

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЁРСТВО «САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ КОРПОРАЦИЯ СТРОИТЕЛЕЙ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ»

Анатомия потребительского экстремизма

В последние годы в сфере жилищного строительства резко возросло количество судебных исков к красноярским застройщикам. Бывшие инвесторы требуют завышенных денежных компенсаций вместо разумного устранения строительных недоработок. Явление приняло настолько массовый характер, что даже стороннему наблюдателю понятно: дело нечисто. Строители видят ситуацию изнутри и говорят: это потребительский рэкет. Эксперты же советуют «на берегу» договариваться о качестве жилья. Редакция газеты «Проекты Красноярья» попробовала разобраться в этой непростой проблеме.



ФОТО ИЗ ИНТЕРНЕТА

КОММЕНТАРИЙ

Юрий Стоян, директор АНО «Красноярскстройсертификация», к.т.н., эксперт:

– Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «О техническом регулировании» и недавно принятый Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» дали широкие права организациям в части создания собственной нормативной базы. Стандарты организаций (СТО) и Технические условия (ТУ) поставлены в один ряд со сводами правил (СНиПами) и национальными стандартами (ГОСТами).

Конечно, создать свои стандарты организаций в отношении вопросов, связанных с безопасностью продукции, достаточно сложно. Но существует ряд показателей, которые не связаны обязательными требованиями и могут нормироваться предприятиями самостоятельно и включаться в проектную документацию и договор.

Однако инерция мышления заставляет строительные организации по-прежнему ориентироваться на традиционные нормативные документы.

На это и рассчитывают «экстремисты». Например, наиболее часто встречаются иски, связанные со строительными недостатками в части отделки жилых помещений. До 2010 года отделка помещений должна была соответствовать СНиПЗ.04.01-87 «Изоляционные и отделочные покрытия». В 2009 году вводится технический регламент о безопасности зданий и сооружений, а затем соответствующий Перечень документов в области стандартизации, в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», в который этот СНиП не попал. Но застройщики продолжали упорно его использовать. Как результат (из судебной практики) – превышение отклонения от плоскости стены на 1 мм стоит застройщику несколько тысяч (замена обоев, выравнивание стены и т.п.). Конечно, обидно ещё и потому, что дефект обнаружен через четыре года, и то, что комната – обычная кладовая, в которой хранятся дедовы валенки. Но в проекте стоит СНиП на отделочные работы, а значит, есть дефект.

Справедливости ради следует сказать, что отдельные застройщики «пришли в себя» и стали-таки делать свои нормы, тем более что в соответствии с Законом о техническом регулировании они могут их утверждать самостоятельно. Стандарты получаются сыроватыми и неполными, но и это уже прогресс. И это значит, что на суде можно их использовать как доказательную базу.

Отдельная тема – документация субподрядчиков. Если застройщики имеют пусть несовершенную, но документацию, то у субподрядчиков её отсутствие – это скорее правило, чем исключение. Технологические карты, правила выполнения работ и прочая документация для них что-то «не из этой жизни». В её отсутствие эксперт при строительно-технической экспертизе по определению судов вынужден использовать «правила общепринятой практики», а это тот же СНиП.

ЧТО ПРОИСХОДИТ?!

Точкой отсчёта публичной дискуссии на эту тему можно считать доклад директора строительной группы «СМ.Сити» Александра Коропачинского на научно-практической конференции «О развитии строительного комплекса и совершенствовании градостроительной деятельности в РФ», которая прошла в Красноярске 25-26 февраля. Ссылаясь на данные восьми крупнейших застройщиков Красноярска, он привёл динамику изменения требований инвесторов после того, как они становятся собственниками жилья.

За четыре года – с 2012 по 2015 год – количество обращений в суд увеличилось в 100 раз. По словам Коропачинского, в этом году ситуация не изменилась, более того, интенсифицировалась. За два месяца 2016 года к компании ООО «Новый город», входящей в СГ «СМ.Сити», рост количества исков составил 25% к уровню прошлого года за аналогичный период. По подсчётам строителей, к концу 2016 года общая сумма претензий может достигнуть 800-900 млн. рублей.

– Почему ещё нет коллапса? Потому что в судах процессы идут до двух лет. Что подано в 2015 году, будет «прилетать» в 2016-2017 годах. Эта ситуация грозит всем регионам, не только Красноярску. В зачаточном состоянии такие явления есть в Новосибирске, Омске, Москве, но Красноярск – первый, – резюмировал Коропачинский.

ТАНДЕМ СОБСТВЕННИКОВ И ЮРИСТОВ

Предметом иска потребителей является качество выполненных работ. Правильно изложить исковое требование помогают юридические компании, которые играют в этом деле не последнюю роль. Своих потенциальных клиентов «защитники прав» ищут очень активно. В распространяемых по почтовым ящикам новостроев листовках, объявлениях в соцсетях, СМИ содержится примерно следующее. Застройщик нарушил права собственника, приобретшего квартиру. При определении площади квартиры не применил понижающий коэффициент к балкону, указав, что это лоджия, – значит, разница при подсчёте площади квартиры может составлять от 2 до 5 кв. м.

Это значит, что собственник переплатил при покупке от 100 до 250 тыс. руб. Без всякой привязки к конкретной квартире пишется, что выявлены недостатки – некачественная стяжка пола, сварка швов линолеума, неровности стен и потолка, некачественное остекление балконов и монтаж окон и повреждённые или деформированные трубы водоснабжения или отопления, неправильно установленные батареи, провисание дверей, промерзание углов и т.д. Общая сумма иска может достигать 1 млн. рублей.

Заинтересованный в возможности отсудить у застройщика деньги собственник обращается в юридическую компанию. Дальше статистика – 99% исков удовлетворяется по количеству и 75% по сумме.

При этом, как говорят юристы, которые защищают интересы застройщиков, любой человек, имеющий техническое или строительное образование,

долевого строительства техническими нормами и правилами.

Почти все иски, поданные в отношении объектов, которые построены силами нашей компании, вызваны не наличием в них недостатков, а основаны на «вольном» толковании самого понятия «строительного недостатка» экспертными организациями, участниками долевого строительства. При этом так называемые «экспертные заключения» содержат цифры стоимости устранения недостатков, в десятки раз превышающие их реальную рыночную стоимость.

Свою роль для развития потребительского экстремизма играет и недобросовестная реклама со стороны частнопрактикующих юристов.

Для создания цивилизованных взаимоотношений между застройщиком и участниками долевого строительства (потребителями) необходимо внесение изменений в действующее законодательство в части регулирования деятельности экспертных организаций. Нуждается в правках и Федеральный закон № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве...». В настоящее время в указанном федеральном законе не определён порядок обращения участника долевого строительства к застройщику в случае обнаружения недостатков, порядок предъявления требований со стороны участника долевого строительства, сроки устранения недостатков и ответов на претензии, а нормы, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей», не всегда могут быть реально применены к такому объекту, как недвижимое имущество. При рассмотрении возникших споров в суде, в случае когда в объекте долевого строительства выявлены недостатки, должен действовать принцип соблюдения баланса интересов застройщиков и участников долевого строительства – меры защиты нарушенного права должны носить компенсационный характер и не становиться средством злоупотребления материальными правами со стороны потребителя.

КОММЕНТАРИЙ

Ольга Сизых, начальник юридического отдела АО «УСК «Новый город»:

– С проблемой потребительского экстремизма наша компания впервые столкнулась три года назад.

Действующее законодательство Российской Федерации не содержит определение понятия потребительского экстремизма. Однако отделить его от понятия защиты прав потребителя можно в зависимости от целей, которые преследуются потребителями в каждом из случаев. Для защиты прав потребителя характерной целью является восстановление нарушенного права и компенсация реально понесённых убытков. Для потребительского экстремизма цель обращения в суд – получение материальной выгоды, то есть обогащение.

Федеральный закон от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ», Закон РФ «О защите прав потребителей» предоставляют цивилизованные правовые гарантии защиты граждан, которые приобретают жильё, в случае нарушения их прав и законных интересов.

Но правовые механизмы, предусмотренные этими нормативными актами, используются не только для восстановления нарушенного права, но и для получения значительной имущественной выгоды от застройщика.

Благотатной почвой для потребительского экстремизма является несовершенство законодательства в области регулирования деятельности экспертных организаций, сложившаяся судебная практика. Судами неоднозначно трактуется понятие строительных недостатков (дефектов), допускается вольное толкование требований, которые предъявляются к объектам

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЁРСТВО «САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ КОРПОРАЦИЯ СТРОИТЕЛЕЙ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ»

с удостоверением, которое получить не сложнее, чем удостоверение лифтера, выдаёт заключение о качестве строительно-монтажных и отделочных работ. И такая экспертиза подшивается к материалам дела.

КАЧЕСТВО – ПОНЯТИЕ РАСТЯЖИМОЕ

Как показывает международный опыт, потребительский экстремизм появляется там, где есть сложносоставная услуга либо объективные риски отступить от качества и сроков исполнения. На строительстве жилого дома трудятся самые различные компании – это и рабочие, которые кладут кирпич или монтируют панельные плиты, это и установщики окон и дверей, это и бригады по установке фасадов, и отделочники, которые делают внутренние финишные работы. Ответственность за всё несёт застройщик, у которого инвестор и приобретает квартиру. Таким образом, жилищное строительство в силу большого набора технологий и материалов, условий работы, дефицита квалифицированных кадров, а на сегодняшний день и кризисных явлений в экономике стало удобной целью для злоупотребления материальными правами со стороны потребителя.

«Яблочком» в мишени для «экстремистов» является качество, которое в строительстве, как ни странно, относительно. Ведь недаром рынок предлагает жильё экономкласса, бизнес-класса, элитное жильё, коммерческую недвижимость. Об этом говорит и международный стандарт ИСО 8402. В документе качество определено «как совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности». К качеству применим и другой термин – градация, который используется, чтобы описать смысл технического превосходства. Этот термин является «отражением планированной или признанной разницы в требованиях к качеству».

В российском законодательстве Законом о техническом регулировании установлены виды безопасности: механической, пожарной, гигиенической и др., которые являются обязательными и которые должны неукоснительно соблюдаться. Но, кроме требований безопасности, объекты строительства имеют не менее широкую номенклатуру показателей, которая не относится к обязательным требованиям. Соответственно такой перечень характеристик может быть прописан в договоре между застройщиком и инвестором и быть обязательным к исполнению.

Закон об участии в долевом строительстве № 214-ФЗ в статье 7 закрепляет такое положение дел, описывая правовую базу качества: договор, технические регламенты, проектная документация и градостроительные регламенты, а также иные обязательные требования.

Законодательное поле качества в жилищном строительстве, как видим, такое же многообразное и сложное, как и сама услуга. И поэтому идеально подходит под условия возникновения потребительского экстремизма, который предполагает поведение потребителей товаров и услуг, имеющее целью получить определённую выгоду и доход, манипулируя законодательством в корыстных целях.

Не случайно на конференции строителей в Красноярске, которая была посвящена реформированию отрасли, большая часть докладов и обсуждений была о наведении порядка в градостроительной документации. И здесь нужно признать, что строители только начинают перестраиваться, вырабатывать прозрачные и чёткие правила взаимоотношений на рынке.

ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Россия живёт около 25 лет в условиях постепенной либерализации экономических отношений. История показывает, что каждый шаг навстречу рыночной модели сопровождается определёнными негативными последствиями. Не последнее место здесь занимает односторонность законов и в целом – политизированность законодательной сферы.

Государство последовательно заботилось о потребителе, порой забывая о других участниках рынка. Так, российский закон о правах потребителя целый ряд международных экспертов признал одним из лучших и самым лояльным в мире – после американского. Но где США с вековым опытом рыночных отношений, и где Россия с вековым опытом командно-административной модели экономики? Однако только в России и США потребитель обладает настолько обширными правами. С одной стороны, этот закон чётко регламентирует порядок предоставления услуг и продажи товаров и обеспечивает надёжную защиту интересов потребителей, а с другой – не предусматривает никаких норм ответственности за предъявление необоснованных претензий. И даже сам термин «потребительский экстремизм» или любое другое понятие или формулировка, соответствующие ему по смыслу (то есть отражающие, по сути дела, потребительское мошенничество), в нём отсутствуют.

С другой стороны, строительная отрасль столкнулась с определёнными проблемами роста. В Красноярске, по данным застройщиков, около 50 тыс. кв. м жилья не востребовано. То есть построено такое количество жилья, которое явно превышает спрос. Потребитель, купив квартиру из последних финансовых сил, психологически становится чувствительным к текстам листовок в почтовых ящиках, где предлагается «получить с застройщика деньги на ремонт, новый автомобиль, мебель и погасить часть ипотеки».

Ещё вопрос к застройщикам, отвечающим за качество построенного жилья, – как выстроена работа с субподрядчиками, теми, кто укладывает линолеум и делает стяжку пола. Ведь не секрет, что на строительстве домов этим занимаются неквалифицированные кадры, без сопровождения профдеятельности необходимыми регламентами документами.

Наконец, сегодня положение дел усложнилось общим кризисным фоном: снижение цен на нефть в зависимости от ресурсов России, затратная внешняя политика, экономические санкции Европы и США и как следствие снижение покупательской способности и доходов, закреплённость населения и навязчивый поиск дополнительных источников дохода всеми субъектами экономических отношений.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ

В этой ситуации инициатива перемен должна исходить от строительной отрасли.

В рамках деятельности Саморегулируемой корпорации строителей Красноярского края выработано несколько вариантов. Один из них озвучил Александр Коропачинский на красноярской конференции:

– Должна быть создана система, которая стоит между потребителем и производителем. Необходимо отрегулировать экспертную деятельность.

СРО подготовило проект закона о внесении изменений в Федеральный закон ФЗ-214 и Градостроительный кодекс РФ.

– Считаю, что надо незамедлительно выходить в Госдуму. Нам необходимо поддержать это. Вопрос

КОММЕНТАРИЙ

Андрей Пряничников, руководитель Службы строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края:

– Мы провели анализ поступивших обращений непосредственно в Службу по объектам жилищного строительства.

Из 335 обращений 30% связаны с дефектами, выявленными на стадии приёма-передачи квартиры или в процессе эксплуатации первых лет.

Чаще всего граждане обращаются к застройщикам с претензиями, которые не влияют на безопасность и надёжность здания. Основные вопросы обращения граждан связаны с потребительскими качествами передаваемого объекта (квартиры).

Служба считает, что ключевым является этап приёма-передачи жилого помещения, который требует со стороны застройщика особого отношения и системного подхода к разрешению возникших вопросов. По мнению Службы, количество претензий граждан-потребителей возможно минимизировать за счёт проведения застройщиками работы по следующим направлениям:

- отсутствие детализации передаваемого объекта (планировочных решений, размещение инженерного оборудования, описание объёма и видов отделочных работ и др.) на стадии заключения договоров долевого участия;
- недостаточная организация строительного контроля со стороны заказчика-застройщика (входной, операционный, приёмочный контроль) на всех этапах строительства, включая отделочные работы;
- недостаточно организованная работа специалистов претензионных служб заказчика на стадии приёма-передачи квартир;
- неоперативная обработка замечаний участников долевого строительства, затягивание сроков устранения недостатков и отсутствие должного контроля ответственных лиц застройщика за полным устранением замечаний;
- ненаправление застройщиками ответов на официальные обращения участников долевого строительства, в которых указаны замечания, подлежащие устранению;
- недостаточная организация работы по взаимодействию с управляющими компаниями, ТСЖ по устранению замечаний, выявленных в процессе эксплуатации в течение гарантийного срока.

обязательно включать в повестку Госсовета, где будет рассматриваться изменение нормативных документов, законодательных актов, которые регулируют нашу строительную и градостроительную деятельность, – говорит Александр Коропачинский.

Отметим, что Госсовет по вопросам развития строительной отрасли под председательством Президента страны В. Путина должен пройти весной этого года.

Механизмы противодействия потребительскому экстремизму могут выражаться и в превентивных мероприятиях. В качестве таковых можно использовать организацию работы с недовольными потребителями, что позволит уменьшить риск появления индивидуальных экстремистов, целью которых является моральное удовлетворение.

Ещё одно направление исправления ситуации – подробное определение понятия качества в договоре о долевом строительстве.

Ответственный же застройщик, уверена редакция «Проектов Красноярья», непременно позаботится о разработке и утверждении фирменного стандарта качества. Такие компании в Красноярске есть, и проблема потребительского экстремизма их затрагивает в меньшей степени.

ТИМОФЕЙ МОИСЕЕВ

КОММЕНТАРИЙ

Андрей Клещёв, заместитель директора по маркетингу ООО «Строительная компания «СибЛидер»:

– В нашем крае проблема потребительского экстремизма существует для всех ответственных компаний, сохраняющих юридическое лицо после сдачи в эксплуатацию жилого дома. Нашу компанию это касается в чуть меньшей степени, так как мы многие годы искренне боремся за качество, и совсем уж грубые нарушения у нас бывают редко. Ещё один важный положительный фактор в том, что у нас значительная доля инвесторов – люди, которые не единожды обращаются к нам за покупкой квартиры или приходят по рекомендации. Поэтому с цинично-подлой манерой, которая сквозит во всех этих экстремистских проявлениях, мы сталкиваемся реже.

А в целом именно наш край столкнулся с такой проблемой, поскольку долгое время показывал примерный уровень

строительства. Даже в Москве, которая обычно передовик во всех вопросах, отделкой строители не занимаются. Соответственно и придраться не к чему, чего не скажешь о Красноярске. И второй печальный факт, что именно в Красноярском регионе оказалась концентрация таких юристов, которые прощупали перекося в законодательстве в пользу граждан с возможностью взыскания во взаимоотношениях с застройщиком раньше других. Это неприятное первенство, но тем не менее. Другие регионы ещё не осознали опасности происходящего, хотя за тем, что происходит, по идее, может последовать банкротство ряда компаний по стране.

Даже к нормальному качеству строительства с точки зрения потребительского экстремизма можно придраться в силу неотрегулированности существующей нормативной базы. При этом сам эксперт, который берётся судить о качестве строительных работ, ничем не рискует и ничем не дорожит.

Поэтому, я считаю, нужно отрегулировать нормативную базу и навести порядок в вопросах сертификации экспертов.

Ещё один хороший, но небыстрый путь, по которому пошли некоторые застройщики, – разработка и утверждение собственного фирменного стандарта качества. Потребителя никто не обманывает. Он вправе решать, заключать договор с застройщиком или нет. Просто он знает заранее, что получит после ввода в эксплуатацию такого-то качественного уровня объект за оговорённую цену. Ведь никому не приходит в голову требовать от ВАЗа уровень качества Ауди за цену ВАЗа. А экстремизм в отрасли строительства жилья цинично требует качество Ауди по цене ВАЗа. Здесь важно назначить правила до начала игры. Так что, на мой взгляд, фирменные стандарты также позволяют предотвратить необоснованные претензии к застройщику со стороны потребителя.