

Поиск и юридическое обоснование эффективных методов защиты интересов застройщиков ИЖС в отношениях с недобросовестными потребителями



Вице-президент МАИФ, д.ю.н.
Алексей Викторович Швалев.



Ассоциация участников рынка малоэтажного и индивидуального жилищного строительства

г. Москва

За прошедшие после вступления в силу годы Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (сейчас действует 39-я редакция данного ФЗ, она действует с 19.08.2024 г.) многие предприниматели успели столкнуться с недобросовестностью потребителей на различных рынках. Не стали исключением и рынки малоэтажного и индивидуального строительства жилой недвижимости.

С точки зрения юриспруденции недобросовестное поведение потребителей является ничем иным как злоупотреблением правом (ст. 10 ГК РФ).

На профессиональном языке застройщиков и риэлторов, в специальной литературе, а иногда даже и в судебных актах недобросовестность потребителей нередко именуется «потребительским экстремизмом» (Определение Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 30.03.2021 N 88-4905/2021) или реже «потребительским терроризмом» (Апелляционное определение Московского городского суда от 18.09.2019 по делу N 33-41916/2019).

Но легальное определение таких явлений как «экстремизм» (ст. 1 Федерального закона от 25.07.2002 N 114-ФЗ (ред. от 15.05.2024) "О противодействии экстремистской деятельности") и «терроризм» (ст. 3 Федерального закона от 06.03.2006 N 35-ФЗ (ред. от 10.07.2023) "О противодействии терроризму") дают в российском законодательстве специальные федеральные законы применительно к самому строгому кодексу - УК РФ.



***Терроризм** - идеология насилия и практика воздействия на принятие решения органами государственной власти, органами публичной власти федеральных территорий, органами местного самоуправления или международными организациями, связанные с устрашением населения и (или) иными формами противоправных насильственных действий.*

Экстремистская деятельность (экстремизм):



насильственное изменение основ конституционного строя и (или) нарушение территориальной целостности Российской Федерации (в том числе отчуждение части территории Российской Федерации), за исключением делимитации, демаркации, редемаркации Государственной границы Российской Федерации с сопредельными государствами;

(в ред. Федерального закона от 31.07.2020 N 299-ФЗ)

публичное оправдание терроризма и иная террористическая деятельность;

возбуждение социальной, расовой, национальной или религиозной розни;

пропаганда исключительности, превосходства либо неполноценности человека по признаку его социальной, расовой, национальной, религиозной или языковой принадлежности или отношения к религии;

нарушение прав, свобод и законных интересов человека и гражданина в зависимости от его социальной, расовой, национальной, религиозной или языковой принадлежности или отношения к религии;

воспрепятствование осуществлению гражданами их избирательных прав и права на участие в референдуме или нарушение тайны голосования, соединенные с насилием либо угрозой его применения;

воспрепятствование законной деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, избирательных комиссий, общественных и религиозных объединений или иных организаций, соединенное с насилием либо угрозой его применения;

совершение преступлений по мотивам, указанным в пункте "е" части первой статьи 63 Уголовного кодекса Российской Федерации;

использование нацистской атрибутики или символики, либо атрибутики или символики, сходных с нацистской атрибутикой или символикой до степени смешения, либо атрибутики или символики экстремистских организаций, за исключением случаев использования нацистской атрибутики или символики, либо атрибутики или символики, сходных с нацистской атрибутикой или символикой до степени смешения, либо атрибутики или символики экстремистских организаций, при которых формируется негативное отношение к идеологии нацизма и экстремизма и отсутствуют признаки пропаганды или оправдания нацистской и экстремистской идеологии;

(в ред. Федерального закона от 02.12.2019 N 421-ФЗ)

публичные призывы к осуществлению указанных деяний либо массовое распространение заведомо экстремистских материалов, а равно их изготовление или хранение в целях массового распространения;

публичное заведомо ложное обвинение лица, замещающего государственную должность Российской Федерации или государственную должность субъекта Российской Федерации, в совершении им в период исполнения своих должностных обязанностей деяний, указанных в настоящей статье и являющихся преступлением;

организация и подготовка указанных деяний, а также подстрекательство к их осуществлению;

финансирование указанных деяний либо иное содействие в их организации, подготовке и осуществлении, в том числе путем предоставления учебной, полиграфической и материально-технической базы, телефонной и иных видов связи или оказания информационных услуг;

Это серьезные и не предполагающие расширительного толкования легальные дефиниции для правильной квалификации уголовных правонарушений - преступлений, поэтому распространять их пусть даже на очень изощренные и весьма дорогостоящие, но все-же на гражданские правонарушения нет никаких оснований.

Статья 205. Террористический акт

Статья 205.3. Прохождение обучения в целях осуществления террористической деятельности

Статья 205.4. Организация террористического сообщества и участие в нем

Статья 205.5. Организация деятельности террористической организации и участие в деятельности такой организации

Статья 280. Публичные призывы к осуществлению экстремистской деятельности

Статья 282.1. Организация экстремистского сообщества

Статья 282.2. Организация деятельности экстремистской организации

Статья 282.3. Финансирование экстремистской деятельности

Статья 282.4. Неоднократные пропаганда либо публичное демонстрирование нацистской атрибутики или символики, либо атрибутики или символики экстремистских организаций, либо иных атрибутики или символики, пропаганда либо публичное демонстрирование которых запрещены федеральными законами

Статья 361. Акт международного терроризма

Гражданский кодекс Российской Федерации (далее - ГК РФ) в ст. 10 перечисляет следующие формы злоупотребления правом:

а) шикана (осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу);

б) действия в обход закона с противоправной целью;

в) иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом)

г) использование лицом своих гражданских прав в целях ограничения конкуренции;

д) злоупотребление доминирующим положением на рынке.

Практики обычно указывают в качестве основной формы недобросовестного поведения потребителей умышленные противоправные деяния потребителей (их соучастников), совершаемые с целью обращения в свою пользу имущества предпринимателей путем обмана или злоупотребления особым отношением к потребителям.

А что же на самом деле является основной формой недобросовестного поведения потребителей?

Какую цель ставит подавляющее число недобросовестных потребителей? Это цель незаконного обогащения за счет предпринимателя, приобретение недолжного в виде неустойки, штрафа, компенсации морального вреда.



Кто является по закону потребителем?

Согласно положениям Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей" потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а сам ...

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Таким образом, потребитель является потребителем пока он приобретает или заказывает товар, работу или услугу исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Если же гражданин использует правовой статус потребителя, но на самом деле преследует иную цель – обогатиться за счет предпринимателя, получить доход, пусть и незаконный, то может ли он считаться потребителем? Полагаю, что нет, не может.

А значит основной формой недобросовестного поведения потребителя являются действия в обход закона с противоправной целью. Лицо прикрывается специальной защитой закона о защите прав потребителей для достижения противоправной цели – необоснованно и незаконно приобрести имущество (деньги, иное имущество) предпринимателя. Такой недобросовестный приобретатель обходит положения целого ряда законов – гражданских (не надо нести бремя предпринимательства и сопряжённые с ним повышенные требования в гражданском обороте), административных (не надо регистрироваться в качестве ИП или иного субъекта коммерческой деятельности), налоговых (не надо вставать на налоговый учет и платить законно установленные налоги), и все ради достижения противоправной цели – незаконного обогащения за счет предпринимателя.

Соблазн использования правового статуса потребителя велик, поскольку он не требует совершения каких-либо специальных действий, и в законодательстве признается вполне оправданным существование мощного механизма правовой защиты потребителей, ведь нормативные предписания должны не только определять содержание правоотношений, но и обеспечивать баланс интересов их участников, создавая необходимые условия для восстановления нарушенных прав. И Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" <1> (далее - Закон РФ N 2300-1) в полной мере справляется с такой задачей, устанавливая для потребителей целый комплекс различных преференций: презумпции неосведомленности и надлежащей эксплуатации товара в период гарантийного срока (п. 4 ст. 12, п. 6 ст. 18); специальные виды неустоек (п. 1 ст. 23, п. 3 ст. 23.1, п. 5 ст. 28); штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя (п. 6 ст. 13); освобождение от уплаты государственной пошлины при обращении в суд (п. 3 ст. 17); альтернативную подсудность (п. 2 ст. 17) и т.д. А кроме него для защиты прав потребителей ИЖСК существует и специальное законодательство.

Что может противопоставить недобросовестному потребителю подготовленный и защищенный предприниматель? Он может вполне воспользоваться теми возможностями, которые предоставляет гражданский закон. Так п.п. 7-8 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" разъяснено, что: «7. Если совершение сделки нарушает запрет, установленный пунктом 1 статьи 10 ГК РФ, в зависимости от обстоятельств дела такая сделка может быть признана судом недействительной (пункты 1 или 2 статьи 168 ГК РФ). 8. К сделке, совершенной в обход закона с противоправной целью, подлежат применению нормы гражданского законодательства, в обход которых она была совершена. В частности, такая сделка может быть признана недействительной на основании положений статьи 10 и пунктов 1 или 2 статьи 168 ГК РФ. При наличии в законе специального основания недействительности такая сделка признается недействительной по этому основанию (например, по правилам статьи 170 ГК РФ)».

Даже угроза признания сделки недействительной, если будет доказан факт злоупотребления правом со стороны недобросовестного потребителя, уже окажет мощный профилактический эффект на потенциального любителя посудиться в поисках наживы. Существуют и иные эффективные подходы противодействия недобросовестным потребителям.

Но для этого предприниматель должен быть подготовлен и защищен. Его главная задача – добросовестное осуществление законной коммерческой деятельности, вопросы ее обеспечения и защиты должны разрешать также профессионалы в своей сфере деятельности.

Попробуем простенько смоделировать механизм воздействия поведения на предпринимателя со стороны потребителя.

Известный цивилист профессор Вадим Анатольевич Белов подразделяет предъявляемые потребителем к организации (он для примера берет именно организацию, а не предпринимателя) требования на три группы:

1) изначально правомерное требование потребителя, основанное на нормах закона и неправомерном поведении продавца (контрагента) и подлежащее, по мнению последнего или суда, удовлетворению;

2) изначально правомерное требование потребителя, основанное на нормах закона и неправомерном поведении продавца (контрагента), но являющееся несоразмерным последствиям допущенного нарушения;

3) изначально противоправное требование потребителя, основанное на неправомерном поведении самого потребителя.

Если мы говорим о недобросовестном поведении потребителя, то первый вид требований является правомерным и имеет право на жизнь, мы его для целей объяснения явления и выработки противодействия против него разбирать не будем.

А вот второе и третье требования, как отмечает профессор В.А. Белов, будучи предъявленными к организации, вынуждают организацию совершить ряд порой весьма обременительных действий:

1) первичная обработка обращения потребителя в клиентской службе (отделе по взаимодействию с потребителями);

2) уяснение причин недовольства потребителя и сути его требований;

3) проверка факта реализации соответствующих товаров потребителю, в случае необходимости поиск первичных документов;

- 4) поиск и сбор документов, относящихся к факту продажи, доставки товара, оказанию сопутствующих услуг;
- 5) опрос и получение информации от сотрудников отдела продаж, непосредственно взаимодействовавших с потребителем;
- 6) в случае необходимости получения дополнительной информации от потребителя установление с ним контакта и проведение переговоров;
- 7) в случае необходимости дополнительных знаний о потребительских свойствах товара привлечение специальных компетентных служб организации;
- 8) в случае необходимости дополнительных знаний об операционных вопросах порядка доставки товара и/или оказания услуг привлечение специальных компетентных служб организации;

9) получение комментариев третьих лиц относительно обоснованности заявленных требований, если продажа товара и/или оказание услуг осуществлялись путем привлечения таких лиц;

10) в случае необходимости дополнительных юридических знаний привлечение юридического отдела;

11) обобщение компетентных мнений привлеченных служб организации (как минимум это отдел по взаимодействию с потребителями, отдел контроля качества, отдел по разрешению спорных ситуаций с потребителями, юридический отдел);

12) формирование позиции организации и составление официального ответа;

13) отправка официального ответа в адрес покупателя посредством административного отдела.

А если это не большая и экономически сильная организация, а рядовой предприниматель, осуществляющий ИЖС, у которого нет в распоряжении служб и отделов? И здесь мы уже понимаем, что совершая такой серьезный ряд действий, нанимая сторонних специалистов, предприниматель несет незапланированные расходы. Если он совершает такого рода действия в одиночку, то некоторые расходы могут быть весьма существенными для предпринимателя, осуществляющего индивидуальное жилое строительство.

А недобросовестные потребители могут действовать очень продуманно, подготовленно и при помощи помощников. Помню, как еще в 2001 г. некий гражданин технично озадачил своими глубоко продуманными действиями юридический отдел средней риэлторской компании, приобретя в Медведково квартиру в новостройке, и юристам тогда только и помогло обнаружение фактов участия этого же гражданина еще примерно в 4-х такого рода операциях на протяжении предыдущих двух лет. Естественно, что действовал этот гражданин не один.

Если же предприниматель является членом профессионального объединения, то у него есть возможность воспользоваться за небольшие членские взносы объединенными возможностями этого профессионального объединения, которое имеет возможность профессионально изучать ежедневно складывающуюся практику как противоправной, так и правоприменительной деятельности, актуализировать и оказывать серьезную помощь своим участникам (от простого консультирования до полномасштабного представительства в судах).

Назовем причины появления и роста недобросовестности потребителей, их две группы:

1) объективные: падение реальных доходов основной части населения, увеличение разрыва величин доходов бедных и богатых, постоянная реклама праздной жизни любой ценой, низкая правовая культура потребителей; серьезная защита, предоставляемая законом потребителям;

2) субъективные: неграмотность и боязнь последствий возможных нарушений ЗПП со стороны отдельных предпринимателей, стремление некоторых предпринимателей сэкономить на квалифицированной поддержке (прежде всего юридической) бизнеса.

На объективные причины мы с вами повлиять если и можем, то только опосредованно, добросовестно трудясь долгие и долгие годы. А вот на субъективные причины можем и должны влиять быстро, помогая честному бизнесу и защищая добросовестных участников рынка.

Уважаемые предприниматели! Участники рынка малоэтажного и индивидуального жилищного строительства!

Ваши интересы может защитить серьезная организация, располагающая деловыми отношениями с высококвалифицированными специалистами, в том числе и юристами, среди которых доктора и кандидаты юридических и иных наук. Специалисты постоянно анализируют действующее законодательство и складывающуюся в стране судебную практику, изучают технические и технологические особенности возводимого жилья, находят и апробируют многие пути решения вопросов связанных с недобросовестностью потребителей. Этой организацией является [Ассоциация участников рынка малоэтажного и индивидуального жилищного строительства](#). Приглашаем к сотрудничеству и вступлению в ее члены. Вы получите надежную правовую, организационную и технологическую поддержку. И все это в комфортном для Вас режиме, без перегрузки Ваших возможностей и с максимальной заботой о Вашем деле.

Вице-президент МАИФ, д.ю.н. Алексей Викторович Швалев.

Использованы материалы:

- Ожегова Г.А. К понятию "потребительский экстремизм" // Юрист. 2014. N 14. С. 15 - 19.
- Усольцев Е.Ю. Злоупотребление правом со стороны потребителя: постановка проблемы и поиск ее решения // Юрист. 2021. N 4. С. 41 - 45.
- Белов В.А. Виды требований потребителей: теоретико-практический анализ // Закон. 2021. N 9. С. 33 - 41.