TOTOLAW

ЧЕК-ЛИСТ · 04.11.2026

Залили соседи сверху, что делать пошагово

7 этапов | **29** шагов | сроки и нормы закона | полная версия

12
часов
на составление акта о заливе с момента звонка в аварийную службу

2
экземпляра
акта о заливе, один из них остаётся у вас

50%
штраф
с управляющей компании, если она не возместила ущерб добровольно

3
года
на иск с того дня, как вы узнали о заливе и виновнике

Как пользоваться

Идите по этапам сверху вниз и ставьте отметку в окошке, когда шаг сделан. Шаги с пометкой Если ... нужны только в указанной ситуации, остальные пропустите.

Личный список под вашу ситуацию можно собрать на сайте, ссылка и QR-код в конце.

Маршрут по этапам

1. **Сразу после залива** — 4 шага
2. **Фиксация ущерба и акт о заливе** — 8 шагов
3. **Оценка ущерба** — 3 шага
4. **Выплата по страховке** — 3 шага
5. **Если договорились** — 2 шага
6. **Претензия виновнику** — 3 шага
7. **Суд** — 6 шагов

Главное. Снимите все комнаты на видео до уборки и не начинайте ремонт, пока повреждения не осмотрят комиссия и оценщик.

ЭТАП 1

Сразу после залива

- [ ] **Позвоните соседям сверху и в аварийно-диспетчерскую службу дома, попросите перекрыть воду и запишите номер заявки и время звонка**

  сразу

  Номер аварийной службы обычно висит на доске объявлений в подъезде и есть в квитанции за ЖКУ. Время звонка запишите обязательно, от него отсчитывают срок, в который управляющая компания должна составить акт.

  п. 152 Правил № 354

- [ ] **Выключите электричество в комнатах, где течёт по стенам или потолку, и уберите технику и документы из-под воды**

  сразу

  Вещи, которые промокли, не выбрасывайте. Сложите их отдельно, они понадобятся комиссии и оценщику.

- [ ] **Сообщите собственнику квартиры о заливе и решите, кто встретит комиссию управляющей компании и оценщика**

  лучше в тот же день · Вы снимаете квартиру

  Отделка, полы и мебель хозяина принадлежат собственнику, требовать за них деньги будет он. Ваши личные вещи, например одежда и техника, это ваш ущерб, его вы взыскиваете сами.

  ст. 210 ГК РФ; ст. 1064 ГК РФ

- [ ] **Сообщите страховой компании о заливе способом и в срок, которые указаны в полисе или правилах страхования**

  незамедлительно или в срок по договору · Есть страховка

  Если промолчать, страховщик сможет отказать в выплате, если не узнал о заливе другим путём. Документы можно донести позже, сначала достаточно сообщить о самом событии.

  ст. 961 ГК РФ

ЭТАП 2

Фиксация ущерба и акт о заливе

- [ ] **Снимите на видео и фото каждую пострадавшую комнату целиком, потом крупно пятна, вздутый пол, мокрую мебель и технику**

  до уборки и ремонта

  Начните съёмку с общего плана, чтобы было видно, какая это комната, и только потом переходите к деталям. Включите в телефоне дату на снимках. Через несколько дней снимите ещё раз, потому что плесень и трещины проявляются не сразу.

- [ ] **Попросите сантехника аварийной службы назвать место протечки и сфотографируйте его, если вас пустят в квартиру сверху**

  при устранении аварии

  От источника зависит, кто платит. Стояки, отводы от них до первого отключающего крана, сами краны и общая система отопления входят в общее имущество дома, за них отвечает управляющая компания. Всё, что после крана, отвечает хозяин квартиры сверху.

  п. 5, 6 Правил № 491

- [ ] **Если место протечки не нашли, потребуйте от управляющей компании повторно осмотреть квартиру сверху и общие трубы и записать вывод в акт**

  до составления акта · Причина протечки не ясна

  Без вывода о причине спор быстро превратится в перекладывание вины между соседом и компанией. Заявление о повторном осмотре подайте письменно и сохраните копию с отметкой о приёме.

- [ ] **Потребуйте от управляющей компании составить акт о причинении ущерба и подпишите его вместе с её представителем**

  акт составляют не позднее 12 часов после звонка в аварийную службу

  Акт делают в двух экземплярах, один отдают вам. Если вас или вашего представителя нет на месте, вместо вас акт подписывают двое незаинтересованных людей. Проверьте, что в акте есть причина залива, место протечки и список повреждений по каждой комнате.

  п. 152 Правил № 354

- [ ] **Если с актом не согласны, допишите свои замечания перед подписью и оставьте себе экземпляр**

  при подписании акта

  Чаще всего спорят о причине и о повреждениях, которые комиссия не записала. Перечислите их своими словами и сошлитесь на фото и видео.

- [ ] **Если компания не пришла или отказалась писать акт, опишите повреждения сами при двух соседях, подпишите бумагу все вместе и пожалуйтесь в жилищную инспекцию**

  если прошло 12 часов, а акта нет

  Копию своей бумаги отправьте в управляющую компанию письмом с описью. Как подать жалобу, смотрите в статье куда жаловаться на управляющую компанию.

- [ ] **Сушите комнаты, но не начинайте ремонт и не выбрасывайте испорченные вещи, пока их не осмотрит оценщик**

  до осмотра оценщиком

  После ремонта доказать размер ущерба почти нечем. Если ремонт откладывать нельзя, сначала подробно снимите всё на видео.

- [ ] **Соберите чеки, гарантийные талоны и договоры на испорченные мебель, технику и прошлый ремонт**

  до встречи с оценщиком

  Документы о цене помогут оценщику и страховщику. Если чеков нет, подойдут выписки из банка и скриншоты заказов в интернет-магазинах.

ЭТАП 3

Оценка ущерба

- [ ] **Письменно пригласите виновника на осмотр квартиры оценщиком, указав дату, время и адрес**

  заранее, лучше за 3-5 дней до осмотра

  Отправьте приглашение телеграммой с уведомлением или письмом с описью, чтобы виновник потом не говорил, что ничего не знал. Пока причина не ясна, пригласите и соседа сверху, и управляющую компанию.

- [ ] **Закажите оценку у независимого оценщика или строительного эксперта и сохраните договор и чек об оплате**

  после составления акта

  В отчёте считают стоимость работ и материалов для восстановления отделки и цену испорченных вещей. Деньги за оценку вы потратили из-за залива, поэтому их включают в требование к виновнику.

  ст. 15 ГК РФ

- [ ] **Попросите оценщика посчитать отдельно ваши вещи и отдельно отделку и мебель собственника**

  при осмотре · Вы снимаете квартиру

  Так вы и собственник сможете предъявить каждый своё требование и не спорить потом, чья это часть ущерба.

ЭТАП 4
Выплата по страховке

Есть страховка

- [ ] **Подайте страховщику заявление на выплату и приложите акт о заливе, фото, видео и список повреждений**

  в срок по правилам страхования

  Точный перечень документов и сроки ответа указаны в правилах страхования к вашему полису. Сохраните копию заявления с отметкой о приёме или номер обращения.

- [ ] **Не подписывайте с виновником бумагу об отказе от претензий, пока не решили вопрос со страховщиком**

  до выплаты страховки

  Заплатив вам, страховщик сам потребует деньги с виновника. Если вы заранее отказались от требований к виновнику, страховщик вправе отказать в выплате полностью или в той части, которую уже не сможет вернуть.

  п. 1, 4 ст. 965 ГК РФ

- [ ] **Сравните выплату со своим отчётом об оценке и, если её не хватило, потребуйте разницу с виновника**

  после выплаты

  Виновник отвечает за вред в полном объёме, поэтому непокрытая страховкой часть остаётся вашим требованием к нему.

  ст. 1064 ГК РФ

ЭТАП 5
Если договорились

Договорились с виновником

- [ ] **Запишите договорённость на бумаге с суммой, сроком и способом оплаты и подпишите её вместе с виновником**

  до начала ремонта

  Укажите адреса обеих квартир, дату залива и номер акта. Если виновник платит частями, запишите график платежей.

- [ ] **Получайте деньги переводом с понятным назначением платежа или под расписку и только после полной оплаты подписывайте, что претензий нет**

  при каждой оплате

  Как оформить расписку, смотрите в статье о расписке в получении денег. Если виновник перестал платить, остаток можно взыскать, договорённость и расписки станут доказательством.

ЭТАП 6

Претензия виновнику

Без договорённости

- [ ] **Узнайте, кто владеет квартирой сверху, и направьте собственнику претензию с суммой ущерба, копиями акта и отчёта об оценке**

  после получения отчёта · Протечка в квартире соседа или Причина протечки не ясна

  Собственник отвечает за трубы, краны и технику в своей квартире после первого отключающего крана. Имя владельца покажет выписка из ЕГРН. Если в квартире сверху живёт наниматель, обсудите с юристом, кому предъявлять требование.

  ст. 210 ГК РФ; ч. 4 ст. 30 ЖК РФ

- [ ] **Направьте управляющей компании претензию о возмещении ущерба с копиями акта и отчёта об оценке**

  после получения отчёта · Протечка в общем имуществе дома или Причина протечки не ясна

  Компания отвечает перед собственниками за содержание общего имущества дома. На отношения с ней распространяется Закон о защите прав потребителей, поэтому если она не заплатит добровольно, суд может добавить к сумме штраф в размере половины присуждённого и компенсацию морального вреда. Претензия показывает, что вы дали компании шанс заплатить без суда.

  ч. 2.3 ст. 161 ЖК РФ; п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей; ст. 15 Закона о защите прав потребителей

- [ ] **Вручите претензию под отметку о приёме на вашей копии или отправьте письмом с описью и уведомлением**

  сразу после подписания претензии

  Укажите в претензии срок для ответа, например две недели. Квитанцию и опись храните вместе с актом.

ЭТАП 7

Суд

Без договорённости

- [ ] **Для иска к соседу выберите суд по месту жительства ответчика и оплатите госпошлину от цены иска**

  если претензия осталась без ответа · Протечка в квартире соседа

  При цене иска до 50 000 рублей дело рассматривает мировой судья, выше районный суд. При цене иска до 100 000 рублей пошлина 4 000 рублей, точную сумму покажет калькулятор госпошлины.

  ст. 23, 28 ГПК РФ; ст. 333.19 НК РФ

- [ ] **Для иска к управляющей компании выберите суд по своему месту жительства, по её адресу или по месту исполнения договора**

  если претензия осталась без ответа · Протечка в общем имуществе дома

  Потребитель не платит госпошлину, если цена иска не больше 1 000 000 рублей. Споры до 100 000 рублей рассматривает мировой судья. В иске попросите взыскать ущерб, моральный вред и штраф за отказ заплатить добровольно.

  п. 2, 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителей; ч. 7 ст. 29 ГПК РФ; п. 3 ст. 333.36 НК РФ

- [ ] **Пока причина не установлена, подайте один иск сразу к соседу и к управляющей компании**

  если претензии остались без ответа · Причина протечки не ясна

  Иск к нескольким ответчикам подают в суд по адресу любого из них на ваш выбор. Суд установит причину залива и взыщет ущерб с того, кто за неё отвечает. Размер госпошлины в таком деле уточните у юриста, к соседу её платят по общей шкале, а в споре с компанией потребитель освобождён от пошлины. Порядок подачи разобран в инструкции по исковому заявлению.

ч. 1 ст. 31 ГПК РФ; ст. 79 ГПК РФ

- [ ] **Если виновник спорит с причиной или суммой, попросите суд назначить судебную экспертизу**

  в ходе дела

  Вопросы эксперту предлагают стороны, а окончательно их определяет суд. Экспертиза платная, расходы потом распределяют между сторонами по итогам дела.

  ст. 79 ГПК РФ

- [ ] **Включите в иск расходы на оценку, почту и юриста и приложите чеки**

  при подаче иска

  Проигравшая сторона возмещает судебные расходы. Размер можно прикинуть на калькуляторе судебных расходов.

  ст. 98 ГПК РФ

- [ ] **Подайте иск в течение трёх лет со дня, когда вам стали известны залив и его виновник**

  в течение 3 лет

  Если срок пропущен и ответчик заявит об этом, суд откажет в иске. Подробнее в статье о сроке исковой давности.

  ст. 196, 200 ГК РФ

Важные даты и номера

Дата и время залива

Номер заявки в аварийной службе и время звонка

Номер квартиры сверху, имя и телефон соседа

Дата составления акта и кто его подписал

Оценщик, дата осмотра и сумма ущерба по отчёту

Страховщик, номер полиса и номер убытка

Дата отправки претензии и трек-номер письма

Мои заметки

Нужна помощь юриста?

Юрист TOTOLAW посмотрит документы и подскажет, что сделать в первую очередь. Первичная оценка ситуации бесплатна. Работаем онлайн по всей России.

+7 (999) 236-77-86

totolaw.ru/servisy/chek-list-zalili-sosedi/

Онлайн-версия с отметками

Чек-лист носит информационный характер и не заменяет консультацию. Порядок действий по вашему делу зависит от документов и обстоятельств. Нормы сверены с законом в редакции на 14.10.2026.