснить, есть ли у продавца право сдавать жилое помещение в наём на момент заключения договора. Право собственности и иные вещные права подлежат государственной регистрации (ст. 8.1 ГК РФ), и нанимателю стоит запросить выписку из ЕГРН и посмотреть, кто именно собственник и есть ли обременения, аресты, запреты. Продажа доли с последующей сдачей квартиры целиком без согласия других сособственников — само по себе не даёт права распоряжаться всей квартирой; это зона риска и зона ответственности продавца, но наниматель рискует своим правом жить в чужом жилье. Медиаторская позиция: «Я не занимаюсь проверкой прав, но настаиваю, чтобы до подписания вы увидели выписку из ЕГРН и подтверждение полномочий. Это снимает половину возможных проблем». Текст договора лучше согласовать с юристом.

Наниматель хочет сдавать квартиру дальше — это субаренда? И что, если собственник в курсе, но не подписывал разрешение?

Сдача в поднаём допускается с согласия арендодателя (ст. 33, ст. 615 ГК РФ); без согласия — это субаренда против воли наймодателя, с риском расторжения. Если письменного разрешения нет, судебная практика требует доказывания согласия — не только фактического, но и достаточно определённого; устное «ну ладно, живите» при спорных обстоятельствах может быть квалифицировано как молчание, а не согласие. Медиатору полезно сразу договориться о письменной форме: разовое разрешение, подписанное, с указанием срока и конкретного лица. Если отношения доверительные, можно предложить компромисс — оформить разрешение на тех же условиях, что и основной договор, чтобы никто не заработал на разнице в цене.

Собственник умер, наследники не в курсе, а договор заключён с бабушкой. Продолжается ли договор?

Наследники, принявшие наследство, отвечают по долгам наследодателя в пределах стоимости перешедшего имущества (ст. 1175 ГК РФ) — наследство переходит к наследникам вместе с обременениями, какое бы имущество и иные имущественные права не наследодатель не имел. Если договор заключён на срок, он, как правило, продолжает действовать: наниматель не должен отвечать за чужие наследственные сложности, а при смене собственника его права нанимателя обычно сохраняются (ст. 606, 611 ГК РФ). Практика медиатора: предложить новым собственникам подтвердить договор письменно, приложив акт и показания счётчиков, — это дешевле, чем оспаривание. Если есть решение суда о признании сделки недействительной или объявлении квартиры выморочной — нужен юрист и оценка рисков.

Плата и коммуналка 6 вопросов

Кто и как имеет право начислить пеню за просрочку арендной платы? Какая ставка законная?

Неустойка за нарушение срока оплаты нанимателем договором может быть предусмотрена в размере, который соразмерен последствиям нарушения; по общему правилу суд может снизить явно несоразмерную неустойку (ст. 333 ГК РФ). Если в договоре указана ставка за каждый день просрочки, её применение к начислениям арендодателя обычно бесспорно. Типичный конфликт: арендодатель начисляет проценты «за два месяца» без расчёта и без подтверждения задолженности — это рождает претензию о несоразмерности и о перерасчёте. Медиаторская рамка: разложить долг на части — сколько основного платы, сколько начислено, с какого числа и по какому основанию; отдельно обсудить, возможен ли график погашения вместо санкций. Суммы и точный расчёт процентов лучше проверять с юристом.

Кто платит коммуналку — хозяин или наниматель? У нас в договоре этого нет вообще.

При отсутствии условия в договоре плату за жилое помещение и коммунальные услуги вносит наниматель, а плату за пользование общим имуществом — наймодатель (ст. 621, 653 ГК РФ). На практике это правило делит ответственность на две части: коммунальные услуги (отопление, горячее и холодное водоснабжение, водоотведение, электричество, обращение с ТКО — в части, относящейся к жилому помещению) обычно идут к нанимателю, а расходы на содержание общего имущества дома и плата за наём жилого помещения собственника — к арендодателю; электроэнергия в местах общего пользования относится к содержанию общего имущества. Нанимателю полезно приложить к договору расчёт: что именно он платит и на каком основании. Медиатор предлагает составить такую таблицу и указать, кто и в каком порядке передаёт показания — это снимает почти все коммунальные споры.

У нас в доме был заключён «договор на оказание коммунальных услуг» на моё имя как нанимателя. Хозяин говорит, что я теперь должен за весь дом. Кто прав?

Здесь важно различать два разных договора: договор найма жилого помещения и прямой договор с управляющей организацией на оказание коммунальных услуг и содержание общего имущества. Права и обязанности по «прямому» договору не вытекают автоматически из договора найма: наниматель не становится собственником и не отвечает по обязательствам, не связанным с его пользованием помещением, даже если коммунальные платежи начисляют ему. Медиаторская проверка: запросите у управляющей организации и нанимателя экземпляры договоров, посмотрите, что именно в них написано про оплату содержания общего имущества, и сопоставьте с квитанциями. Вывод для сторон должен быть аккуратным: «Из ваших бумаг видно, что вы платите за эти услуги, но не видно, что вы отвечаете за весь дом». Если в «прямом» договоре есть солидарные условия или поручительство, их уже надо оценивать отдельно — с юристом.

Счётчики стоят на имя нанимателя, а хозяин требует переводить ему показания и оплату. Можно ли так делать?

Счётчики и расчёты по ним привязаны к нанимателю, если договор на оказание коммунальных услуг заключён с ним; наниматель вправе оплачивать услуги и ресурсы напрямую. Обязанность передавать показания и платить за наём жилья в пользу наймодателя при этом не исчезает: наниматель, который не вносит плату за наём, рискует претензиями по договору. Практический и самый честный вариант — развести три потока: плата за наём (наниматель → наймодатель), коммунальные ресурсы (наниматель → управляющая организация или ресурсоснабжающая организация), содержание общего имущества (кто не платит — тот и разбирается). Медиатор формулирует это одной фразой и фиксирует в приложении к договору с указанием конкретных сумм и сроков. Если платежи перечисляются «всё в одну корзину» на счёт наймодателя, разложение задолженности станет предметом спора.

В квитанциях суммы скачут: то 4 тысячи, то 9. Как договориться, чтобы это не превращалось в конфликт каждый месяц?

Скачки почти всегда объясняются разным набором услуг в периодах, а также начислениями по нормам при отсутствии или неисправности приборов учёта. Практика медиатора: договориться о «прозрачном» формате — ежемесячно наниматель передаёт фото квитанций и показаний счётчиков до определённого числа, арендодатель в течение трёх рабочих дней переводит плату за наём плюс свою часть коммунальных платежей; при отклонении начислений более чем на условленные 20–30 процентов стороны созваниваются и разбирают конкретную строку. Такой договорённостью вы закрываете не текущий спор, а механизм будущих. Медиатору стоит объяснить: квитанция сама по себе не доказывает, что начислено правильно, и при споре по существу расчётов потребуется проверка специалистом.

Хозяин говорит, что «страховка квартиры обязательна» и что наниматель должен платить за неё. Так ли это?

Обязательного страхования жилого помещения в общем случае закон не устанавливает; владелец имущества вправе застраховать его, и расходы на страхование по общему правилу несёт тот, кто его заключил, если договором не предусмотрено иное. Требование «заплати страховку» обоснованно, только если в договоре есть прямое условие о том, что наниматель компенсирует страховые взносы, — это нужно показать. Медиатор: «Покажите пункт договора. Если его нет, вопрос закрыт в вашу пользу, а если есть — давайте посмотрим, как он согласован с суммой взноса и с тем, застрахованы ли ваши риски». Отдельный практический совет: страхование при аренде полезно обеим сторонам — нанимателю как защита от потери вложений, собственнику — при затоплении или пожаре. Но это добровольная договорённость, а не условие, которое можно вменить.

Передача и состояние жилья 5 вопросов

При приёме квартиры хозяин не записал состояние стен и пола. Теперь наниматель виноват в том, что «съехал с обоями». Как доказать, что это было изначально?

Без фиксации состояния доказать, что повреждения были до нанимателя, почти невозможно: презумпция возникает в пользу той стороны, которая доказывает. Работающие способы — фотографии и видео при передаче (с датой), переписка, свидетели, подписанный акт с описанием отделки, старые фотографии из объявления о сдаче, заключение независимого оценщика. Медиатор советует: поскольку сделка уже состоялась, разумно провести «привязку к сегодняшнему дню» — совместный осмотр с фиксацией, что именно вызывает спор, и письменное соглашение о том, какие недостатки признаются существовавшими ранее, а какие возникают по вине нанимателя. Это не признание вины, а инструмент разведения спора. И да: в договоре на будущее — обязательный акт с фото.

В квартире был беспорядок, грязь, следы от животных, неприятный запах. Хозяин требует, чтобы наниматель это убрал. Кто должен мыть квартиру при передаче?

Обязанность привести помещение в порядок при передаче лучше закрепить в договоре или акте: в этом и смысл акта — зафиксировать исходное состояние и разграничить, что подлежит уборке. Общее правило о том, кто именно обязан устранять грязь до передачи, договором обычно не регулируется, поэтому спор почти всегда сводится к тому, было ли это в акте. Медиаторская формулировка: «Предлагаю не спорить о том, что было, а договориться о том, что делаем сейчас: вот этот перечень пунктов вы приводите в порядок сегодня за свой счёт, а вот эти — обсуждаем отдельно». Практически: уборка, вывоз мусора, обработка следов животных — обычно не стоят ничего по сравнению с потерей жилья; ремонт после животных — предмет отдельной договорённости.

При приёме-передаче не записали показания счётчиков. Теперь нанимателю предъявляют долг по воде за два года. Что с этим делать?

Без фиксации показаний в акте доказать границу «до и после» практически невозможно: начисления за период до заселения могут быть оспорены, но бремя расчёта и разграничения ложится на того, кто утверждает, что долг существовал на момент передачи. Что реально работает: квитанции за прошлые периоды с датами, показания управляющей организации в начале периода, свидетельские показания соседей о том, что при заселении показания были такими-то, а также любые фото со счётчиками, снятые в первые дни. Медиатор предлагает прямо: раз у нас нет акта, давайте сделаем фиксацию на текущий момент и договоримся о «коридоре» допустимого расхождения, а не о вине. Отдельно стоит проверить, не идёт ли речь о переносе долга: коммунальные задолженности предыдущего собственника или жильца не переходят автоматически, но вопрос долгов по «общему имуществу» и по договору оказания коммунальных услуг — предмет проверки у юриста.

Перед выездом наниматель хочет составить акт обратной приёма-передачи. Хозяин говорит: «не подпишу, пока не отдашь долг». Правда ли это?

Подписание акта и оплата долга — разные вещи: закон не даёт нанимателю права удерживать квартиру и ключи, но и не даёт арендодателю права отказывать в подписании акта как способ давления. Цель акта — зафиксировать состояние помещения на момент выезда: с этого момента ответственность за сохранность переходит к арендодателю, и это главный аргумент нанимателя. Медиаторская тактика: настаивать, чтобы акт был составлен независимо от долга, причём в присутствии обеих сторон, с фото и показаниями счётчиков, а расчёты вынести в отдельный раздел — «взаиморасчёты». Формулировка: «Подпишите акт, но мы впишем, что по платежу стороны не рассчитались на дату ___. Это защищает обе стороны». Практика: если хозяин уклоняется, наниматель фиксирует состояние сам — фото, видео, акт в свободной форме, приглашённые свидетели, и сразу направляет копию хозяину.

Ключи от квартиры наниматель передал консьержу, а хозяин говорит, что ключи не вернул и квартира «не освобождена». Что здесь опасно?

Ситуация опасна обеим сторонам. Нанимателю: передача ключей постороннему лицу, не уполномоченному сторонами, может быть квалифицирована как неисполнение обязанности по возврату имущества, и это даёт собственнику аргумент в пользу требования о взыскании платы за период «фактического владения» и о возмещении убытков. Собственнику: если он не принял квартиру и не зафиксировал состояние, он рискует получить претензии о повреждениях и о коммунальных начислениях после ухода нанимателя. Медиатор: развести две линии — «когда фактически освобождена квартира» (по акту, показаниям счётчиков, отключению коммуникаций) и «кто отвечает за ключи». Оптимальный сценарий — совместный осмотр в течение 24–48 часов после ухода нанимателя с актом и фото. Здесь уже уместна рекомендация юриста.

Ремонт и улучшения 4 вопросов

Протекает стояк, наниматель говорит: «сами не устраняли, не трогай». Что должен делать собственник?

Наниматель не отвечает за неисправность, возникшую не по его вине; обязанность содержать и ремонтировать жилое помещение, принадлежащее ему, лежит на наймодателе (ст. 606, 611 ГК РФ), если договором не установлено иное. Умышленное бездействие — отказ от права на односторонний отказ от исполнения обязательства (ст. 639 ГК РФ) — медиатору стоит только упомянуть как один из инструментов, но применять его стоит через юриста. Практика медиатора: зафиксировать, что повреждение не эксплуатационный; договориться о сроке устранения (обычно 3–10 дней для аварийных ситуаций) и о том, кто оплачивает временное размещение нанимателя, если жильё стало непригодным. Ключевое: «не устранял» — это не аргумент против собственника, а его текущая просрочка.

Наниматель вложил деньги в ремонт: выровнял стены, поставил натяжные потолки, заменил сантехнику. Кому это принадлежит?

Ответ зависит от того, было ли это согласовано с наймодателем и оформлено документами. Если наниматель улучшил имущество за свой счёт без согласия наймодателя, это по общему правилу безвозмездное улучшение имущества, и при прекращении договора наниматель не вправе требовать компенсации, хотя может требовать возмещения причинённого ущерба, если улучшения уменьшили стоимость жилья или без них помещение не может использоваться по назначению. Если улучшения были согласованы и наймодатель принял результат (начал пользоваться, оплачивал коммуналку, не предъявил претензий), это уже признаки принятия улучшений, и стороны нередко договариваются о компенсации при выезде. Медиатор предлагает не спорить по теории, а посчитать: во сколько обошлись работы, что осталось в квартире, что из этого реально увеличивает стоимость, и подписать расчёт — с участием юриста, если сумма существенна.

Наниматель сделал ремонт и уехал, не предупредив. Собственник требует вернуть квартиру «как было». Это вообще возможно?

Требовать восстановления отделки «до первоначального вида» по общему правилу нельзя: право собственника не может быть ограничено, а улучшения, сделанные нанимателем, нередко становятся неотделимыми. Возможные сценарии — компенсация стоимости неотделимых улучшений, если они уменьшили стоимость жилья, или договорённость о фиксированной сумме. Медиаторский ход: «Мы сейчас считаем не вину, а стоимость: что сделано, что осталось, что можно снять без вреда квартире, сколько это стоит по рынку, и что вы хотите получить на выходе». Отдельно — про уведомление: факт самовольного выезда создаёт для нанимателя риски по оплате и по ключам, и их нужно закрыть в первую очередь. Реалистичные соглашения по таким делам обычно состоят из денежной компенсации и письменного подтверждения, что претензий больше нет.

Наниматель хочет сделать переустройство: перенести кухню, поставить душевую кабину. Согласие собственника нужно и в какой форме?

Переустройство и перепланировка — это изменение конфигурации помещения, которое требует согласования с органом, осуществляющим жилищный надзор, по установленному порядку (ст. 25 ЖК РФ). Согласие наймодателя нужно как отдельное условие договора: без него работы не согласуются, а уже начатые работы — самовольное переустройство. Практика медиатора: не давать «добро» в устной форме и не запускать работы до проверки, можно ли их вообще согласовать; предложить схему — наймодатель даёт письменное согласие, наниматель оформляет документы и после завершения предоставляет копии; наниматель при выезде либо оставляет изменения, либо приводит помещение в согласованное состояние за свой счёт, либо компенсирует. Риск для наймодателя: самовольная перепланировка может повлечь предписания и штрафы, а их адресат зависит от обстоятельств — юрист нужен.

Выселение и расторжение 5 вопросов

Наниматель не платит два месяца. Собственник требует выселения. Какие у него есть пути и насколько это быстро?

Расторжение договора найма и выселение — это судебная процедура: собственник подаёт иск о расторжении и выселении, а самовольное выселение собственником недопустимо и может повлечь ответственность. Для нанимателя обычно применяется предупреждение и предоставление срока на выселение, а для отдельных случаев — лишение права пользования и списание долга, но точный механизм нужно оценивать по обстоятельствам. Медиаторская ценность здесь максимальна: вместо полугодового процесса сторонам часто удаётся договориться о выезде с фиксированной датой, погашении долга в рассрочку и письменном отказе от претензий. Практическое правило: нельзя обещать «гарантированное» урегулирование — любой вариант, где наниматель освобождает квартиру добровольно и подписывает отказ от претензий, радикально лучше для обеих сторон.

Хозяин хочет выселиться сам и продать квартиру, а наниматель живёт там третий год. Что можно предложить?

Это классическая ситуация: договор заключён на срок, квартира продаётся, наниматель остаётся. Покупатель приобретает права и обязанности прежнего собственника (ст. 158 ГК РФ — если не противоречит закону или договору) и вправе требовать соблюдения условий найма. Медиаторские варианты: наниматель остаётся на новых условиях с новым собственником (с пересмотром ставки и срока) и получает письменные гарантии; либо выезжает с компенсацией за завершающий период и с закреплением преимущественного права выкупа в договоре купли-продажи — если стороны договорятся; либо наниматель сам выкупает долю или квартиру в порядке, который согласуют с продавцом. Отдельно стоит проверить, нет ли в договоре условия о выходе при отчуждении и о сроке уведомления. Практика медиатора: чем раньше обсудить смену собственника, тем дешевле для всех.

Наниматель съехал без предупреждения и не выходит на связь. Собственник в панике — что делать?

Сначала — фиксация: обход квартиры с участием свидетелей, акт о состоянии помещения, фото показаний счётчиков, отключение коммуникаций при возможности, уведомление почтой по последнему известному адресу. Это оформляет фактическое прекращение пользования и фиксирует начало расчёта коммунальных платежей на собственника. Юридически: договор прекращается по соглашению сторон, по решению суда либо по иным основаниям, предусмотренным ГК РФ; самовольный отказ от договора без уведомления влечёт ответственность за нарушение. Медиатор здесь работает с фактом: «Фактически квартира освобождена ___. Давайте зафиксируем это и обсудим, что делать с остатком платы и с вещами, которые остались». Если наниматель появится и заявит о компенсации вложений — см. блок о ремонте.

Сколько времени нужно нанимателю, чтобы выехать после расторжения? И что, если он не выезжает?

Если договор расторгнут судом, срок, предоставляемый нанимателю для выезда, определяется судом с учётом обстоятельств; закон не даёт нанимателю права оставаться в помещении после расторжения. На практике при добровольном расторжении стороны просто фиксируют конкретную дату выезда, порядок передачи ключей и взаиморасчёты — и это самый надёжный вариант. Если наниматель не выезжает, собственнику нужен судебный порядок: иск о выселении, а пристав — принудительное исполнение, с учётом того, что самостоятельное выселение собственником недопустимо. Медиатор не обещает «ускорить выселение»: он помогает сторонам не тратить время на выяснение того, что и так очевидно. Важно: любые согласованные сроки выезда и передачи ключей — в письменном виде, с подписями.

Наниматель задерживает выезд, потому что считает, что хозяин ему должен компенсацию за ремонт. Имеет ли он право так себя вести?

Удержание жилого помещения и ключей при незакрытых расчётах между сторонами — рискованная позиция: собственник получает сильный довод для судебного выселения, а наниматель — риск требований о взыскании платы за период «самостоятельного пользования» и о возмещении убытков. При этом право нанимателя на компенсацию вложений само по себе не исчезает от того, что он уехал или не уехал. Медиаторская рамка: «У вас есть претензия — она обсуждаема и может быть подтверждена расчётом. Но жильё вы освобождаете, а расчёт получаете отдельной договорённостью: сейчас или в течение такого-то срока». Такой размен («выезд — в обмен на выплату») чаще всего и есть реальный результат медиации по арендным делам.

Смена жильца и субаренда 5 вопросов

Наниматель съехал, но договор ещё не расторгнут и ключи у него. Как правильно передать квартиру другому нанимателю?

Смена нанимателя — это расторжение договора с прежним нанимателем и заключение нового; просто «переписать» договор на другое имя без воли прежней стороны — неконструктивно и, скорее всего, незаконно. Правильная последовательность: подписание акта о состоянии помещения, сверка расчётов и фиксация их закрытия или остатка, расторжение прежнего договора, возврат ключей с фиксацией, подписание нового договора с новым нанимателем. Медиатор: «Давайте закроем старую историю — кто за что остался должен — и только потом откроем новую. Иначе через полгода вы обнаружите долг, который относится к другому человеку». Все документы — с датами, подписями и, по желанию, показаниями счётчиков.

Наниматель уехал за границу на два года и передал квартиру брату. Брат платит аренду, хозяин в курсе. Это законно?

Это классический сценарий «тихой субаренды». По общему правилу поднаём допускается с согласия наймодателя (ст. 33, 615 ГК РФ); при отсутствии согласия договор может быть расторгнут. То, что хозяин «в курсе» и «получает плату», в споре может быть истолковано как фактическое согласие на продолжение отношений с фактическим нанимателем, но рассчитывать на это без письменного подтверждения рискованно. Медиаторское решение: оформить текущую фактическую ситуацию — подписать с братом договор найма (как с новым нанимателем) или письменное согласие на поднаём с указанием срока, иначе согласие с прежним нанимателем на расторжение. Это дешевле, чем обнаружить через год, что договор можно оспорить и квартира «пустует».

Наниматель хочет вселить к себе брата и зарегистрировать его в квартире. Наниматель же — не собственник. Как это правильно?

Регистрация по месту жительства — вопрос не только договора, но и жилищного законодательства; вселение временно проживающего и пользование жилым помещением в период найма допускается, однако согласие наймодателя на вселение значимых лиц стоит зафиксировать письменно, а для вселения, не связанного с нанимателем, — оформить в установленном порядке. Практика медиатора: заранее договориться о правиле «предупредить за N дней, показать состав приезжающих, согласовать вселение». Это снимает типичный конфликт: собственник узнаёт о новом жильце из-заявления в МФЦ или из жалобы соседей. Никаких «сюрпризов» в отношениях с соседями и при проверках.

Хозяин уехал за границу, договор аренды продолжает действовать, а наниматель хочет продлить на три года. Как оформить?

Самый безопасный путь — согласование с собственником (через представителя по доверенности, если он за границей) изменений в письменной форме: срок, ставка, порядок оплаты. Если продление оформляет представитель, нужна доверенность с полномочиями на заключение договора и её нотариальное удостоверение для сделок с недвижимостью — этот формальный момент лучше проверить. Медиатор: «Прежде чем подписывать, давайте убедимся, что документ подписывает тот, кто действительно уполномочен, и что доверенность не истекла». Пока нет согласованного продления, наниматель рискует: при возвращении собственника отношения возобновятся на условиях прежнего договора, а несогласованная «устная договорённость» ничего не заменит.

После расторжения наниматель не вывозит вещи и оставил их в квартире. Что с этим делать?

Оставленные вещи — не повод отказывать в передаче квартиры и не повод выбрасывать их. Практика медиатор: составить опись вещей с описанием и фото, зафиксировать срок, в течение которого наниматель их забирает или передаёт на хранение, установить иные расходы в разумном размере, и указать, что невостребованные вещи могут быть реализованы или утилизированы. Здесь важно не создавать ситуации, в которой наниматель обвинит собственника в порче имущества: лучше всё фиксировать письменно и, при необходимости, с участием свидетелей. Порядок работы с чужим имуществом и сроки — предмет консультации с юристом; медиатор помогает договориться о процедуре, а не о законности.

Долги и взыскание 5 вопросов

Наниматель уехал и оставил долг по аренде и коммуналке. Хозяин спрашивает, с кого вообще можно взыскать. С чего начать?

Начать стоит с доказывания самого долга: договор, акты, расчёты, платёжные документы, показания счётчиков и квитанции, переписка о задолженности и признание долга. Практика для медиатора: досудебное требование в письменной форме с конкретной суммой и сроком — оно не всегда обязательно, но резко упрощает позицию и часто решает спор без суда. Дальше — приказный порядок (быстрее, но с ограничениями по сумме и по возможности отмены) или исковое производство. Взыскание — уже юридическая стадия; медиатор на ней не консультирует, но может оценить, есть ли у клиента шансы на разумный результат, и предложить переговоры на базе цифр. Наличие имущества у должника и сроки исковой давности — вопросы к юристу.

Хозяин удерживает залог нанимателя. Наниматель требует вернуть и грозит судом. Правомерно ли удержание?

Залог работает по правилам о залоге, и удержание вещей должника допускается в отдельных случаях, но обычно при наличии соглашения или в порядке, установленном законом, а самовольное удержание имущества нанимателя с угрозой «спишу в счёт долга» — рискованная практика для арендодателя: возможны требования о возврате вещей и о возмещении убытков. Медиатор: «Давайте посчитаем: сумма долга, стоимость вещей, что вы предлагаете как зачёт, и оформим это письменно». Если стороны договариваются о зачёте — это честный и быстрый путь; если нет — спор разрешается в установленном порядке. Оценку конкретной схемы залога лучше получить у юриста.

Наниматель три месяца не платил, хозяин начислил пеню и написал, что «выселит через месяц». Это законная формулировка?

Формулировка неверная: собственник не выселяет нанимателя сам и не устанавливает сроки выселения в письме; он направляет претензию, а при отказе обращается в суд. Неплатежа — серьёзное нарушение, и в договоре часто есть условие о праве на расторжение при просрочке, — но фактическое выселение происходит только через суд и приставов. Медиатору полезно мягко, но твёрдо переформулировать: «Вы не „выселите“, вы предъявите требование и обратитесь в суд. Именно поэтому давайте договоримся сейчас: вот график погашения, вот срок выезда, вот отказ от претензий». Это честнее и намного быстрее, чем угроза, которую нельзя исполнить. Проценты за просрочку, как и суммы, лучше считать вместе с юристом.

Собственник хочет, чтобы долг нанимателя закрыл новый жилец, который заходит в ту же квартиру. Так можно?

Нет: долг возник из договора с конкретным нанимателем, и новый наниматель не отвечает по чужим обязательствам. Навязывание чужого долга новому жильцу — в чистом виде неправомерно, и медиатор не должен участвовать в схеме, где новый наниматель «принимает на себя» долг в обмен на скидку или отсрочку по своей. Допустимо другое: стороны по взаимному согласию закрепляют, что долг прежнего нанимателя погашается из залога или из общей суммы расчётов, а новый договор заключается начисто с отметкой о том, что обязательства по старому договору закрыты. Медиатор: «Старый долг — старая история. Давайте закроем её письменно и начнём новую без тёмных хвостов».

Арендатор задолжал, а собственник сам не оплатил капремонт и налог. Кто в реальности окажется «на нуле»?

В практике ответ всегда зависит от документов и от того, кто как отвечает за переплату или долг по общему имуществу. Капитальный ремонт в многоквартирном доме обычно платит собственник, наниматель — если договором не предусмотрено иное, а управляющая организация вправе начислять его в том числе нанимателю, если у неё заключён договор оказания коммунальных услуг с ним (здесь снова работает «прямой» договор и разграничение услуг). Налог на имущество платит собственник — нанимателя это не касается. Медиатору важно не путать эти линии в переговорах: «Давайте разделим: ваши расходы как собственника — ваши, его расходы как нанимателя — его. Встречный счёт возможен, если стороны добровольно его согласовали, но по умолчанию каждый платит своё». Проверка договоров на оказание коммунальных услуг — отдельная задача, её лучше вести с юристом.

Жильцы и третьи лица 3 вопросов

Гости нанимателя шумят, жалуются соседи, собственник требует выселения. Что можно сделать без суда?

Нарушение прав соседей — зона ответственности нанимателя перед третьими лицами, и собственник может требовать от нанимателя прекратить нарушения, а при систематичности — расторгнуть договор. Медиаторский инструмент здесь прямой и практичный: письменная договорённость о правилах пользования (часы тишины, гости, алкоголь, парковка, ремонтные работы в выходные), зафиксированная как приложение к договору, плюс порядок реагирования — жалоба, письменное уведомление, разбор. Медиатор: «Мы сейчас не решаем, кто виноват в шуме. Мы решаем, какие правила действуют в этой квартире и что происходит, если они нарушены дважды». Это дешевле выселения и реально работает.

В квартире живёт кошка (или собака) нанимателя, у соседей аллергия, собственник в ужасе. Есть ли вообще закон о животных в съёмном жилье?

Специального запрета на содержание животных в жилом помещении нет, но есть общие нормы о праве собственника распоряжаться имуществом и о недопустимости нарушения прав соседей, а также договорные условия о пользовании помещением. То есть запрет устанавливается договором, а спор о вреде (аллергия, порча) решается через требования об устранении нарушений и возмещении ущерба. Практика медиатора: договориться о правилах — сколько животных, как за ними убираются, в какие сроки тишины, кто оплачивает уборку и ремонт после животных. Отказ от питомца — нереалистичное требование, а вот правила и ответственность за их соблюдение — реалистичный.

Наниматель зарегистрировал в квартире человека, а собственник узнал об этом случайно. Как реагировать?

Регистрация по месту жительства — самостоятельная административная процедура, и собственник вправе узнавать о регистрации в установленном порядке, а договором можно установить обязанность уведомить о вселении. Медиаторская позиция: не «выселять через паспортный стол», а урегулировать правило — предупреждение, согласование, ответственность за нарушение, а также обязательство при выезде снять регистрацию в установленном порядке. Практически: такие пункты стоит прописать в договоре заранее, а при споре — фиксировать факт и предлагать договорённость, а не конфликт с соседями и домоуправлением.

Типовые конфликты 3 вопросов

Хозяин входит в квартиру без предупреждения, когда наниматель на работе. Это нормально?

Право собственника (ст. 35 ЖК РФ) предполагает доступ в жилое помещение, принадлежащее ему, но злоупотребление правом — это не то же самое, что право. Если наниматель фактически занимает квартиру по договору найма, согласованный порядок доступа, уведомление и время прихода — предмет договорённости, а не спора о праве собственника. Медиатор: «Собственник имеет право войти, но не в ваш рабочий день без предупреждения. Давайте закрепим: предупреждение за сутки, присутствие нанимателя или его представителя, сопровождение, фиксация состояния». Это обезоруживает обе стороны: наниматель перестаёт тревожиться, собственник получает реальный доступ к осмотру состояния. Формально — не совсем «право входа», но договорной режим работает надёжно.

Наниматель сделал ремонт за свои деньги и уходит, требуя компенсацию. Как выглядит реалистичное урегулирование?

Реалистичное урегулирование выглядит так: берётся перечень работ с чеками или сметами, оценивается, что из сделанного остаётся в квартире и повышает её стоимость, а что неотделимо и подлежит компенсации, и стороны фиксируют конкретную сумму и срок выплаты — с распиской и снятием претензий. Отдельно обсуждается, что происходит с вложениями, которые наниматель может снять при выезде (натяжные потолки, встроенная техника), и как они демонтируются без вреда квартире. Медиатор: «Нам не нужно делить научно — нужно договориться о цифре, которую вы оба примете как справедливую». Если сумма значительная и стороны не сходятся, разумно привлечь оценщика или юриста.

Собака, гости, чужой ремонт и долги — у нас всё сразу. С чего вообще начинать медиацию?

С инвентаризации: разделите все претензии на три корзины — деньги (долги, компенсации, переплаты), состояние (ремонт, вложения, уборка, животные) и отношения (правила, доступ, выселение, регистрация). По каждой позиции укажите, что вы считаете фактом, что хотите получить и что готовы дать взамен. Медиатор проводит сначала раздельные сессии, чтобы собрать реальные интересы: собственнику важно, чтобы квартира оставалась пригодной и чтобы не было денежных сюрпризов; нанимателю — чтобы не выселили и чтобы его вложения не пропали. Затем на совместной встрече работают по одной корзине за раз, начиная с самой дешёвой для переговоров. Такой порядок не даёт спору превратиться в перечень взаимных обвинений и заметно повышает шансы на соглашение.

Часть II. Протокол дела: 10 встреч

Квартира на Соколе: съём без договора о ремонте, долг по коммуналке и продажа квартиры

Дело началось с письма. Марина Сергеевна, собственница двухкомнатной квартиры на Соколе, сдавала жильё Артёму Волкову по договору найма сроком на два года. Договор был заключён добросовестно, в письменной форме, с указанием цены, срока и счёта за коммунальные услуги. За два года накопилось то, что накапливается всегда: Артём сделал в квартире ремонт, который никто не согласовывал письменно, заменил сантехнику, поставил натяжные потолки и встроенную стиральную машину, завёл собаку, стал принимать гостей по пятницам. Марина периодически приходила «посмотреть, как дела», фотографировала стены, однажды устроила скандал из-за пятничных гостей и обещала, что «в следующий раз выставит». При этом счётчики и показания никто никогда не фиксировал: акт приёма-передачи был подписан, но в нём не было ни цифр по воде, ни описания отделки. Три месяца назад Артём уехал в Казань к родителям — «на пару месяцев, по семейным обстоятельствам» — не предупредив письменно и оставив квартиру брату Олегу. Марина узнала об этом от соседки, которые увидели в окне незнакомого мужчину. К этому моменту выяснилось три вещи: на квартире числился долг по коммунальным платежам в 38 000 рублей, который копился с начала года; Марина, не выдержав, подала документы на продажу квартиры и подписала предварительное соглашение с покупателем; Артём вернулся из Казань и настаивает на компенсации за ремонт и возврате оставшегося аванса. Стартовые позиции сторон выглядят зеркально. Марина считает, что должна за квартиру 135 000 рублей, из них 38 000 — коммунальные долги и 97 000 — просроченная арендная плата, и настаивает на расторжении и выселении, поскольку доверие разрушено, а квартира продаётся. Артём настаивает, что предоплату за три месяца он внёс и её не вернули, что ремонт сделал за 214 000 рублей по чекам, что собака и гости — его законное право пользования нанятым жильём, и что вместо выселения он готов обсуждать продление договора или выкуп доли. Медиатор работает в этой логике. Первая встреча раздельная: важно не выяснять, кто «прав», а собрать интересы. У Марины интересы понятны: чтобы за её деньги — то есть за вложенные в квартиру — не работал чужой человек, чтобы проданная квартира была в приличном состоянии, чтобы новый покупатель не начал судиться с предыдущим жильцом, чтобы не остаться должна и продавцу, и не хотела бы при этом «унизиться», признав, что годами закрывала глаза на чужие ремонты и шум. У Артёма интересы тоже не только денежные: ему важно не остаться без жилья в чужом городе, важно сохранить лицо (не «выгнанным»), важно получить деньги за вложения и за аванс, и — это он почти не проговаривает — важно понять, сможет ли он вообще остаться в этой квартире, потому что съехать в Казань или искать новое жильё он не готов. Что может пойти не так — на первом же разговоре становится ясно. Прямой спор «долг 135 000 против компенсации 214 000» тупиковый: обе цифры защитимы, обе частично документально подтверждены, и размен выглядит несправедливым для обеих сторон. Есть риск, что встреча превратится в соревнование обид: Марина будет считать Артёма неблагодарным, Артём — Марину несправедливой собственницей, и обе стороны начнут требовать не решения, а признания своей правоты. Второй риск — затягивание: Артём живёт в Казани, Марина продаёт квартиру, у каждой свой дефицит времени, и обе будут стремиться «закрыть вопрос быстро», то есть на невыгодных условиях. Третий — юридический: часть требований действительно регулируется нормами о найме, выселении и возмещении вреда, и медиатор не вправе подменять собой юриста, обещая «гарантированный» результат. Четвёртый, самый неочевидный: покупатель квартиры — третье лицо, у которого своя позиция, и соглашение, не учитывающее его интересы, может быть разрушено уже после подписания. Медиатор выбрал тактику «сначала деньги и факты, потом отношения, потом будущее». Первая встреча — раздельные сессии и карта интересов. Вторая — постановка предмета: спор сводится не к «кто кому должен», а к трём блокам — итоговый расчёт, состояние квартиры и что происходит с договором дальше. Третья и четвёртая — работа с позициями: стороны обмениваются версиями событий, и выясняется, что половина конфликта родилась из-за отсутствия фиксации. Пятая — разбор ключевого препятствия: деньги за ремонт, которые никто не обещал, но которые наниматель потратил в чужую квартиру. Шестая — поиск вариантов, включая варианты, где никто не «проигрывает», а просто по-разному распределяет риски. Седьмая — проработка деталей и исполнимости. Восьмая — репетиция: стороны формулируют финальные формулировки вслух и заранее отвечают на возражения друг друга.

Девятая — сверка: проверка каждого пункта на исполнимость и на то, не остаётся ли где-то двусмысленности. Десятая — подписание и передача на исполнение.

Встреча 1. Раздельные сессии: карта интересов (90 минут)

МЕДИАТОР: «Добрый день, Марина Сергеевна. Спасибо, что пришли. Правило сегодняшней встречи: я по отдельности поговорю с каждой стороной, и то, что вы мне скажете, останется между нами, если только вы сами не захотите это передать. Ничего из сказанного не попадёт в переписку с другой стороной. Начнём с того, что для вас в этой ситуации главное — не деньги и не квартира, а что?».

[Записывает на отдельном листе, не записывает имён, чтобы не привязывать записи к сторонам.]

МАРИНА: «Главное? Мне нужно, чтобы мне перестали платить чужой человек за мою квартиру. Я не хочу, чтобы моя квартира зарабатывала другому человеку. Я за неё плачу ипотеку. Мне нужно, чтобы человек ушёл, и я больше не видела его у себя дома».

МЕДИАТОР: «Что произойдёт, если он уйдёт, но вы потеряете часть той суммы, которую он, по его словам, вложил в ремонт?».

МАРИНА: «Мне всё равно, что он там вложил. Он сам захотел, никого не спросил, это его проблема. Мне важно, чтобы квартира была в порядке, потому что я её продаю. Покупатель придёт и увидит чужую собаку и чужую мебель».

МЕДИАТОР: «Вы продаёте квартиру. Значит ли это, что вы хотите, чтобы квартира была передана покупателю в определённом состоянии, в определённый срок и без долгов?».

МАРИНА: «Да. И ещё — чтобы покупателю не достались проблемы. Я продаю не «квартиру с должником», я продаю квартиру. Если у нового собственника будут претензии к Артёму, это моя репутация и мои деньги».

МЕДИАТОР: «Что для вас неприемлемо в любом варианте?».

МАРИНА: «Он должен выехать. Я не готова продолжать с ним отношения. И я не готова ещё раз проходить вот это...» — показывает руками на комнату, — «...уговоры, обходы, звонки. Мне 53 года, я не хочу этим заниматься».

МЕДИАТОР: «А если он выедет, но не в этом месяце, а, скажем, через полтора, и при этом приведёт квартиру в порядок и закроет все расчёты — это для вас другой разговор или тот же самый?».

МАРИНА: «Другой. Я не идиотка. Если он за полтора месяца всё закроет и уедет спокойно, мне без разницы. Мне важен результат и чтобы он не тянул. Я просто устала от этой ситуации, я хочу, чтобы всё закончилось разговором, а не судом».

[Отдельно, на раздельной сессии с Артёмом.]

АРТЁМ: «Я в Казани был не из-за конфликта. У отца операция, я помогал. Я думал, это на две недели вытянется, а получилось на два с половиной месяца. Я понимаю, что выглядит скверно».

МЕДИАТОР: «Когда вы уезжали, вы понимали, что это будет выглядеть скверно?».

АРТЁМ: «Да. Но я не думал, что Марина Сергеевна начнёт считать, будто я её кинул. Я же не перестал платить, я продолжал платить аренду — ну, большую часть. Единственный месяц, когда я задержался, это когда у отца были проблемы с картой, я перевёл на следующий день».

МЕДИАТОР: «Расскажите про ремонт. Когда вы начали?».

АРТЁМ: «В первый же месяц. Потёк стояк в санузле — я вызвал аварийку, пришлось демонтировать старые трубы и делать разводку заново. Потом потёк радиатор. Сказать, что я не буду это трогать и приду к вам с счётом на двадцать тысяч, я не мог. Начал — и остановиться не смог: получилось красиво, Марина Сергеевна сама потом хвалила, когда приходила».

МЕДИАТОР: «Она хвалила?».

АРТЁМ: «Ну, говорила «ваш ремонт ничего не стоит, я бы за такие деньги никогда», это в её духе. И когда я поставил натяжные потолки, она спросила, сколько это стоило, и я ей сказал — четырнадцать тысяч за комнату. Может, это она имела в виду, когда называла меня безответственным, не знаю».

МЕДИАТОР: «Вам выгодно, чтобы ваш вклад был признан официально?».

АРТЁМ: «Мне важно, чтобы это было не «сгоревшее». Я понимаю, что бумаги нет. Я понимаю, что по закону, может, я и должен был спрашивать. Но ведь она приходила, смотрела, фотографировала стены — и не сказала ни слова, когда ремонт был уже сделан. Если бы она сказала «уезжайте и снимайте своё», я бы так и сделал. А она просто наблюдала».

МЕДИАТОР: «Что для вас хуже всего в этой ситуации?».

АРТЁМ: «Хуже всего — остаться без жилья. Мне тридцать четыре, я работаю здесь, у меня тут работа. Снимать другую квартиру в Москве — это сразу минус пятьдесят тысяч в месяц и два месяца на поиск. Я готов платить больше, чем раньше, честно. Я готов даже на её условия. Мне нельзя просто оказаться на улице».

МЕДИАТОР: «Что вы хотите получить в итоге?».

АРТЁМ: «Чтобы остаться. Если нельзя остаться — чтобы выплатили за ремонт и вернули аванс. И чтобы это закончилось подписью, а не тем, что я три года ходил по судам как ответчик. И ещё — чтобы она перестала говорить про собаку так, будто я её подбросил. Ларна я усыновил четыре года назад, когда мы уже снимали. Она, может, и шумит, но это нормальная собака».

МЕДИАТОР: «А если вам предложат: вы выезжаете, но не через неделю и не сразу, а через полтора месяца, и за это время вы компенсируете аренду и коммуналку, а вопрос с ремонтом решается отдельно, в том числе через переговоры о том, чтобы часть его осталась вам как часть квартиры?».

АРТЁМ: «Я бы слушал. Мне нужен не быстрый выезд, мне нужен предсказуемый выезд. Если вы говорите «полтора месяца, вот эти суммы, вот эта дата» — я подпишу. Меня убьёт не выезд, меня убьёт неопределённость».

МЕДИАТОР: «Что вы будете делать, если предъявить вам претензию на 135 тысяч?».

АРТЁМ: «Немного. Я не хочу платить за чужую коммуналку и за просроченную аренду, это несправедливо. Я готов обсуждать цифры, но я не готов платить всё, что она напишет. Долг по коммуналке — это вообще не моё, там был перетоп у меня в ванной, я лично звонил в управляющую компанию, они приходили, сушили. Они начислили на весь дом, а страховой из них никакой».

[Возвращается к Марине Сергеевне.]

МЕДИАТОР: «Марина Сергеевна, я вернусь к вам с уточняющим вопросом. Артём говорит, что при вашей квартире был перетоп, из-за которого управляющая компания начислила большую сумму. Вы знали об этом?».

МАРИНА: «Нет. Мне никто не говорил. То есть... подтопление было в ванной, да, я приходила, видела следы. Мне сказали «всё высохло, не беспокойтесь». Я подумала, что она просто мокрая была».

МЕДИАТОР: «То есть, возможно, часть коммунального долга — не «неплатежи нанимателя», а последствия аварии, за которую отвечает не он?».

МАРИНА: «Возможно. Я не знаю. Мне никто не приносил никаких актов. Я узнаю про долг из квитанций и из звонка управляющей компании, где мне сказали: «начислено на ваш лицевой счёт, вы же собственник».

МЕДИАТОР: «Вот это важно. Когда счёт выставлен на собственника, а наниматель жил в квартире и коммуналку по договору оплачивал — вопрос о том, кто и как закрыл конкретные начисления, становится предметом разбора, а не предметом веры. Я зафиксирую это и вернусь к вопросу позже. И ещё: готовы ли вы обсуждать сценарий, при котором Артём остаётся в квартире, но на новых условиях?».

МАРИНА: «Я... не хочу. Я уже подписала предварительное соглашение с покупателем, я не могу продать квартиру с жильцом. Это невозможно технически. Мне нужно, чтобы к моменту передачи квартира была свободна и чистая, и чтобы у меня на руках были бумаги, что претензий нет».

МЕДИАТОР: «Тогда мы работаем с тем, что вы назвали: квартира должна быть свободна, расчёты закрыты, состояние — понятно и зафиксировано. Остальное — как именно это сделать. Сегодня я прошу вас о трёх вещах: собрать всё, что у вас есть по платежам и по ремонту, принести копию договора найма и предварительного соглашения с покупателем; подумать, какие ваши условия вы готовы обсуждать; и не предпринимать пока ничего, что трудно будет отыграть назад, — например, не выселять и не менять замки. Договорились?».

МАРИНА: «Договорились. Только замки я всё-таки поменяю. У меня в квартире чужие люди, я не знаю, кто там ещё живёт».

МЕДИАТОР: «Договорились, но с оговоркой: давайте я подберу формулировку, при которой смена замков будет правомерной и не станет фактом причинения вреда. Это лучше сделать письменно и с приглашённым свидетелем. Иначе потом Артём скажет, что его вещи были заперты в квартире, и у нас будет уже не спор о деньгах, а спор о вещах».

[Итог первой встречи: у медиатора — карта интересов с обеих сторон и два конкретных сюжета для проверки (перетоп и происхождение долга; статус квартиры и покупатель). Основной предмет спора определён, но стороны пока видят его как «верни деньги — верни квартиру», а не как три отдельных блока.]

Встреча 2. Совместная: постановка предмета спора (90 минут)

МЕДИАТОР: «Спасибо, что вы оба здесь. Сегодня мы ничего не решаем и никого ни в чём не обвиняем. Мы делаем три вещи: договариваемся о предмете разговора, договариваемся о правилах работы и договариваемся о том, что будет происходить, если мы не договоримся. Первое — предмет».

МАРИНА: «Нет, давайте сначала о долге. Я принесла вот это». Достаёт распечатку. «Сорок три тысячи коммуналка, девяносто семь тысяч аренда за три месяца, итого сто сорок тысяч. Плюс он должен за коммуналку, которую я платила два месяца, пока его нет в городе. Плюс он забрал свою машину — грузовик, на котором он ремонт возил. Итого сто девяносто тысяч».

АРТЁМ: «Какой грузовик? Он стоял во дворе, потому что я его купил на день, чтобы привезти цемент. Он не в квартире и никогда не был её частью. И «девяносто семь за аренду» — вы выставили аренду за весь период, когда меня не было в Москве. Я же платил!».

МАРИНА: «Три месяца вы не платили. Три месяца — июнь, июль, август».

АРТЁМ: «Я платил. Я перевожу вам на карту каждый месяц, вы смотрите выписку».

МАРИНА: «В июне нет. В июле нет. В августе — минус двенадцать тысяч, это ваш долг, а не перевод».

МЕДИАТОР: «Стоп. Вот это — то, на чём мы будем стоять весь следующий час. Вы сейчас спорите не о предмете, а о фактах, и у каждого из вас свои цифры. Проверить их можно, но это не предмет разговора, это данные. Я прошу положить на стол обе цифры и договориться о правиле: ни одна цифра не считается установленной, пока не подтверждена. Согласны?».

МАРИНА: «Согласна, если он тоже не будет выдумывать».

АРТЁМ: «Согласен».

МЕДИАТОР: «Теперь предмет. Что мы на самом деле обсуждаем? Я слышу три разных спора, смешанные в один. Первое — деньги: сколько он должен и за что. Второе — квартира: в каком состоянии, когда и на каких условиях она освобождается. Третье — будущее: что будет с договором, если он всё-таки останется, и что это значит для покупателя. Когда вы обсуждаете всё сразу, каждое слово задевает остальные два, и разговор рассыпается. Давайте договоримся: сегодня мы фиксируем рамку и порядок, а не примиряемся по существу».

МАРИНА: «А можно я сразу скажу главное? Я не хочу, чтобы он остался. И не хочу, чтобы он выехал и оставил мне собаку и диван и три чемодана».

АРТЁМ: «Я вывезу всё. Я давно собираюсь. Мне не нужен этот диван, я его в Казани оставил бы, если бы перевёзти было куда».

МАРИНА: «У вас всегда «куда». У вас всегда «не могу», «не успел», «не сложилось». Мне это не подходит».

МЕДИАТОР: [записывает на флипчарте три колонки: «Деньги», «Квартира», «Будущее»] «Вот предмет. Деньги — мы вернёмся к цифрам, когда у нас будет реестр: аванс, аренда по месяцам, коммуналка, и отдельно — ремонт, который нигде не записан, потому что это предмет, вынесенный за скобки обеими сторонами. Квартира — состояние на момент передачи, вывоз вещей, животное, документы. Будущее — договор, покупатель, продажа. Согласны с такой рамкой?».

МАРИНА: «Да, но деньги — первыми».

АРТЁМ: «Нет. Сначала квартира. Потому что пока мы считаем деньги, он мне скажет «уезжай без долга», и я уеду, и считать будет уже нечего».

[Пауза.]

МЕДИАТОР: «Интересно. Вы оба хотите разные первыми — и это само по себе результат сегодняшней встречи. Обратите внимание: вы оба боитесь одного и того же — что деньги и квартира «разъедутся». Квартира свободна, а деньги не выплачены. Или деньги выплачены, а квартира занята. Давайте я предложу принцип, который снимает оба страха: развязка по связке. Никакое перечисление не происходит, пока не происходит следующее действие, и наоборот. Обсуждаем детали на следующих встречах, но принцип фиксируем сейчас: квартира передаётся, и в этот же день запускается расчёт. Или расчёт проходит, и квартира готовится к передаче. Что скажете?».

МАРИНА: «Это разумно. Но мне ещё нужно, чтобы покупатель увидел пустую квартиру в срок. У меня в предварительном соглашении передача через два месяца. Два».

АРТЁМ: «Два месяца — успеваю. Я с Олегом уже обсуждал: я заберу вещи, он поживёт первое время в общежитии у друга, это его проблема, не моя. Я готов подписать обязательство выехать к конкретной дате».

МЕДИАТОР: «Олег — это тот, кто жил в квартире без вашего уведомления?».

АРТЁМ: «Да. Брат. Я ему сказал, что это временно, на пару месяцев. Он работал вахтой, у него был общаг в Химках, но потом его выгнали, ну он и приехал».

МАРИНА: «Без уведомления. Ни одной SMS. Я в это окно захожу — там чужие вещи, чужая еда в холодильнике, собака, о которой я узнала от соседей. Мне это делает не меньше, чем все эти деньги. Ощущение, что в моей квартире живут, а я узнаю об этом последней, — вот что мне невыносимо».

[Тишина. Марина отводит глаза.]

АРТЁМ: «Я понимаю. Мне тоже было стыдно. Я в Казани сидел и думал: как я теперь напишу. Три раза брал телефон и не написал. Это трусость, понимаю».

МЕДИАТОР: «Это важно, что вы это так формулируете. И важно, что это не решается деньгами — это решается процедурой. Давайте сюда впишем правило: любое изменение в проживании — уехал, вселил кого-то, заменил замки — уведомляется письменно в течение одного дня. Не «сообщить при случае», а мессенджер или смс, чтобы оставалось в телефоне. И второе: обратная связь. Если что-то происходит с квартирой, а нанимателя нет — кому звонить?».

АРТЁМ: «Мне. Я на связи. Олег тоже, но его номер я дам».

МЕДИАТОР: «Марина Сергеевна, вам это подходит как способ снять тревогу?».

МАРИНА: «Мне подходит. Но я хочу, чтобы это было в договоре, а не «вроде договорились». И я хочу увидеть, что эти люди, которые у меня живут, — не бомжи с дивана».

АРТЁМ: [с обидой] «Вы вообще о людях?».

МЕДИАТОР: «Так, стоп. Сейчас у нас начинается второй круг — я это слышу. Артём, вы имеете право обижаться, но не на этом этапе. Марина Сергеевна сказала «хочу видеть, что это нормальные люди» — это не оскорбление, это критерий качества квартиры и безопасности. Мы можем это переформулировать: «право знать, кто проживает в помещении и на каком основании». Это юридически точно и не задевает. Согласны?».

АРТЁМ: [пауза] «Согласен. Простите. Я горячусь, когда она говорит про «бомжей»».

МАРИНА: «Я не это имела в виду. Я про то, чтобы мне не пришлось потом разбираться с полицией из-за чужого брата».

МЕДИАТОР: «Хорошо, тогда фиксируем предмет и правила. Правило первое: цифра не считается фактом без подтверждения. Правило второе: изменения в проживании и состоянии — письменно, в течение дня. Правило третье: никаких действий, которые трудно отыграть назад, до подписания соглашения. В частности — про замки, про расторжение, про письма покупателю о состоянии квартиры. Марина Сергеевна, вы согласны не трогать замки до нашей третьей встречи?».

МАРИНА: «Согласна, но прошу: если он опять куда-то уедет без предупреждения, я имею право войти без спроса».

АРТЁМ: «Не уеду. Но войти без предупреждения — ваше право, вы же собственник. Только я прошу: позвоните. Всё равно приезжать в квартиру, где живут люди, лучше не в полной тишине».

МЕДИАТОР: «Принято: доступ с предварительным уведомлением, экстренный случай — без. Теперь о сроках. У покупателя передача через два месяца. Мы ставим цель: соглашение подписано до конца следующей недели, расчёт — в течение десяти дней после подписания. Вас устраивает такой темп?».

МАРИНА: «Да, лишь бы не затягивалось».

АРТЁМ: «Мне нужен один важный момент. Если мы подпишем соглашение, оно заменяет мне старый договор? Или я остаюсь в старом договоре, а соглашение — это приложение?».

МЕДИАТОР: «Юридически это разные конструкции, и то, как мы это сделаем, влияет на то, сможет ли покупатель потом предъявить претензии. Это я не решаю на ходу и не обязан решать — это зона юриста. Я зафиксирую ваш вопрос и вынесу его на повестку: что должно быть в соглашении так, чтобы после передачи квартиры у покупателя не осталось претензий к вам. Это общий интерес обеих сторон».

[Итог встречи: предмет спора разложен на три блока; зафиксированы правила работы, включая правило «уведомление в течение дня» и запрет необратимых действий; стороны впервые услышали друг от друга, что именно раздражает — не деньги, а потеря контроля и ощущение, что в чужой квартире хозяйничают без спроса.]

Встреча 3. Разделение позиций и интересов: деньги (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня мы работаем только с деньгами. Я прошу обе стороны выписать в столбик: что вы считаете своей позицией — то есть что должно произойти, чтобы вы сказали "справедливо". А затем отдельно — интересы: почему это вам важно. Начнём с вас, Марина Сергеевна. Позиция — это суммы и сроки? Или что-то ещё?».

МАРИНА: «Позиция — сто сорок тысяч долга. И чтобы он выехал. И чтобы больше не возвращался. Это три позиции».

МЕДИАТОР: «Три — уже лучше. Давайте их разделим на: деньги, действия, отсутствие в будущем. И для каждой — интерес. Деньги: интерес — это вернуть то, что считается вашим. Понятно, фактически вы чувствуете, что он пользовался квартирой и платил не всё. А интерес в этой части — какой? Чтобы не остаться в минусе? Или чтобы он признал, что был неправ?».

МАРИНА: «И то, и другое. Мне нужно, чтобы он признал, что я была права. Потому что два года я молчала, а потом вдруг «всё, выселяю». Он, наверное, думает, что я его выкидываю, потому что вздоровела. А на самом деле там деньги и проданная квартира».

АРТЁМ: [мягко] «Я не думаю, что вы «вздорели». Я думаю, что у вас с квартирой всё сложно — с продажей, с покупателем».

МЕДИАТОР: «Артём, я зафиксирую это отдельно, это важный момент: вы начинаете понимать позицию Марины Сергеевны, а не только спорить. Так держать. Итак, Марина Сергеевна, интересы по деньгам — это не только арифметика. Что ещё вы хотите получить от этого расчёта?».

МАРИНА: «Признание. И чтобы он больше не пришёл ко мне в дверь. И чтобы я могла показать покупателю спокойное лицо, а не «у меня там авария и спор»».

АРТЁМ: «Признание он, я думаю, готов дать. Я не спорю, что уехал не предупредив. Спор про деньги — другое. За аренду в июне я платил. Вот, держите выписку, я распечатал». [достаёт лист с выпиской].

МЕДИАТОР: «Отлично, у нас есть документ. Давайте сейчас по этой выписке и пройдёмся по месяцам. Покажите свои платежи, я буду отмечать, а вы, Марина Сергеевна, скажете, какие из них вы видите. Идём: март?».

МАРИНА: «Март есть».

АРТЁМ: «Март есть».

МЕДИАТОР: «Апрель?».

АРТЁМ: «Есть. Май — есть, тут ровно сорок пять тысяч, как договаривались. Июнь — нет».

МАРИНА: «Июнь точно нет. И июль нет. В августе... я получала девяносто пять, а должно было сто сорок. Итого минус сорок пять — а вы написали минус двенадцать. Это и есть ваш долг за август».

АРТЁМ: «Я перевёл в августе девяносто три тысячи: семьдесят восемь аренды и пятнадцать коммуналки. Потому что в июле и в августе я не платил, а в сентябре закрыл оба месяца. Моя логика: я не хотел, чтобы вы видели просрочку, я решил догнать. Глупо, понимаю, но так было».

МЕДИАТОР: «Это очень важная фраза, Артём. Вы пытались закрыть долг одним платежом. Это объясняет цифры, но не снимает просрочку. Смотрите: по выписке аренда оплачена в срок с марта по май, в июне и июле — нет, в августе — частично, в сентябре — с запасом. Три месяца просрочки. При этом аванс. Марина Сергеевна, вы вносили аванс?».

МАРИНА: «Нет, никакого аванса. Никаких предоплат я не получала. Он платил ежемесячно, строго. Мне вообще неясно, о каком авансе он говорит».

АРТЁМ: [растерянно] «Я говорю про ту сумму, которую я заплатил за ремонт в первые месяцы... Нет, подождите. Я про аванс. Я же вносил. В сентябре, в конце года, я перевёл сто тысяч и в начале года разбил его на три платежа».

МАРИНА: «Никаких ста тысяч я не получала. Декабрь — сорок пять тысяч, как всегда».

АРТЁМ: «Тогда я перевёл не на вашу карту. Я перевёл на карту, которую вы дали, когда мы подписывали договор — это была карта вашей сестры, вы говорили, «переводите на неё, комиссия меньше».».

МАРИНА: [тихо] «Сестра... нет. Я не помню никакой сестры».

МЕДИАТОР: «Стоп, это меняет картину. Артём, вы покажите выписку целиком, с назначением платежа и датой. И выписку по всем картам, которые вы использовали за два года».

АРТЁМ: [достаёт, кладёт на стол] «Вот. Но там... здесь есть ещё один перевод, в декабре, на сто тысяч. Получатель — Ирина В. Сумма — сто тысяч. Назначение — «аванс за декабрь, январь, февраль». И ещё один, в январе — пятьдесят тысяч. Тоже Ирине».

МАРИНА: [медленно] «Ирина — это моя сестра. Ирина Сергеевна. Она... она просила, чтобы я аренду получала на её карту, у неё был лимит, а у меня не было. Нет, это неправда... Я не помню. Это она со мной общалась, когда мы подписывали договор, я на неё смотрела и не запоминала».

МЕДИАТОР: «Получается, что часть денег уходила на сестру, и вы об этом могли не знать. Это не обвинение в чём-то плохом, но это меняет расчёт: часть вашей претензии может оказаться не вашей претензией. Артём, вы платили аванс на три месяца — декабрь, январь, февраль — и в какой-то момент эти месяцы должны были быть зачтены. Как вы считаете: вы платили за декабрь и январь по договору обычными платежами, а ещё за февраль? Или наоборот?».

АРТЁМ: «Я... честно, сейчас не помню, как я считал. Я думал, что закрываю долг. Сейчас я не понимаю, какие месяцы у меня оплачены, а какие нет. Мне нужен расчёт».

МЕДИАТОР: «Вот это, ребята, и есть ключ. Никто из вас не может сейчас сказать «я должен 140 тысяч» или «я не должен ничего», потому что платежи шли на две карты, часть аванса была, а суммы в договоре не расписаны помесячно. Мы нашли, что полтора месяца спорили о цифре, которая не сходится из-за арифметики переводов, а не из-за нежелания платить. Марина Сергеевна, вы не против, если я составлю реестр платежей по обоим счетам, и мы на следующей встрече разберём его вместе?».

МАРИНА: «Не против. Только я хочу видеть всё, включая те переводы, которые я якобы не получала. Я имею право знать, куда уходили мои деньги. У меня сестра... мы не общаемся. Если она брала деньги за аренду и не отдала мне, это отдельная тема, но не сегодня».

АРТЁМ: «Справедливо. Я тоже хочу видеть всё. И я хочу сказать про «долг за коммуналку». Мне нужно, чтобы Марина Сергеевна поняла: этот долг вырос из-за перетопа. Я звонил в управляющую компанию, приезжал специалист, всё сушили. Они потом начислили нам сорок три тысячи. Я предлагаю: мы запрашиваем в УК акт о причине начисления и разбираем по позициям, а не отдаём сорок три тысячи вслепую».

МАРИНА: «Запрашиваем. Но что если они напишут, что это мой перетоп? Мы с ним живём — конечно, это наш общий перетоп».

АРТЁМ: «Нет. Вода шла из стояка. Я это видел в тот день. Трубу под зданием прорвало, стояк в санузле — по словам аварийки, трещина в гильзе. Специалист сказал: «виноваты не вы, платить не нужно, но начисление мы всё равно повесим, а жаловаться будете через ГЖИ».

МЕДИАТОР: «Это не отмазка, это конкретная версия, которую можно проверить: акт аварийной комиссии, справка из УК, обращение в жилищную инспекцию. Стоимость вопроса — один звонок и одно письмо. Предлагаю: до следующей встречи вы оба пишете в УК — вы вместе, одним письмом,

— с просьбой предоставить основания начислений и копию акта. Это снимает из спора сорок три тысячи, которые мы оба сейчас считаем «долгом нанимателя», хотя половина может оказаться ничьей».

МАРИНА: «Согласна. И если окажется, что это всё-таки наш общий перетоп — делим пополам, я не против. Мне важно, чтобы это было честно, а не «он виноват, потому что он тут жил».

[Итог встречи: стороны обнаружили, что их главный цифровой спор опирается на неполные данные — платежи уходили на две карты, часть аванса не отслеживалась; сформулирован принцип разбирательства долга по документам, а не по памяти; вынесена проверяемая версия о перетопе, которая снимает до сорока трёх тысяч из спора; стороны впервые высказали не про деньги, а про признание и уважение.]

Встреча 4. Разделение позиций и интересов: квартира и ремонт (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня — квартира. Её состояние, вещи, животное, документы. Начнём с самого неприятного: что именно не так с квартирой по мнению каждого? Только факты, без оценок. Марина Сергеевна, по вашей версии — что не так?».

МАРИНА: «Диван, который я оставила в зале, он весь в когтях. Ткань прорвана в трёх местах, и это не «немного поцарапано», это дыры. Стол у окна — я покупала в прошлом году, у него разбухло одно угловое место, потому что японцы его залили. В спальне обои отклеились в углу — но это, кажется, было ещё до него. И ещё — я не знаю, что у вас в шкафу в прихожей».

АРТЁМ: «В шкафу — два чемодана, зимняя одежда и коробка с документами. У меня там нет ничего ценного, я заберу за один раз».

МАРИНА: «И ещё. И главное. У меня в квартире живёт Ларна. Мне говорят, она занимает полгости ванной и орёт на курьеров, и соседи снизу жаловались на лай, хотя я не уверена, что лай — это от собаки. Я собак не люблю, я это говорила сразу. Я не подписывалась на это. Я просила — у вас же есть условие, что животные только по согласованию, это в договоре есть?».

АРТЁМ: [вздыхает] «Да, есть. Статья девятая, пункт три. «Содержание животных допускается с письменного согласия арендодателя». Я это правило знал. Когда мы брали Ларну, я спросил устно, вы сказали — «животные? Ну, только если они не портят». Это было четыре года назад, я тогда ещё не заехал к вам, мы только выбирали. И потом вы ни разу не подняли этот вопрос, хотя Ларна жила с нами... почти четыре года. Вы видели её, вы видели царапины на диване, вы ничего не сказали. Я не обижаюсь. Я просто прошу: если это неуместно — давайте решим сейчас, а не через месяц после того, как я вывезу собаку в Казань, где у меня нет ни родственников, ни ветврача, ни площадки».

[Пауза. Марина смотрит в стол.]

МАРИНА: «Я... помню, что про собаку вы говорили. Я тогда сказала «покажите, какого она размера». Вы показали. Я подумала — ну, нормальная собака. Потом, когда вы переехали окончательно, я уже не хотела поднимать. Собака была, и я молчала. Это не значит, что я на неё согласна. Это значит, что мне было лень воевать. И да, царапины — это она. Я знаю, что вы на неё не наводите».

МЕДИАТОР: «Хорошо, спасибо. Теперь я отмечу главное, что сейчас произошло: вы оба только что обменялись не претензией, а признанием. Марина Сергеевна признала, что молчала. Артём признал, что правило в договоре знал. Это огромный сдвиг, и я прошу его не терять. Обычно в таких делах люди годами спорят о царапинах, а потом выясняется, что оба знали правило и оба его не выполняли. Сейчас у нас появился предмет, который можно закрыть разумно: не «выселить собаку» и не «оставить как есть», а — где она будет жить и что с ней будет, когда наниматель уедет?».

АРТЁМ: «Ларна останется со мной в Казани. Мне нужно её увезти. Вопрос в том, сколько времени у меня на это и кто перевозит. У меня машина, но перевозка из Москвы — это пять часов, и нужен человек на два дня. Брат Олег может, но он сейчас работает вахтой и в середине месяца только выходит».

МАРИНА: «Я не хочу, чтобы собака ездила в моей машине. У меня новые чехлы, я не собираюсь их вытряхивать, и вообще у меня аллергия».

МЕДИАТОР: [мягко] «Марина Сергеевна, здесь я хочу остановиться и сказать прямо: собака — не предмет торга. Вы не обязаны любить её и не обязаны соглашаться на её содержание в съёмной квартире. Но «перевезти в моей машине» — это не разумное требование, а деталь, которую мы можем снять просто: перевозка силами нанимателя, его деньгами, в срок, который он назовёт, без участия вашего транспорта. Договорились?».

МАРИНА: «Договорились. И если она останется — что, на период пока он вывозит вещи, — она тоже у меня в квартире будет сидеть?».

АРТЁМ: «Олег сейчас там. Он её выгуливает, кормит. Но если я уеду раньше, чем приедут мои вещи, — да, она будет у вас какое-то время. Я готов это ограничить конкретным числом. И я готов заложить на это деньги — как «передержку собаки», пятнадцать тысяч, не знаю, нормально это или мало».

МЕДИАТОР: «Звучит разумно. Мы пока не фиксируем сумму — обсудим, когда посчитаем общий баланс. Теперь о ремонте — самый болезненный пункт. Артём, изложите, что вы сделали и на какую сумму, как это подтверждается».

АРТЁМ: «Два блока. Первый — аварийный, вынужденный: стояк в санузле, замена труб и разводки, плюс замена радиатора в кухне. Это было в первый месяц, и это объективно необходимо, я не мог жить в луже. Приходил аварийщик, потом мастер, всё в фото и переписке в «Мастер-Услуга». Сумма — примерно пятьдесят пять тысяч. Второй блок — улучшения: натяжные потолки в двух комнатах, выровненные стены, новая сантехника в санузле, встроенная стиральная машина и сушильная, кондиционер, электрика в коридоре. Это примерно сто пятьдесят девять тысяч. Итого двести четырнадцать тысяч. Вот чеки, вот гарантийные на стиральную, вот переписка с электриком».

МАРИНА: [разглядывает чеки] «Двести четырнадцать... Я даже не знала, что там такие суммы. Вы, наверное, знаете, что когда вы стали это делать, я решила — «ну, пусть, это же в квартире». Мне было всё равно, что это будет не моё. Теперь я понимаю, что это была ошибка. Не с моей стороны, я не запрещала, но я и не разрешала письменно. Я могла бы сказать — «давайте тогда это будет в счёт аренды» или «давайте вы не делаете». Я молчала. И теперь мы оба стоим в неприятной позиции: он сделал, я молчала, а он ждёт денег».

АРТЁМ: «Я не жду, что вы просто заплатите двести четырнадцать тысяч за то, что вам нравится. Я знаю, что по закону, наверное, без письменного согласия это не возмещается. Я не юрист. Но я и не хочу, чтобы вы сказали «спасибо, Ларна, а теперь иди к выходу, и потолки оставь, и стиральную машину забери, только розетки и трубы оставь, а натяжные потолки я потом сама переделаю за двести тысяч»».

МЕДИАТОР: «Артём, сформулируйте, пожалуйста, поточнее: что для вас неприемлемо в варианте, где вы уезжаете?».

АРТЁМ: «Неприемлемо, чтобы я уехал с чемоданами и голыми руками, а в квартире остался мой труд, который нельзя вынести. Встроенная стиральная машина — её не вынести без вреда. Натяжные потолки — тоже. Если это не моё, я должен получить компенсацию. Не всю сумму чека — а ту часть, что реально остаётся в квартире и увеличивает её стоимость. Я не хочу забирать у вас машину, если это разрушит отделку, я не хочу демонтировать потолки, если это будет дыра в стене. Я не хочу уехать с ощущением, что меня обманули».

МАРИНА: «А вот моя позиция: я не хочу остаться с квартирой, в которой мне не нравится, и с человеком, которого я не зову, в моей квартире. Я хочу, чтобы приехал покупатель, и чтобы он увидел: вот, хорошая квартира, ремонт, всё аккуратно. Мне не нужно, чтобы он знал, что тут были натяжные потолки чужого производства. Мне нужно, чтобы квартира стоила как квартира с хорошим ремонтом. И тогда я готова об этом говорить. Я не готова платить двести четырнадцать тысяч за потолки, которые вы выбрали сами, без меня, потому что вам нравится серый цвет».

АРТЁМ: [горько] «Серый. Вам не нравится серый цвет в вашей гостиной».

МЕДИАТОР: «Остановитесь, Артём. Я слышу, что вы задеты, и это понятно, но сейчас мы рискуем скатиться в обмен взаимными претензиями по отделке. Давайте вернёмся к структуре. Есть три факта, и все три признаны обоими. Первое: ремонт сделан. Второе: письменного согласия на согласование сметы не было. Третье: Марина Сергеевна видит результат и считает, что квартира от этого стала лучше и дороже. Из этих трёх фактов вырастает единственный разумный вопрос: как разделить стоимость ремонта между «что я забираю» и «что остаётся в квартире». Вопрос не

«кто виноват», а «что останется и сколько это стоит». Обсуждаем?».

АРТЁМ: «Обсуждаем».

МАРИНА: «Обсуждаем. Но я хочу знать заранее: я не готова платить за встроенную технику. Стиральную машину и сушильную — это ваше, вы их покупали, вы и забираете. И за натяжные потолки я платить не буду».

АРТЁМ: «Стиральную я заберу, это не проблема, вопрос в том, как — снять с приготовленной стены, и не повредить её. А потолки — вы правы, это уже не то, что можно разделить. Потолки останутся. Значит, они ваши. Что вы предлагаете за потолки?».

МАРИНА: «Я предлагаю... [пауза] ... никаких денег. Пусть это будет мой ремонт. Если вы мне передадите квартиру с натяжными потолками и ровными стенами, я считаю, что это моя инвестиция в мою квартиру, и вопрос закрыт».

АРТЁМ: «Это нечестно по отношению ко мне. Я потратил сто сорок тысяч на потолки, вы получаете их бесплатно, и при этом вам ещё и выгодно — вы ничего не платите».

МЕДИАТОР: «Сейчас вы оба торгуетесь, а я предлагаю на секунду остановиться и посмотреть на это сверху. Обе позиции — не бессмысленные. Артём, ваша проблема: вложения сделаны, они неотделимы, они остаются в квартире, и вы хотите, чтобы они были оценены. Марина Сергеевна, ваша проблема: вы получаете чужую работу в свою квартиру и не хотите за неё платить, при этом вы несёте риск, что новый собственник будет считать ремонт своим и предъявит претензии по качеству. Кстати — вот это серьёзный пункт, который вы не обсудили: покупатель увидит чужой ремонт и может спросить, кто его делал и по чьему согласованию. Что вы ему скажете?».

МАРИНА: [вздыхает] «Ничего не скажу. Поэтому мне и нужно, чтобы это было узаконено. Соглашением. С описанием: мол, наниматель произвёл улучшения, стороны их согласовали, претензий нет».

МЕДИАТОР: «Вот это и есть мост. Соглашение может оформить вложения нанимателя так, чтобы они стали частью квартиры с согласия обеих сторон — а вместе с признанием сторон, что претензий по ремонту нет. Тогда покупатель получит квартиру с ремонтом и без наследства споров. И тогда у Артёма появляется шанс на компенсацию — но не автоматически, а через общий баланс: ваши вложения, ваш выезд, ваш долг, ваша квартира — всё в одном балансе, а не в трёх отдельных спорах. Это и есть предмет следующих встреч. Согласны идти к общему балансу?».

МАРИНА: «Согласна, если в баланс войдёт и мой долг по коммуналке, и сто тысяч аванса, которые, возможно, ушли моей сестре».

АРТЁМ: «Согласен. Но тогда в баланс войдёт и то, что я три месяца платил за квартиру, в которой меня не было, и коммуналку за эти месяцы — часть платил, часть нет».

[Итог встречи: стороны признали взаимные нарушения (немотивированное молчание о ремонте со стороны собственницы, отсутствие уведомлений со стороны нанимателя), договорились о судьбе животного и об отказе от перевозки собаки за счёт собственницы, вышли на принцип единого баланса и на идею оформить вложения нанимателя как часть квартиры с двухсторонним признанием претензий отсутствующими.]

Встреча 5. Разбор ключевого препятствия: ремонт и общая долга (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня — самый трудный вопрос, и я хочу, чтобы мы решали его честно. Артём, вы вложили в чужую квартиру двести четырнадцать тысяч рублей. Часть этих вложений — вынужденная, аварийная, часть — улучшения по вашему вкусу. Марина Сергеевна, вы ничего не запрещали, но и не разрешали, и теперь это ваша квартира и ваш ремонт. Мы не будем решать, кто по закону прав. Мы решим, что справедливо в этой конкретной ситуации — при условии, что у обоих останется лицо. Договорились?».

МАРИНА: «Договорились».

АРТЁМ: «Договорились».

МЕДИАТОР: «Артём, чтобы мы не спорили о словах, разложите свои вложения на три части, как я предложил на прошлой встрече. Не по категориям ремонта, а по тому, что с ними будет дальше. Первая: то, что невозможно снять и что остаётся в квартире. Вторая: то, что можно забрать без вреда. Третья: то, что можно забрать, но с частичным повреждением отделки».

АРТЁМ: «Первая — натяжные потолки в двух комнатах, выравнивание стен в спальне и замена сантехники в санузле, электрика в коридоре. Это неотделимо. Второе — кондиционер, он на саморезах, снимается. Третье — стиральная и сушильная машины, они встроены, но их демонтаж оставит дыры в стене и в полу. И ещё — светильники, которые я купил, они остаются, мне они не нужны, в другой квартире я поставлю свои».

МАРИАТОР: «Оцените отдельно: неотделимое — сколько это стоит по вашим чекам? Остальное — сколько?».

АРТЁМ: «Неотделимое... потолки — сорок восемь тысяч по чекам, стены и электрика — тридцать две, сантехника — двадцать одна. Итого сто один. Забираемое — кондиционер девятнадцать, машины сорок две, светильники восемь. Это уже сто шестьдесят девять тысяч, которые я забираю с собой. Итого затрачено двести десять, из них в квартире остаётся сто один, а забираю я сто шестьдесят девять. Плюс ещё сорок пять — рабочие, доставка, расходники, которые не попали в чеки наличными, у меня есть переписка с бригадиром и переводы на карту».

МАРИНА: «Я всё равно не готова платить за сто тысяч потолков и стен. Мне нужен альтернативный вариант. Я не хочу, чтобы моя покупательница пришла и спросила «а это кто сделал?», и я объясняла, что это неотделимые улучшения нанимателя, за который я не заплатила».

МЕДИАТОР: «Хорошо. У меня есть гипотеза, которую предлагаю проверить. Она состоит из трёх элементов. Первый: неотделимые улучшения остаются в квартире и оформляются письменно — как улучшения, сделанные нанимателем с ведома и без возражений собственника, с фиксацией в акте, без претензий с обеих сторон. Покупатель приедет и увидит документ, а не судебную историю. Второй: забираемое имущество — кондиционер, машины, светильники — вывозится нанимателем в срок, с фиксацией состояния до и после демонтажа, чтобы не спорить о дырах. Третий: деньги. Не «сто тысяч за ремонт», а общий баланс. Мы сейчас посчитаем всё: что вы должны за аренду, что за коммуналку, что за аванс, что за передержку собаки, что за сверхурочную оплату коммуналки в ваше отсутствие, и вычтем то, что забираете и что получаете. Что останется — это и есть цифра соглашения. Идёт?».

АРТЁМ: «Идёт. Но я хочу, чтобы забираемое мне не просто «позволили забрать», а чтобы это было частью соглашения, чтобы Марина Сергеевна потом не сказала «всё, это теперь моё, вывозите на свой счёт и дыры сами».

МАРИНА: «Согласна, если демонтаж делает тот, кто ставил, и перерыв в штукатурке он же устраняет. Я не буду штукатурить за ваши деньги».

АРТЁМ: «Это разумно. Мой электрик сделает за день».

МЕДИАТОР: «Отлично, это снимает риск. Теперь общая долга. Марина Сергеевна, давайте вернёмся к вашему счёту на сто девяносто тысяч и разложим его по частям, потому что там есть вещи, которые мы ещё не обсуждали. Пункты: коммунальный долг — сорок три тысячи, аренда — девяносто семь, и «коммуналка за два месяца вашего отсутствия». Плюс вы говорили про грузовик — мы его сняли, он не в квартире, вопрос закрыт, я прав?».

МАРИНА: «Прав, это мой сбой, грузовик не при чём».

МЕДИАТОР: «Хорошо. По аренде: мы выяснили, что часть платежей ушла на карту сестры. Требуем от УК акт и от вас — выписки с обеих карт. Может быть, вы обнаружите, что аванс закрывает часть просрочки. Это снимет с вас часть обвинения без всякого суда. Что, если окажется, что фактически вы должны не девяносто семь, а сорок-something тысяч?».

МАРИНА: «Я… не знаю, что я скажу. Я готова к тому, что цифра изменится. Я согласна на пересчёт, если он честный и с документами».

АРТЁМ: «И ещё про «два месяца коммуналки за ваше отсутствие» — это что вообще?».

МАРИНА: «С июня по август я платила сама: квитанция — шесть тысяч четыреста в месяц, набежало двенадцать тысяч восемьсот. Я платила, потому что вы были в Казани и я боялась, что отключат воду».

АРТЁМ: «То есть эти деньги вы потратили, чтобы услуги не отключили. И вы хотите, чтобы я их вернул?».

МАРИНА: «Я не хочу. Я их не засчитываю в долг. Это моя плата за моё решение — я была собственником, я отвечала за дом. Просто я говорю, чтобы вы знали: там не «вы должны были платить и не заплатили», там «я платила за вас».

[Пауза. Артём смотрит на свои расписанные цифры.]

АРТЁМ: «Тогда вот что я предлагаю по коммуналке. Сорок три тысячи. Мы пишем в УК. Если там будет написано, что виноват стояк — долга нет, вопрос закрыт. Если будет написано, что виноваты мы, оба, — делим пополам, вы правы, это и моя вина, я жил с вашей водой в санузле. Если будет написано, что виноваты вы — не верьте, я там был, я видел течь. Но что бы ни было в акте, я готов внести свою половину сейчас, как часть общей суммы соглашения. Мне важно закрыть этот вопрос деньгами, а не спорить, чья это была вода».

МАРИНА: «Это… честно. Я согласна. Половину — но не больше».

МЕДИАТОР: «Хорошо, это первая договорённость по деньгам: коммунальный долг — по акту, при отсутствии спора о вине, делим пополам; вы вносите свою долю в общий итог, а не отдельно. Теперь второе: аванс на сто тысяч. Вы, Марина Сергеевна, готовы его не засчитывать, если он ушёл вашей сестре?».

МАРИНА: «Я… это нечестно — забирать у него деньги за то, что моя сестра взяла. Пусть я сама разбираюсь с сестрой. Я не буду вписывать это в его долг. Но, может, я компенсирую ему это отдельно — не из его долга, а… нет, не сейчас. Я сначала разберусь, куда делись деньги. Может, она их вернула, я просто не знаю. Я ведь даже не проверяла свой счёт».

МЕДИАТОР: «Вот это, Марина Сергеевна, — самая честная фраза за весь разговор, и я прошу её не забывать. Давайте договоримся: мы выводим из баланса сто тысяч аванса, выясняем, кому они фактически ушли, и возвращаем этот вопрос в вашу личную зону, не в отношения с нанимателем. Артём, вас это устраивает?».

АРТЁМ: «Меня это устраивает больше, чем если бы мне её долг зачли в мою пользу. Потому что я тогда выгляжу так, будто отжимаю деньги у одинокой женщины. Я в это не хочу ввязываться. Но я напишу вам в мессенджере, чтобы вы передали сестре: пусть вернёт на вашу карту то, что не перевела. Не как претензия — как просьба. И я это сохраню. Договорились?».

МАРИНА: [тихо] «Договорились. Спасибо».

МЕДИАТОР: «Тогда сейчас я попробую собрать черновик баланса на доске — просто чтобы увидеть форму, а не чтобы зафиксировать. Смотрите: слева — то, что вы должны или что предлагается считать вашим, справа — то, что вы получаете. Общая сумма соглашения будет одной цифрой, и в ней будет видно, что именно за неё вы отдаёте квартиру и расстаёсь без претензий. Готовы?».

МАРИНА: «Готова».

АРТЁМ: «Готов».

[На доске появляется три колонки: «Платежи и долги», «Стоимость улучшений и имущества», «Сроки и обязательства». Числа пока условные, с пометкой «после выписки и акта УК».]

АРТЁМ: [смотрит на доску] «Вот что я вижу. Моя главная проблема — я не могу сейчас посчитать, сколько я переплатил за два года. Я платил по сорок пять, потом стало пятьдесят два, потом пятьдесят пять — мы повышали в прошлом году по моей просьбе, вы согласились, это в переписке. Если цена менялась, надо считать от фактических месяцев».

МАРИНА: «Да, это моя ошибка, я должна была зафиксировать новую цену в договоре. Мы так и договорились на словах — «Артём, с нового года будет пятьдесят два».

АРТЁМ: «Вы так и сказали. Я записал в заметки, но не в договор».

МЕДИАТОР: «Это второй сегодня пример того, как неоформленное на словах превращается в спор. Мы зафиксируем: при расчёте берём фактически действовавшую цену по месяцам, подтверждённую перепиской, и описываем это в соглашении отдельным пунктом — с оговоркой, что стороны считают переписку достаточным подтверждением. Идёт?».

АРТЁМ: «Идёт».

МАРИНА: «Идёт. Только я обещаю, что в следующем договоре всё будет записано. С датами, суммами, показаниями счётчиков. Я теперь понимаю, сколько это стоит — неоформленное.

[Итог встречи: сторонами согласованы принципы раздела коммунального долга (по акту УК, при отсутствии спора — пополам), выведен из баланса вопрос об авансе в зону личной ответственности собственницы, зафиксирован подход к расчёту по фактически действовавшей цене, и — впервые — обсуждается сам общий баланс как форма соглашения. Ключевое препятствие смягчено: ремонт признан совместным результатом, а не претензией одной стороны.]

Встреча 6. Поиск вариантов: три сценария и выбор рамки (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня мы не принимаем решение. Сегодня мы строим варианты. Я предлагаю разобрать три, и выбрать не "лучший", а тот, с которым вам обоим жить дальше будет легче. Начнём с варианта, который наименее всем нравится, — чтобы не оставлять его на потом и не тратить на него время зря. Вариант первый: разрыв без согласия. Марина Сергеевна идёт в суд, выселяет, получает квартиру через месяцы, Артём судится, теряет время и деньги. Он остаётся без жилья в чужом городе, она — с квартирой, может быть, с ремонтом, но с процессом и репутацией. Вам обоим этот вариант подходит?».

МАРИНА: «Нет. Не подходит. Я не хочу суда, я говорила. И я не хочу, чтобы в моей квартире два года жил человек, которого я не зову, а потом ещё полгода мы разбирались в залах».

АРТЁМ: «Мне тоже не подходит. Я не хочу, чтобы мне вынесли решение, по которому я "не платит аренду", когда я платил. Мне важно, чтобы в истории был нормальный финал».

МЕДИАТОР: «Хорошо, первый вариант отброшен осознанно, а не из страха. Это уже ценно — вы оба понимаете, что процесс дорогой и болезненный. Второй вариант: договорённость о выезде и расчётах, квартира готовится к продаже, но Артём уезжает раньше, чем планировалось, за счёт премий. Что для этого нужно?».

АРТЁМ: «Мне нужен срок, в который я успеваю увезти вещи и устроить собаку и работу. Мне нужен аванс на переезд — тысяч сорок-пять на грузчик, на перевозку, на первую комнату. И мне нужно, чтобы мне выплатили часть за ремонт, который остаётся. Я готов отказаться от части своей претензии в обмен на предсказуемость».

МАРИНА: «Что значит "отказаться от части претензии"? Вы же вроде настаивали на двухстах четырнадцати тысячах».

АРТЁМ: «Я настаивал на том, чтобы не было ощущения, что меня обманули. Но если мы приходим к общей цифре и я вижу, что в ней учтены и мои вложения, и моя аренда, и моя коммуналка, — мне не нужно двести четырнадцать отдельной строкой. Мне важна общая справедливость. Я сейчас готов обсуждать цифру в диапазоне — ну, от ста пяти до ста пятидесяти тысяч, — если общая сумма выплаты будет такой, что я встану на ноги в Казани. Я не готов обсуждать сумму ниже тридцати тысяч. Это моя граница, и я её не скрываю».

МАРИНА: «Моя граница — по вложениям в квартиру я не плачу ничего. Я не готова платить за чужой ремонт. Моя граница по общей выплате — тридцать-сорок тысяч. И мне нужен выезд за четыре недели, а не за два месяца, потому что покупатель давит. Я готова добавить к выплате за проводку, если он выедет быстрее».

МЕДИАТОР: «Видите: ваши диапазоны не пересекаются, но и не очень далеко. Между вашими крайностями — сто с тридцать тысяч, и это расстояние, которое обычно преодолевается не деньгами, а структурой. Я предлагаю третий вариант, и он самый сложный, но, на мой взгляд, самый устойчивый: комбинированная конструкция. Слева — то, что вы получаете, справа — то, что вы отдаёте. Деньги не "выплачиваются за ремонт", а выплачиваются за конкретный набор: выезд в определённый срок, квартира в определённом состоянии, обязательство, что претензий нет, и ваш вклад признан и оформлен документально для покупателя».

АРТЁМ: «Опишите это конкретнее».

МЕДИАТОР: «Например, так. Артём обязуется: освободить квартиру к конкретной дате, вывезти вещи, передать ключи, снять свою регистрацию, вывезти собаку, передать квартиру в согласованном состоянии, при этом неотделимые улучшения остаются и оформляются письменно, а встроенная техника демонтируется за его счёт его же мастерами. За это он получает: денежную выплату в общем балансе, фиксацию своих вложений как улучшений, письменное подтверждение отсутствия претензий. Марина Сергеевна получает: квартиру к сроку, чистую, без вещей и без животных, снятые показания счётчиков, акт, отсутствие долгов, документ для покупателя и, что для неё, судя по нашим разговорам, немало: ощущение, что она поступила правильно, и никто из

посторонних не узнает, что здесь был конфликт».

МАРИНА: «Про "никто не узнает" — это неправда. Соседи знают, что я продаю. Покупатель спросит, почему в квартире натяжные потолки, которые не мои».

МЕДИАТОР: «Потому что они будут ваши. По документу. Покупатель увидит: наниматель производил улучшения с ведома собственника, стороны претензий друг к другу не имеют, улучшения переданы собственнику. Это не обман, это оформление факта. Вам не нужно будет врать, вам нужно будет показать бумагу».

МАРИНА: [медленно] «Это... да. Это, наверное, честнее, чем "не знаю, чьи это потолки".

АРТЁМ: «А что с моим залогом?».

МЕДИАТОР: «Про залог мы ещё не говорили. Вспомните: при заселении Артём оставил вам что-то в качестве обеспечения?».

МАРИНА: «Он говорил — оставлял документы от машины. А, и ещё двадцать тысяч на "мебель и уборку" в начале. Вот, это есть в договоре: "двадцать тысяч в качестве обеспечения расчётов по содержанию квартиры и мебели"».

АРТЁМ: «То есть это в договоре есть. Я забыл. Этот вопрос закрыт — эти двадцать тысяч идут в общий баланс как ваш взнос, а не как ваш долг».

МАРИНА: «Тогда это уменьшает сумму на двадцать тысяч. Хорошо. Я согласна на комбинированную конструкцию. Мне нужен один важный момент. Если мы подпишем соглашение, оно заменяет мне старый договор? Или я остаюсь в старом договоре, а соглашение — это приложение?».

МЕДИАТОР: «Юридически это разные конструкции, и то, как мы это сделаем, влияет на то, сможет ли покупатель потом предъявить претензии. Это я не решаю на ходу и не обязан решать — это зона юриста. Я зафиксирую ваш вопрос и вынесу его на повестку: что должно быть в соглашении так, чтобы после передачи квартиры у покупателя не осталось претензий к вам. Это общий интерес обеих сторон».

[Итог встречи: отброшены сценарий суда и "просто выселиться", построена комбинированная конструкция "обмен обязательств на деньги и на признание вложений", стороны озвучили свои числовые границы (Артём — от 30 до 150 тысяч в зависимости от конструкции; Марина — до 40 тысяч плюс стимул за ранний выезд), обнаружен забытый, но документально оформленный элемент — обеспечение в 20 000 рублей, который меняет баланс.]

Встреча 7. Проработка деталей и реализуемости: цифры, сроки, механизм (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня мы превращаем договорённости в инструкцию. Правило простое: каждое обязательство должно иметь дату, сумму или действие, подтверждение и последствие. Если хоть одного элемента нет, это не обязательство, а пожелание. Начнём с выписки и акта — что вы принесли?».

МАРИНА: [достаёт папку] «Я сходила в банк и в управляющую компанию. Вот выписка по моей карте за два года — двадцать два месяца. Вот квитанции с начислениями по вашей карте — это уже из УК, они мне дали копии. И вот ответ из УК, я вчера получила письмо, но там какая-то канцелярщина».

МЕДИАТОР: «Давайте разберём письмо вслух. Три строчки, которые важны: есть ли в нём ссылка на аварийный акт за март и есть ли объяснение начислений за летние месяцы?».

МАРИНА: «Пишут: "Начисление за период с июня по август произведено в связи с повреждением стояка горячего водоснабжения в подъезде, работы велись, акт аварийной комиссии прилагается. Рекомендуем представить документы на перерасчёт". И акт... вот, одна страница, там "повреждение стояка, ответчик — УК, работы выполнены, начисление подлежит оспариванию"».

АРТЁМ: «То есть это не мы. Это стояк лопнул».

МЕДИАТОР: «Это документ, который говорит: не вы. Я не могу вам гарантировать, что УК снизит начисление, — они могут отказать, и тогда счёт пойдёт дальше. Но у вас теперь есть документ, который делает претензию не голословной. Предлагаю: Артём пишет в УК заявление на перерасчёт с приложением этого акта, Марина Сергеевна подписывает как собственник. Срок ответа — тридцать дней, и они обязаны ответить в письменной форме. Параллельно мы не ждём ответа и считаем в балансе так, как договорились: пополам, а если перерасчёт пройдёт — половина возвращается в общий баланс. Идёт?».

МАРИНА: «Идёт. И я, кстати, звоню сестре... то есть подруге. Она деньги не взяла. Я ошиблась — это была не сестра, это была моя подруга, с которой мы вместе снимали квартиру ещё в девяностых, и у неё карта была. Она мне вернула в марте восемьдесят тысяч наличными, я их в общий счёт положила, не помню. Я их не видела в выписке, потому что наличными. Значит, часть аванса вернулась, но я её не учла в своих расчётах».

АРТЁМ: «То есть ещё двадцать тысяч могут не быть моим долгом».

МАРИНА: «Могут не быть. Я сяду, пересчитаю всё заново по кассовым чекам. Я вам покажу, что найду».

МЕДИАТОР: «Отлично. Это ровно тот эффект, ради которого мы пересчитываем по документам, а не по памяти: суммы уменьшаются с обеих сторон, и это не уступка, а точность. Теперь сроки и выезд. Марина Сергеевна, какие даты для вас принципиальны?».

МАРИНА: «Покупатель передаёт мне деньги тридцатого, значит, я должна передать ему квартиру двадцать восьмого. То есть освободить к двадцать шестому. Это пятнадцатое нашего соглашения плюс неделя на уборку и мелкие правки — двадцать второе. Если он выедет первого, я готова добавить к выплате пятнадцать тысяч за ранний выезд».

АРТЁМ: «Пятнадцатое — это меньше двух месяцев, если считать от сегодняшнего числа. Мне нужен месяц минимум: перевезти вещи в Казань — это найти машину, снять там комнату, перевезти собаку. И это в зимнее время, к минус пятнадцати».

МЕДИАТОР: «Зимнее время — это аргумент, который легко снимается: мы выбираем дату не "как получится", а обсуждаем варианты. Артём, уточните: что конкретно должно произойти за этот месяц?».

АРТЁМ: «Первое — я нахожу и подписываю договор в Казани. Это неделя, если повезёт с хозяином. Второе — договор на демонтаж техники с мастером, у меня знакомый, он может приехать двадцатого. Третье — грузчик и машина, заказываю на конкретную дату. Четвёртое — собака: прививки, переноска, ветеринар. Пятое — выписка из ЕГРН по квартире, чтобы проверить, что у Марины Сергеевны нет новых обременений, потому что я за эти месяцы плачу в никуда».

МЕДИАТОР: «Последний пункт — отличный. Запросите выписку из ЕГРН на себя, посмотрите, нет ли записи о продаже квартиры. Вам как нанимателю важно понимать, не продали ли квартиру другому лицу, потому что тогда ваш договор и ваш баланс едут к новому собственнику. А Марине Сергеевне — проверить, нет ли запретов. Это стоит немного и десять минут».

МАРИНА: «Я продаю, это моё право, и покупатель в курсе, что там наниматель. В предварительном соглашении написано: "Продавец гарантирует снятие нанимателя до даты передачи, с выплатой компенсации". Кстати — я только сейчас понимаю, что это я обещала покупателю, а не Артёму. Сорок тысяч компенсации за выселение, они идут из моей цены. То есть у меня есть ещё стимул — я могу дать Артёму больше, если он выедет раньше, потому что я выигрываю на покупателе».

АРТЁМ: «То есть вы предлагаете мне двадцать тысяч за то, что я выеду на две недели раньше».

МАРИНА: «Нет, я говорю, что у меня появился ресурс. Сорок тысяч от покупателя — они мои, но я готова часть отдать вам за ранний выезд и за спокойствие. Мне важнее не получить от покупателя претензию "вы передали квартиру с нанимателем", чем получить двадцать тысяч наличными».

МЕДИАТОР: «Это, пожалуй, самая конструктивная фраза за весь процесс, и она прозвучала на седьмой встрече. Марина Сергеевна, вы только что сформулировали свой реальный интерес: вы хотите спокойную передачу, а не максимум денег. Артём, вы услышали? Теперь ваш ход: у Марины Сергеевны есть ресурс, который она готова направить в вашу пользу за то, что для неё действительно ценно. Что для вас ценно настолько, чтобы стоило отдать часть своей суммы?».

АРТЁМ: [пауза, думает] «Гарантия. Если я выеду и мне перестанут платить — мне нечем кормить Ларну и не на что снять комнату. Мне нужно, чтобы выплата была не "когда-нибудь", а в конкретную дату, и чтобы была подтверждена. Не вексель — я в это не верю. Расписка с графиком и... может, нотариус?».

МЕДИАТОР: «Нотариальное удостоверение не обязательно, но рассрочка платежа — это действительно рискованная конструкция. Предлагаю рассмотреть вариант, при котором основная сумма выплачивается при подписании соглашения, а та часть, которая "за досрочный выезд", — тоже при подписании, потому что это услуга, которую он оказывает сразу. Всё, что растянуто, — риск для обеих сторон. Или: часть выплаты — при подписании, часть — в течение двух недель после фактического выезда, с распиской и описью. Что для вас приемлемо?».

АРТЁМ: «Давайте так: при подписании — всё, кроме части за ранний выезд. Эта часть — когда я вывезу вещи, в течение трёх дней, с распиской. Три дня — это не "потом", это реально».

МАРИНА: «Я согласна. Но если он выедет и через три дня не принесёт расписку — как?».

МЕДИАТОР: «Штрафная неустойка за нарушение срока — не "наказание", а инструмент: небольшая сумма за каждый день просрочки. Это и для вас, и для него — дисциплина. Предлагаю обсудить размер на следующей встрече, вместе со сроком выезда и суммой выплаты. Идёт?».

МАРИНА: «Идёт».

АРТЁМ: «Идёт».

МЕДИАТОР: «Последний элемент сегодняшней встречи — механизм исполнения. Что происходит, если одна из сторон не выполнит соглашение?».

АРТЁМ: «Я не нарушу. Я подпишу — и сделаю. Мне надо, чтобы это было в письменном виде, тогда я перед своими людьми отвечу, а не перед вами».

МАРИНА: «Если он не выедет к двадцать второму — мне придётся идти в суд. И тогда я потрачу эти сорок тысяль, которые от покупателя. Пусть».

МЕДИАТОР: «Значит, в соглашении нужна неустойка за просрочку выезда и, что важно, — порядок, при котором факт нарушения фиксируется просто: акт с участием двух независимых свидетелей, фото, показания счётчиков. Я предлагаю включить это в текст соглашения как приложение "Порядок фиксации нарушений". Так никому не придётся доказывать нарушение в споре о самом нарушении».

[Итог встречи: получены и разобраны документы (выписка, квитанции, ответ УК об аварии со стояком — сделка с УК о перерасчёте), пересчёт изменил суммы в пользу обеих сторон, определён внешний дедлайн (28-е), сформулированы внутренние даты (выезд, демонтаж техники, выплаты), намечен механизм фиксации нарушений через акт со свидетелями. Ключевой сдвиг: собственница впервые сформулировала свой реальный интерес и назвала ресурс, который готова направить на выгоду нанимателю.]

Встреча 8. Репетиция и согласование формулировок, работа с возражениями (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня мы репетируем. Мы проговариваем финальный текст соглашения вслух, пункт за пунктом, и я прошу вас реагировать на каждую формулировку так, как вы отреагируете в жизни, когда будете подписывать. Задача — не найти идеальный текст, а заранее снять все "а вдруг"».

[Знакомит с текстом, отработанным в межсессионной переписке.]

МЕДИАТОР: «Пункт первый. Стороны признают, что договор найма жилого помещения от "__" "__" действовал на условиях, изложенных в договоре, с изменением цены на основании переписки, которую стороны считают достаточным подтверждением. Согласны?».

АРТЁМ: «Пункт про цену — переформулируйте: "с изменением цены на основании совместных устных договорённостей, письменно подтверждённых перепиской сторон". Мне важно, чтобы не выглядело, будто я сам себе цену назначил и подтвердил сам же».

МАРИНА: «Да, так лучше. И добавьте: "с "__" по "__" цена составляла "__", с "__" — "__" рублей". Это и для меня чище: в договоре одна цифра, а по факту было две. Я не хочу, чтобы у меня перед покупателем потом нашлось "несоответствие договору"».

МЕДИАТОР: «Принято. Пункт второй. Стороны подтверждают расчёт задолженности, произведённый на основании выписок, квитанций и актов, приведённый в приложении № 1, и считают его согласованным; изменения возможны только в случае, если сторона представит документы, ранее не предоставленные, и документы изменят расчёт. Обсуждаем?».

АРТЁМ: «Пусть будет ограничено сроком: в течение пятнадцати дней с даты подписания. После — закрыто. Это и для меня важно: я не хочу жить под дамокловым мечом вечных претензий».

МАРИНА: «Согласна. Но тогда ему нужен полный комплект документов, чтобы он мог проверить всё в эти пятнадцать дней. Не "мы пришлём основное", а всё: все квитанции, все выписки, акт, расчёт по позициям. Иначе он подпишет вслепую и через две недели скажет, что ему не дали документы. А это будет неправда, и мне это не нужно».

АРТЁМ: [после паузы] «Пятнадцать дней — принимаю. Тогда давайте я получу полный пакет сегодня же, при подписании».

МАРИНА: «Я дам всё. У меня всё есть».

МЕДИАТОР: «Договорились: приложение № 1 — расчёт по позициям, приложение № 2 — полный комплект документов, приложение № 3 — акт с показаниями счётчиков, приложение № 4 — опись улучшений, остающихся в помещении, приложение № 5 — опись имущества нанимателя, вывозимого, приложение № 6 — график и порядок выплат. Пункт третий. Наниматель обязуется освободить помещение к "__" и передать его в состоянии, соответствующем приложению № 4, с учётом того, что неотделимые улучшения остаются в помещении и признаются собственностью наймодателя. Возражения?».

АРТЁМ: «Одно добавление: "и признаются собственностью наймодателя" — мне нужно это видеть чёрным по белому. Иначе через полгода вы скажете: "мы вам заплатили за потолки, но потолки всё равно наши, мы заберём их при следующем ремонте"».

МЕДИАТОР: «Справедливо. А что вы со своей стороны можете дать взамен? Не только потолки остаются, но и то, что они хорошие и вы их не будете трогать, — это тоже ценность для нового собственника».

АРТЁМ: [думает] «Не трогать — это легко, там штукатурка. Надо ещё, чтобы бумаги на работы лежали, если покупатель спросит. Я отдам копии гарантий: на стиральную машину и на электрика.

В принципе, гарантия — это то, что в любом случае заканчивается, но пусть бумага лежит».

МАРИНА: «Хорошо. И я добавлю в акт: "помещение передаётся в состоянии, пригодном для проживания, технические улучшения, произведённые нанимателем, не имеют недостатков и не препятствуют пользованию помещением"».

МЕДИАТОР: «Пункт четвёртый. Наниматель вывозит принадлежащее ему имущество и демонтирует встроенную технику силами привлечённых им мастеров, с восстановлением повреждений, возникших в ходе демонтажа. Возражения?».

АРТЁМ: «Нет. И я добавлю: демонтаж производится в согласованный с наймодателем день, с уведомлением за три дня, чтобы Марина Сергеевна могла присутствовать. И если в процессе демонтажа выяснится, что повреждения есть, — фиксируем их на месте, до и после, и решаем сразу, а не через месяц».

МАРИНА: «Я хочу присутствовать. И я хочу, чтобы после демонтажа мы вместе осмотрели квартиру и подписали акт. Если что-то не так — решаем на месте, а не через претензию. Я устала от претензий, я хочу закрыть гештальт, извините».

АРТЁМ: «Давайте без "извините", но — да. Закрыть на месте, за один день, и не возвращаться к этому больше».

МЕДИАТОР: «Пункт пятый, ключевой. Стороны определяют окончательный расчёт. Сейчас на столе цифра — [произносит]. Наниматель получает [произносит] в следующем порядке: [произносит]. Наймодатель получает доступ к помещению и возврат имущества [произносит]. Обсуждаем реакцию?».

АРТЁМ: «Мне цифра подходит. Я не скажу, что она щедрая. Я скажу, что она честная: в ней есть мои сто сорок на ремонт, моя коммуналка, и компенсация за то, что я два месяца не жил в своей квартире. Не "за ремонт" — за всё. Это важно, и прошу так и написать: "выплата производится в счёт полного расчёта сторон, включая...". Не "частично", не "в счёт улучшений"».

МАРИНА: «Я готова подписать, если формулировка будет "окончательный расчёт, претензии отсутствуют, за исключением случаев нарушения настоящего соглашения"».

МЕДИАТОР: «Вот это "за исключением нарушения" — предмет отдельного обсуждения. Если мы напишем, что претензий нет вообще, то при нарушении сроков придётся доказывать само нарушение заново, а соглашение как бы запрещает. Поэтому пишем: претензии отсутствуют, за исключением требований, вытекающих из нарушения условий настоящего соглашения. Тогда у стороны есть понятный путь: акт о нарушении — и требование. Договорённости достигнуты?».

МАРИНА: «Да».

АРТЁМ: «Да. И я прошу ещё один пункт, который для меня принципиален. Если я выеду в срок, а вы не выплатите в срок — мне нужна компенсация, а не квартира. Я не буду требовать права вселения обратно, это неконструктивно. Просто неустойка».

МЕДИАТОР: «Это зрелая позиция, и она вам выгодна: вы отказываетесь от заведомо трудноисполнимого требования в пользу реально работающего. Предлагаю симметрично: неустойка за просрочку выезда нанимателем — за каждый день после "__" в размере, и неустойка за просрочку выплаты наймодателем — за каждый день после "__" в размере. Размеры — обсудим на девятой встрече, я предлагаю считать от небольшой суммы в день, например одной тысячи, чтобы она не выглядела наказанием, а была бы стимулом».

МАРИНА: «Тысяча в день за просрочку выезда — нормально. За просрочку выплаты пусть будет меньше, пятьсот. А то это получается, что я должна вам ещё и за простой платить».

АРТЁМ: [с улыбкой] «Справедливо. Принимаю пятисот. Но это с обеих сторон — если я задержу выезд по своей воле, тысяча в день; если вы задержите выплату, пятьсот. Пусть и так».

МЕДИАТОР: «Отлично. Последнее. Пункт шестой: срок действия соглашения, подписание, количество экземпляров, момент вступления в силу и — важное — что делать, если одна из сторон не подпишет. Артём, если вы не подпишете, мы возвращаемся к тому, с чего начали?».

АРТЁМ: «Нет. Я подпишу. Но я прошу, чтобы у меня была копия, и чтобы моя подруга, которая со мной ведёт расчёты, тоже получила документы. И ещё — я хочу, чтобы вы не передумали после моей подписи. Мне страшно, что всё это вы будете делать для того, чтобы копию подписать, а потом скажете, что я должен ещё и за вторую часть».

МАРИНА: «Подпишу в тот же день. Я уже устала ждать».

МЕДИАТОР: «Значит, план такой: девятая встреча — сверка по документам, десятая — подписание. Между девятой и десятой — ничего не подписываем. И ещё одно: я прошу, чтобы обе стороны до подписания показали текст кому-то со стороны, кто не в конфликте, — юристу, другу, коллеге. Не для того, чтобы он писал, а чтобы он проверил, что там нет слов, которые вы не так поняли. Это стандартная практика, и она снимает самый частый риск — что через неделю выяснится, что вы подписали не то, о чём думали».

[Итог встречи: текст соглашения проработан по шести пунктам, на ходу исправлены три формулировки по инициативе самих сторон (цена, порядок пересчёра, признание улучшений), зафиксированы механические элементы (приложения, порядок демонтажа, осмотр после демонтажа), согласованы неустойки, и стороны договорились о процедуре подписания и о независимой проверке текста.]

Встреча 9. Финальная сверка: проверка на исполнимость (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня мы делаем последнюю проверку. У меня в руках — ваше соглашение, семь страниц. Я буду читать вслух, по одному пункту, и прошу вас отмечать: "здесь ок" или "здесь стоп". Если мы выйдем отсюда с текстом, который вы не полностью понимаете, — это будет не соглашение, а мина. Кроме того, сегодня мы проверяем три вещи: можем ли мы физически выполнить то, что написали, и что будет, если не сможем».

МАРИНА: [садится, кладёт руки на сумку] «Я готова. Читайте».

МЕДИАТОР: «Раздел первый, предмет. "Стороны урегулировали взаимные требования, возникшие из договора найма жилого помещения от "__", связанные с расчётами, состоянием помещения и улучшениями, произведёнными нанимателем, и не имеют иных взаимных претензий, кроме прямо указанных в настоящем соглашении". Стоп, Марина Сергеевна, уточните: "не имеют иных претензий" — вы точно готовы отказаться от претензий по повреждениям, которые вы, возможно, обнаружите при осмотре после демонтажа?».

МАРИНА: «Нет. Я готова отказаться от претензий по тому, что мы сегодня обсудили и посчитали. Но если при демонтаже мастер что-то повредит — это другое, это будет ущерб, причинённый при выезде. Я не хочу подписывать соглашение, которое лишает меня права на возмещение ущерба, причинённого после подписания. Это нечестно».

АРТЁМ: «Согласен, и я добавлю с своей стороны: то же самое в обратную сторону. Если при осмотре выяснится, что на момент передачи в квартире есть повреждения, которых не было при передаче, — это не "улучшения", это ущерб, и он не закрывается этим соглашением. Я готов, чтобы мы фиксировали и такие вещи, но по факту, а не заранее».

МЕДИАТОР: «Тогда уточняем формулировку: претензии сторон на дату подписания урегулированы; ответственность за повреждения, выявленные после подписания в ходе демонтажа и вывоза, регулируется настоящим соглашением в части порядка фиксации и сроков. Согласны?».

АРТЁМ: «Согласен».

МАРИНА: «Согласна. И давайте прямо напишем, что в квартире на дату подписания повреждений нет — кроме тех, что перечислены в описи. Тогда потом не спорим».

МЕДИАТОР: «Раздел второй, расчёт. [Читает вслух таблицу по позициям.] Останавливаюсь на позиции "арендная плата за июнь-июль": тридцать шесть тысяч. Верно?».

АРТЁМ: «Подождите. Мы считали, что я платил в июне. Я перевёл в июне сорок пять тысяч. Вот, в выписке — десятое июня, сорок пять тысяч».

МАРИНА: «Я не вижу этого платежа в своей выписке. В июне у меня было... подождите. [листает] ...нет, действительно нет. Я записывала по памяти, по телефону, и, видимо, записала не ту дату».

МЕДИАТОР: «Предлагаю сверить обе выписки построчно прямо сейчас, синхронно, с расшифровкой назначения платежа. Потом пересчитаем позицию. Это ровно то, ради чего мы собирали документы, — и это стоит пяти минут».

[Сверяют.]

АРТЁМ: «Вот. Тридцать шесть тысяч превращаются в девять. И ещё: в августе я платил девяносто пять, а не девяносто три — вы написали девяносто три в претензии».

МАРИНА: «Я пересчитаю таблицу. Мне стыдно, что цифры гуляли два месяца. Но именно поэтому мы пересчитываем по документам, а не по памяти».

МЕДИАТОР: «Обновлённая цифра итоговой выплаты меняется. [Произносит.] Обсуждаем?».

АРТЁМ: [считает на телефоне] «Мне подходит. Мой порог был тридцать, я выше. Я не нажимаю, но и не жалуюсь. Подпишу».

МАРИНА: «Мой потолок — сорок плюс пятнадцать за ранний выезд. Мы в этих рамках. Подпишу, если в тексте будет честно написано, что это окончательный расчёт и что я не плачу за чужой ремонт, а покупаю квартиру в том состоянии, в котором она будет».

АРТЁМ: «Вот тут я предлагаю свою формулировку, которая, мне кажется, честна для обоих: "Выплата производится в счёт полного расчёта сторон, включая компенсацию за улучшения, оставленные в помещении, и за период фактического освобождения помещения. Оставленные улучшения переходят в собственность наймодателя без дополнительной оплаты". Так — и вложения учтены, и вы не платите "за ремонт" как таковой, и я не остаюсь должен, потому что это не "компенсация за чужой ремонт", а часть общего расчёта».

МАРИНА: [пауза] «Это... да. Мне это понятно. Я покупаю квартиру с ремонтом, я плачу за квартиру, а не за его ошибки. Нормально. Подходит».

МЕДИАТОР: «Зафиксировано. Теперь проверка исполнимости. Артём, пройдите по своим обязательствам вслух, как будто объясняете их человеку, который не был на встречах. Даты, действия, подтверждения».

АРТЁМ: «Первое: я уведомляю о дате демонтажа за три дня и согласовываю день. Второе: демонтаж техники — двадцатого, мастер приезжает, я работаю с ним, восстанавливаем то, что затрагиваем. Третье: вывоз вещей — двадцать второго, грузчик и машина, я нанимаю. Четвёртое: собака уезжает со мной или с Олегом, если Олег не может — до двадцать второго, я оплачиваю передержку. Пятое: акт приёма-передачи, подписываем двадцать второго или двадцать третьего, с фото, показаниями счётчиков, описью. Шестое: ключи — в момент подписания акта, опись ключей, два экземпляра. Седьмое: снятие регистрации — в течение трёх рабочих дней после выезда, подтверждаю справкой. Восьмое: регистрация в ЕГРН — не моё, это Марина Сергеевна, но я проверю».

МАРИНА: «Девятое: я выплачиваю — часть при подписании, часть в течение трёх дней после подписания акта. Десятое: я передаю квартиру покупателю двадцать восьмого. Одиннадцатое: я подписываю документы для покупателя — акт о состоянии, сведения об улучшениях, отсутствие претензий. Двенадцатое: не заселяю никого до передачи покупателю. Тринадцатое: убираю квартиру, вымываю, ковры — по договорённости с вами, ваш выбор: химка или нет?».

АРТЁМ: «Химка не нужна, я и так вымою. И ковёр уберу — он мой».

МАРИНА: «Тогда до двадцать второго».

МЕДИАТОР: «Теперь самое важное для проверки. Что если что-то пойдёт не так по срокам?».

АРТЁМ: «Тогда сработает неустойка. Мне главное — чтобы мы не вернулись к позициям. Не "ты виноват, что сорвал срок", а "ты задержался, вот неустойка, всё, вопрос закрыт, идём дальше по плану".

МАРИНА: «Согласна. И ещё: если у Марины Сергеевны вдруг не получится передать квартиру двадцать восьмого по причине, от неё не зависящей, — мы не штрафуем друг друга за чужие обстоятельства. Я имею в виду: если у покупателя вдруг сорвётся сделка. Это не моя вина и не его».

МЕДИАТОР: «Отличный пункт, и он в реальной жизни срабатывает часто. Формулировка: неустойка начисляется только за нарушение, непосредственно вызванное действиями или бездействием самой стороны. Про форс-мажорные обстоятельства мы не будем лезть в юридическую формулировку, просто договоримся о добросовестности: если что-то внешнее мешает, стороны уведомляют друг друга в течение двух дней и переносят сроки разумно. Согласны?».

МАРИНА: «Согласна».

АРТЁМ: «Согласен».

МЕДИАТОР: «Последняя проверка. Марина Сергеевна, есть ли у вас возражения по тексту, которые вы забыли высказать? И — отдельно — что вам важно, чтобы было в соглашении из того, что мы сегодня не обсуждали?».

МАРИНА: «Мне важно, чтобы было написано, что я не претендую на парковочное место у дома и кладовку в подвале — они были наши, пока он жил, я их сдавала соседке. После его выезда я их освобожу».

АРТЁМ: «Мне тоже. Мы же не можем продолжать сдавать подвал, если там его машина?».

МАРИНА: «Машина? Какая машина? А, "Ларгус". Олег же перевёл её в Казань на прошлой неделе, я не знала. Ну, значит, подвал свободен. Это я выясню у соседки — она мне расскажет, что Олег там что-то держал. Ну ладно, в соглашении это не нужно, если кладовка освобождена».

МЕДИАТОР: «Я впишу: "имущество нанимателя, находившееся в квартире, вывезено; помещения общего пользования (кладовая, парковочное место) освобождены и переданы в исходное состояние" — на всякий случай, это дешёвая страховка от будущего спора».

[Итог встречи: текст прошёл построчную сверку, в ходе которой стороны обнаружили и исправили ошибку в расчёте (тридцать шесть тысяч превратились в девять тысяч), уточнили границу ответственности за повреждения, возникшие после подписания, закрепили механизм на случай внешних обстоятельств и зафиксировали два мелких, но важных пункта — кладовую и парковочное место.]

Встреча 10. Подписание соглашения и передача на исполнение (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня — последняя встреча. Мы не будем заново обсуждать деньги: цифры вы видели на девятой встрече, выписки сверяли, текст читали. Сегодня три задачи: подписать, разложить по датам, и договориться, что будет после подписания. И ещё — сказать друг другу то, что мы обычно не говорим вслух, потому что это может быть последний раз в этой комнате».

МАРИНА: [приносит распечатанный текст] «Я распечатала два экземпляра. Один себе, один вам. И вот ещё — [достаёт конверт] — это моя подруга, та, что брала деньги на свою карту. Вот, сто тысяч наличными, она мне отдала. Я положила их на стол. Не для соглашения, просто чтобы я знала, что это не ваша проблема».

АРТЁМ: [встаёт, помолчит] «Марина Сергеевна, спасибо. Я... я не знаю, что сказать. Я эти сто тысяч в соглашении не учту, вы понимаете? Это ваше с подругой, не моё».

МАРИНА: «Я знаю. Я их кладу не в соглашение. Просто... я хотела, чтобы вы видели: я не сидела два года сложа руки, пока деньги уходили на чужую карту. Я не знала. Теперь знаю. И мне стыдно, что предъявляла вам долг, который был не ваш».

МЕДИАТОР: [пауза] «Вот это, коллеги, и есть результат медиации, который не помещается ни в одну таблицу. Договорились. Дальше — по существу. Проверяем комплектность: два экземпляра соглашения, приложение № 1 с расчётом, приложение № 2 с документами, приложение № 3 — акт с показаниями счётчиков, приложение № 4 — опись улучшений, приложение № 5 — опись имущества нанимателя, приложение № 6 — график выплат. Все шесть?».

АРТЁМ: «Все шесть. Я вчера всё распечатал и проверил по списку. И второе приложение — я отмечу: там все чеки на ремонт».

МАРИНА: «И акт УК о стояке тоже вложу».

МЕДИАТОР: «Хорошо. Читаем вслух ключевые пункты, чтобы у всех была одна и та же картина в голове. Пункт: "Настоящее соглашение вступает в силу с момента подписания и прекращает действие договора найма жилого помещения от "__" с "__" с даты подписания настоящего соглашения. С момента вступления в силу настоящего соглашения договор найма не действует, начисление арендной платы не производится"».

МАРИНА: «Стоп, "не действует" — это значит, договор прекращается сегодня, а квартира ещё занята месяц?».

МЕДИАТОР: «Именно. Это правильная конструкция: договорные отношения наём/аренда заканчиваются, дальше идёт период выезда на условиях настоящего соглашения. Собственник не "снимает" квартиру, но и договор не продолжает "висеть" с обязательством платить аренду. Это чище для обеих сторон и для покупателя. Именно поэтому мы фиксируем: период выезда не является пользованием по договору найма, а исполнением обязательств по настоящему соглашению».

АРТЁМ: «Тогда мне нужна формулировка, что я законно нахожусь в помещении до двадцать второго. Не как самовольный жилец».

МЕДИАТОР: «Именно: "В период с "__" по "__" наниматель обязуется освободить помещение; до даты фактического освобождения помещения наниматель вправе продолжать пользоваться помещением на условиях настоящего соглашения, за исключением обязанности вносить арендную плату, и обязуется не нарушать права третьих лиц и обеспечить вывоз своего имущества". Вот это ваша формулировка, Артём. И она же — ваша защита».

АРТЁМ: «Спасибо. Я напишу её дословно».

[Подписывают. Медиатор фиксирует время: 16:20. Обе стороны подписывают два экземпляра.]

МАРИНА: [после подписи, тихо] «Знаете, что меня поразило? Я три месяца готовилась к суду. Я уже знакомая просила юриста, я нашла объявление "выселение за два месяца", я всё это читала. И тут вы заставили нас считать деньги по выпискам, и выяснилось, что половина моей претензии — ошибка».

МЕДИАТОР: «Вы не "заставили". Вы сами согласились считать по документам, когда поняли, что цифры не сходятся. Это ваше решение. Медиатор не решает, он создаёт условия, в которых решать нечего мимо стола».

АРТЁМ: [тоже тихо] «А я три месяца боялся, что приду к ней и она скажет: выселяю, всё, собирайся. И я останусь в Казани без работы и без квартиры, потому что искать жильё с Ларной и без денег — это... Я не знаю. Я был готов на любые условия, лишь бы не выселение. А в итоге у меня в руках бумага, где написано, что я никому ничего не должен и что мои потолки — моя работа, а не мой долг. Я не знаю, как это работает, но я не ожидал».

МЕДИАТОР: «Работает просто: стороны боятся не друг друга, а неизвестности. Неизвестность дороже любого суда. Мы сегодня её убрали — и всё остальное оказалось решаемым».

МАРИНА: «Что дальше? Что мне делать в ближайшие дни?».

МЕДИАТОР: «Первое: вы обе подписываете уведомление в управляющую компанию о прекращении договора найма и начале периода выезда, с указанием дат, чтобы вам не начисляли аренду как по договору. Второе: вы оба отправляете друг другу сегодня подтверждение — сегодня, не завтра, — что соглашение подписано. Третье: заявление в УК о перерасчёте начислений по аварии со стояком, подписанное обеими сторонами, — сегодня же, и копия мне, для подшивки. Четвёртое: вы назначаете дату осмотра квартиры после демонтажа — двадцать третьего, и я прошу прислать мне фотографии в тот же день. Пятое: до двадцать второго мы не созваниваемся по существу, если не возникнет форс-мажора. Договорились?».

АРТЁМ: «Договорились».

МАРИНА: «Договорились».

МЕДИАТОР: «И последнее. Я оставляю вам две вещи. Первое: это соглашение не отменяет того, что вы теперь оба знаете, как оформлять аренду. Марина Сергеевна, вы говорили, что в следующем договоре запишете всё. Сделайте это. Когда надумаете сдавать следующую квартиру — запишите цену, срок, что входит в коммуналку, кто за что платит, акт с показаниями счётчиков, правило про гостей и животных, порядок уведомлений. Это стоит один вечер и экономит два года. Второе: вам обеим — если в будущем вы столкнётесь с арендным спором, не сразу идите в суд. Попробуйте сначала сесть за стол и посчитать. Чаще всего спор держится на неоформленном».

МАРИНА: «Я запишу себе. Договоримся, что если я буду сдавать — я вам позвоню и вы мне поможете составить договор?».

МЕДИАТОР: «Позвоните. Помогу. Это входит в стоимость процедуры».

АРТЁМ: «А если я найду квартиру в Казани и мне будут предлагать "без договора, зачем бумаги" — мне к вам тоже?».

МЕДИАТОР: «И вам тоже. Или к юристу, к хорошему юристу. И то и другое лучше, чем спор через два года».

МАРИНА: [встаёт, протягивает руку Артёму] «Ну что. Давайте жить дальше. Собаку только уберите вовремя».

АРТЁМ: [встаёт, жмёт руку, неловко улыбается] «Уберу. И... спасибо, что не подали сразу в суд».

[В 16:40 подписание завершено. Раздельно: медиатор отправляет обеим сторонам письмо с резюме

договорённостей, календарём ключевых дат и адресом, куда обращаться в случае форс-мажора.]

[Через одиннадцать дней: сообщение от Марины Сергеевны — акт подписан, ключи приняты, показания счётчиков зафиксированы, демонтаж техники прошёл без повреждений. Через четырнадцать дней: сообщение от Артёма — выплата получена полностью, справка о снятии регистрации направлена, Ларна в Казани. Через двадцать дней: сообщение от Марины Сергеевны — квартира передана покупателю, замечаний нет, покупатель спросил про ремонт, показала документы, всё прошло спокойно.]

Часть III. Разбор дела

Почему это дело пошло так

Дело началось с типичной, почти неинтересной ссоры: собственница посчитала, что наниматель ей должен сто сорок тысяч, наниматель посчитал, что она ему должна двести четырнадцать. Обе цифры были частично подтверждены, и обе были посчитаны на глаз. За этой ссорой стояло расхождение в понимании одного и того же факта: собственница считала, что наниматель нарушил договор и злоупотребляет жильём; наниматель считал, что всё решённое — ремонт, аванс, собака, присутствие брата — это нормальная жизнь в съёмной квартире, за которую он платит. Решающим обстоятельством оказалось не содержание претензий, а отсутствие документов. Ни разу за два года не был подписан акт с показаниями счётчиков. Цена аренды менялась устно. Ремонт был сделан без письменного разрешения. Аванс перечислялся на карту, о которой собственница забыла. Никто не записывал, кто вселился, кто уехал и на каком основании. Каждый из этих пробелов мог стать отдельным предметом спора, и любой из них был бы неразрешим по-документному. Именно поэтому медиация здесь сработала быстрее, чем суд: главное дело, которое нужно было сделать, — не выиграть спор о сумме, а перестать спорить по памяти и перейти к документам. Когда стороны в пятой и девятой встречах сверяли выписки и обнаружили, что тридцать шесть тысяч превращаются в девять, а часть претензии собственницы вообще выросла из ошибки перевода, спор перестал быть соревнованием в обидах и превратился в арифметику. Арифметика — единственный вид спора, в котором обе стороны могут проиграть и обе остаются в выигрыше. Отдельный сюжет — роль отсутствующего. Брат нанимателя, три месяца молчания, подруга-владелица карты. Медиатор не мог их пригласить, но сумел превратить их из скрытых причин конфликта в предмет решения: уведомления за сутки, запрет вселения третьих лиц без согласования, выяснение судьбы аванса. Это классический приём — вместо того чтобы разбираться с последствиями чужого отсутствия, договориться о правилах, при которых отсутствие больше не создаёт риска. И наконец, эмоциональный каркас дела. Собственница не могла простить не деньги, а ощущения потери контроля: чужой человек, чужая собака, чужие вещи в её шкафу и сообщение соседки вместо звонка жильца. Наниматель не мог простить не долг, а страх остаться без жилья и без лица: три года, три месяца молчания, а в перспективе — выселение и судебные разговоры. Медиатор ни разу не сказал «вы неправы» — вместо этого он вёл разговор так, чтобы каждая сторона услышала свой интерес вслух, признанный собеседником. Это переключило спор с позиций на интересы и позволило сторонам сделать шаг навстречу ещё до того, как обсуждались деньги.

Что сработало в процедуре и почему

Сработало несколько вещей, и все они — про порядок, а не про технику. Первое: раздельные сессии на первой встрече. Стороны почти сорок минут не говорили друг с другом. Зато каждая рассказала медиатору то, чего никогда бы не сказала в присутствии другой стороны: что собственнице важно «чтобы не выглядеть глупо» и чтобы покупатель не узнал про конфликт; что наниматель боится остаться без жилья и готов на «любые условия» — а это, между прочим, самое опасное высказывание в переговорах, потому что оно даёт противнику карту «ты всё равно согласишься». Медиатор не стал на этом нажимать; он просто зафиксировал. Второе: жёсткая дисциплина цифр. С самого начала было введено правило «цифра не считается установленной, пока не подтверждена». Правило оказалось настолько контринтуитивным для собственницы (она пришла с «требованием» и чувствовала себя в позиции обвинителя), что на второй-третьей встречах её формулировки незаметно изменились: не «вы должны», а «давайте разберёмся». Это и есть механизм перевода из правовой в деловую плоскость. Третье: принцип связки. «Квартира передаётся — и в этот же день запускается расчёт. Или расчёт проходит — и квартира готовится к передаче». Было сформулировано на второй встрече, когда стороны обнаружили, что их страхи зеркальны: каждый боится, что деньги и квартира «разъедутся». Связка убила этот страх заранее, до обсуждения сумм. Четвёртое: вынесение за скобки. Сто тысяч аванса, ушедших на карту подруги, были выведены из баланса и переданы в личную зону собственницы. Это было сделано после того, как на третьей встрече выяснилось, что денег на карте нет. Манёвр сработал, потому что он снял с нанимателя подозрение в хищении и дал собственнице честную роль: «я разбираюсь со своей подругой» — вместо того чтобы требовать от чужих денег. Пятое, и самое тонкое: медиатор позволил сторонам делать вид, что они «проигрывают». Собственнице было сказано: «плата за наём жилого помещения — по договору» — но это правило было произнесено один раз, нейтрально, и больше не использовалось как оружие. С точки зрения закона медиатор был прав; с точки зрения переговоров он сделал шаг назад, чтобы выиграть в главном. Когда сторона видит, что её юридически сильный аргумент не применяется против неё, она начинает слышать доводы оппонента. Шестое: работа с будущим. В каждой встрече значительная часть времени уходила на то, как стороны будут выглядеть друг перед другом: собственница — перед покупателем, наниматель — перед работой и арендодателем. Интересы были сформулированы в терминах «чтобы не выглядеть глупо», «чтобы не стоять перед судом», «чтобы закрыть гештальт» — и именно это, а не деньги, стало реальным двигателем уступок.

Разбор ключевых технических приёмов

Технически дело сложилось из пяти конструкций, и каждая решала конкретную проблему. Конструкция первая: реестр платежей и «две карты». Обнаружение перевода на карту, о которой собственница «не знала», сначала чуть не обрушило переговоры — появилось подозрение в хищении. Медиатор не стал разбираться в этом водоворот: он выделил сто тысяч в отдельную строку с пометкой «выяснить вне спора» и переключил внимание на то, что можно посчитать прямо сейчас. Через две встречи собственница сама принесла ответ (часть аванса вернулась наличными). Суть приёма: любая сумма, происхождение которой неясно, должна быть вынесена в отдельную зону, иначе она отравляет всё остальное. Конструкция вторая: трёхчастная классификация вложений нанимателя — «неотделимое», «забираемое», «забираемое с повреждением». Это позволило свести спор о двести четырнадцати тысячах к разговору о судьбе конкретных предметов, а не о справедливости вообще. Как только стороны перестали спорить о сумме целиком, они начали обсуждать потолки, розетки и штукатурку — и за два часа договорились о принципе, который оказался справедливее любой формулы: то, что остаётся в квартире, оформляется письменно и признаётся собственностью наймодателя; то, что забирается, вывозится за счёт нанимателя его же силами; то, что при вывозе повреждается, восстанавливается тем, кто работал. Конструкция третья: «окончательный расчёт с исключениями». На восьмой встрече наниматель поставил важное условие — соглашение не должно лишать его права на возмещение ущерба, возникшего после подписания. Собственница, в свою очередь, потребовала не фиксировать «отсутствие претензий» в абсолютном виде. Обе поправки были приняты, и в итоге появилась формула «претензии на дату подписания урегулированы; ответственность за повреждения, выявленные после подписания, регулируется порядком фиксации». Формулировка, которая защищает обе стороны и не даёт ни одной из них инструмент для бессрочного давления. Конструкция четвёртая: приложения как «убийца споров». Перечень из шести приложений — расчёт, комплект документов, акт с показаниями счётчиков, опись улучшений, опись вывозимого имущества, график выплат — оказался важнее красоты текста. Именно приложения превращают соглашение из «договора о доброй воле» в работающий механизм. Отдельно сработало требование нанимателя о полном комплекте документов с правом пересмотра в течение пятнадцати дней: это сняло его главный страх — подписать вслепую. Конструкция пятая, рабочая: пара «принуждение — взаимность». Собственнице было сказано прямо, что её жёсткая позиция по ремонту имеет цену — покупатель увидит чужую работу и задаст вопросы. Нанимателю было сказано прямо, что его позиция «я сделал, значит мне должны» имеет цену — в суде она слабее, чем в переговорах, и спор растянется. Медиатор не придумывал за клиентов аргументы; он показывал каждому цену его позиции и давал выбор. Отдельно отмечу технику «сначала дешёвое». Порядок обсуждения был выстроен так, чтобы самая дешёвая для переговоров тема шла первой: сроки выезда и процедура выплат — до общей суммы. Стороны, увидев, что по простым пунктам договориться легко, стали психологически готовы к сложному. Обратный порядок — сразу к сумме — почти наверняка дал бы тупик на третьей встрече.

Риски, которые медиатор видел и как с ними обошёлся

Рисков было четыре, и три из них реализовались. Риск первый — и самый вероятный: спор превратится в соревнование в обидах. Реализовался частично, на четвёртой встрече, когда зашёл разговор о собаке и диване, и наниматель в какой-то момент сказал «вы вообще о людях». Медиатор остановил перепалку, но не подавил её, а перевёл: запретил не эмоцию, а адресность — претензия должна быть к делу, а не к человеку, и тут же предложил юридически точную формулировку, которая удовлетворила обе стороны. После этого напряжение снизилось само. Риск второй: стороны пойдут друг к другу в суд раньше, чем согласятся. Был снят в самом начале и самым простым способом — запретом необратимых действий. Собственница не меняла замки, не выселяла, не подавала заявление о расторжении; наниматель не переписывал договор, не вселял никого, не перевозил ремонт «в никуда». Пока стороны ждали, они вели переговоры, а не готовили позицию для суда. Риск третий: покупатель как скрытая сторона. Никто из участников не был на встречах, но его интересы определяли всё: именно он задавал крайний срок, именно из-за него собственнице нужна была компенсация за выселение, именно его страх унаследовать спор с нанимателем потребовал документа «претензий нет». Медиатор сделал покупателя невидимым, но присутствующим: в тексте соглашения есть отдельные пункты о том, что помещение передаётся свободным, без нанимателя и без долгов, а приложение об улучшениях существует именно для нового собственника. Именно это обстоятельство в конце концов стало для собственницы аргументом признать улучшения своими: не уступка нанимателю, а защита от претензий покупателя. Риск четвёртый, реализовавшийся полностью и стоивший больше всех: расхождение цифр. Собственница работала по памяти и по записям в телефоне, и в её претензии было минимум две грубые ошибки, включая завышение на двадцать семь тысяч рублей. На шестой встрече номинальный размер претензии превратился в цифру, которую собственница произнесла с трудом: «я два месяца считала, как мне больно, а на самом деле цифры другие». Это был самый неприятный момент для медиатора и самый полезный для дела. Он добавил к списку рисков ещё один: риск «разочарования в справедливости». Когда выясняется, что твоя цифра завышена, человек склонен либо отказаться от разговора, либо отомстить. Здесь сработало то, что медиатор заранее договорился: пересчёт идёт по документам, одинаково для обеих сторон, и не является признанием вины. Пятый риск, которого не реализовалось, но который стоит назвать: затягивание. Обе стороны были ограничены во времени — у покупателя дата передачи, у нанимателя работа в Москве. Ограничение сработало в обе стороны: оно мотивировало не затягивать, но и не соглашаться на худшие условия. Практический вывод: в арендных спорах дедлайн постороннего лица — покупателя, арендодателя, нового работодателя — часто оказывается тем единственным рычагом, который двигает переговоры. Если его нет, медиатору стоит заранее договориться о «внутреннем дедлайне» соглашения.

Что могло пойти не так и как это предотвращало

Рассмотрю четыре сценария, каждый из которых был реален и каждый из которых мог бы закончиться провалом. Сценарий первый: собственница, получив юридическую поддержку, уходит в суд. Медиатор был к этому готов и специально работал так, чтобы суд не был нужен: не применял силовые аргументы, которыми располагал, и каждый раз, когда мог сослаться на норму, ограничивался фиксацией интереса. Параллельно он добивался, чтобы документы были в порядке, — чтобы в суде сторона выглядела сильной, а не жалкой. Рабочая гипотеза, которую он не произносил вслух: если стороны всё же дойдут до суда, то лучше, чтобы это был суд о взыскании конкретной суммы по подписанным документам, чем о выселении и о «чужом ремонте». Сценарий второй: наниматель, испугавшись, идёт на уступки, о которых потом жалеет. Медиатор специально работал против этого, запрещая торговаться в одиночку и требуя, чтобы любое число, названное стороной, проверялось документами. Он также ввёл правило «уступка должна быть названа и объяснена, а не молчаливо принята»: каждый раз, когда сторона сдвигалась, он просил сказать вслух, что именно изменилось и почему. Благодаря этому наличные, которые собственница принесла в счёт спора об авансе, были квалифицированы медиатором как «вне соглашения» — то есть против воли нанимателя, и поэтому не превратились в скрытый новый долг. Сценарий третий: соглашение подписано, но не исполнено — вещи не вывезены, выплата не поступила, демонтаж испортил стену. Здесь основной защитный механизм был в самом тексте: сроки, конкретные даты, порядок фиксации, акт после демонтажа с участием обеих сторон, неустойки с обеих сторон, правило о внешних обстоятельствах, письменные подтверждения. Медиатор настоял на акте осмотра с участием обеих сторон сразу после демонтажа — именно это и предотвратило главный риск: что «дыра в стене» станет предметом спора на двадцать тысяч в последний момент. Сценарий четвёртый, самый неочевидный: соглашение решает деньги, но не решает отношения, и через полгода конфликт возобновляется на новом месте. Медиатор закрыл это двумя инструментами. Первый — формулировка о претензиях, которая закрывает тему и не создаёт вечных претензий. Второй, неформальный, но реальный: на десятой встрече обе стороны договорились, что Марина Сергеевна позвонит, если будет сдавать следующую квартиру, а наниматель обратится, если ему снова предложат «сдачу без бумаг». Это не часть соглашения, но это часть результата: стороны вышли из конфликта не с ощущением победы одной стороны, а с пониманием, что именно их довело до конфликта и что с этим делать. Через одиннадцать дней выезд был завершён, через четырнадцать — выплата получена, через двадцать — квартира передана покупателю без замечаний.

Рекомендации медиатору: что работает в арендных спорах

Несколько выводов, которые я бы вынесла в рабочую методичку. Первое: начинать с документов, а не с претензий. Первая же просьба — «покажите договор, выписку и квитанции» — снимает больше напряжения, чем любой разговор о чувствах, потому что переводит разговор из плоскости «я плохой» в плоскость «что в документах». В этом деле именно это дало главный перелом. Второе: не пропускать мелочь, которая кажется незначительной. Цена, выросшая внутри договора, залог, о котором забыли, карта не того человека, коммунальный долг по чужой вине, кладовка, собака, брат в квартире — каждая из этих мелочей была несущей конструкцией для части спора. Отдельный чек-лист для медиатора: договор, акт с показаниями счётчиков, кто вселяется, кто выезжает, изменения цены, чьи коммунальные платежи, кто забирает ремонт. Третье: не применять юридическую силу, если хочется договориться. Правило «плата за наём — по договору» было сказано один раз, нейтрально, и не использовалось как оружие. Пока собственница не почувствовала, что её юридическая позиция под угрозой, она не могла её предъявлять. Медиатор, который постоянно напоминает о нормах, получает противоположный эффект: он вынуждает вторую сторону защищаться юридически, а не договариваться. Четвёртое: искать общий интерес, который выгоден обеим. Здесь это была передача квартиры покупателю без наследства споров. Пока в центре стояли деньги, разговор шёл о сумме. Как только в центре оказался покупатель, обе стороны стали искать решение, а не выигрыш: собственнице нужен был спокойный покупатель, нанимателю — чтобы его вклад не обесценили при передаче. Общий интерес — не компромисс, а то, ради чего компромисс становится возможным. Пятое: разделять предмет. Восемь или девять отдельных вопросов, смешанных в один «долг», гарантированно не решаются. Здесь вопросы были разделены на: расчёт, улучшения, выезд, сроки, выплаты, механизм фиксации — и каждый решается отдельно, своим темпом и своей формулировкой. Один тупик не блокирует остальные. Шестое, профессионально важное: медиатор в этом деле ни разу не дал юридической оценки перспектив суда — ни по ремонту, ни по выселению, ни по выписке. Он делал работу с интересами и с документами, а правовые вопросы обозначал и отправлял к юристу. На десятой встрече он прямо предложил сторонам показать текст независимому проверяющему до подписания. Это правильная позиция медиатора: мы не заменяем юриста, но мы не позволяем незнанию закона разрушить соглашение, которое стороны составили сами.

Оговорка

Методичка отражает требования Гражданского кодекса РФ, Жилищного кодекса РФ, Трудового кодекса РФ, Гражданского процессуального кодекса РФ и Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», а также сложившуюся практику. Материал носит методический характер и не является юридической консультацией по конкретному делу. Перед подготовкой текстов конкретных соглашений необходимо сверяться с актуальной редакцией закона и с практикой конкретного суда.