

Журнал

## **КОРПОРАТИВНЫЙ ЮРИСТ**

Работа / Проверки

### **Потребительская вендетта. Способы защиты компании от многомиллионных исков**

**Сергей Водолагин**

управляющий партнер юридической фирмы «Вестсайд»

**В городе Старый Оскол возникла аномалия: все товары крупных производителей стали ломаться и выходить из строя. Суды удовлетворяли миллионные иски в пользу потребителей. Сергей Водолагин, управляющий партнер юридической фирмы «Вестсайд», рассказал о ловушках хитрых потребителей и о том, как уберечь компанию от убытков.**

Потребительский экстремизм в такой форме, как у нас в стране, практически нигде не существует. Возможно потому, что законодательство других стран не создает благоприятных предпосылок для деятельности недобросовестных потребителей. В России придумали остроумный способ, чтобы поправить свое финансовое положение за счет промышленных гигантов, производящих электронику и бытовую технику. [Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1](#) «О защите прав потребителей» (далее — ЗОПП) часто используют в целях обогащения, применяя квазизаконные судебные механизмы. В арсенале у экстремал-потребителей много маленьких хитростей. А производители или импортеры товаров попадают в финансовые ловушки.

Есть регионы и города, где сформировались юридические сообщества, в рамках которых циркулируют идеи о возможности использовать [ЗОПП](#) для обогащения. Группы недобросовестных потребителей создают региональные организации по защите прав

потребителей. Усиленная активность по защите прав потребителей совпадает с непропорционально большим количеством потребительских споров в судах. При этом в действиях потребителей и их защитников можно рассмотреть типовые алгоритмы: гражданам постоянно попадает неисправная техника, но они продолжают покупать технику одних и тех же производителей, которая также постоянно ломается.

Суды не могут не видеть проявлений потребительского экстремизма, который на юридическом языке называется злоупотреблением правом. Суд должен отказывать в защите прав, которыми злоупотребляют, однако по спорам о защите прав потребителей этого не происходит. В результате слабой стороной договора оказывается не потребитель, а продавец или производитель.

## Старооскольская аномалия

В Старом Осколе много судебных дел о защите прав потребителей. Этот город лидирует по количеству исков к производителям от потребителей, которые купили бракованную электронику и бытовые товары. Если сравнить количество исковых заявлений к крупнейшим изготовителям/импортерам электроники — LG, Samsung, Apple — в каждом городе, то в Старом Осколе техника ломается в десятки раз чаще, чем, например, в Москве. Бытовая техника и иные потребительские товары постоянно выходят из строя именно в Старом Осколе. Большая часть исков предъявлена при непосредственном участии гражданина Груздова В. В. Например, на сайте Судебного участка № 4 мирового судьи города Старый Оскол Белгородской области можно посмотреть дела № 2–712/2016, № 2–537/2016, № 2–388/2016, № 2–386/2016, № 2–286/2016. И это малая часть.

**«Невезучие потребители».** Груздов В.В. обнаружил недостатки в нескольких мобильных телефонах, ретрансляторе, ламинаторе, оконных изделиях, автомобиле, надувном матрасе, принтере, углошлифовальной машине, комплекте постельного белья, персональном компьютере, пылесосе, чайнике, семенах и саженцах. Информация, расположенная на сайтах судов Старого Оскола, показывает, что в городе с качественными товарами никак не везет и другим обладателям фамилии Груздов. Так, Груздов В.Т. обнаружил недостатки в телевизоре, электрической плите, беспроводной колонке, костюме, фритюрнице, бритве, сетевом фильтре и эспрессо-машине; Груздова В.П. обнаружила недостатки в автомобиле, сотовых телефонах, холодильнике, универсальных силиконовых крышках, наборе ножей, планшете, бензиновом опрыскивателе, комплекте штор, сковороде, мебели, люстре, подушках, перфораторе, рулетике с фруктово-ягодной начинкой и сосисках «Молочные».



### ОПАСНЫЙ СОБЛАЗН

Не стоит ожидать от законодателя радикальных решений, которые ограничат права потребителей: права добросовестных потребителей нужно эффективно защищать. Но неустойка в 360 процентов годовых,

на которую может быть начислен штраф 50 процентов от взысканной суммы — это часто несоразмерно ситуации. Перед таким соблазном трудно устоять.

---

С одной стороны, потребителям Груздовым можно посочувствовать. С другой — они могут постоять за свои потребительские права и делают это с размахом. Груздовы подали 360 исков в различные суды Старого Оскола. Предмет исков — защита прав потребителя. Еще больше дел, в которых Груздов В.В. был представителем истцов и оказывал им юридические услуги. Еще Груздов В.В., Груздова В.П. и Груздов В.Т. объединились и создали Белгородскую региональную общественную организацию по защите прав и интересов потребителей и автомобилистов «Грифон» (ИНН: 3128130471, ОГРН: 1173100001238).

Юристы ознакомились с материалами судебных дел с его участием. Оказалось, что документы, которые он представил в обоснование претензий и исков, не выдерживают никакой критики: заключения экспертов выполнены поверхностно, без достаточного исследования товаров; претензии с требованиями вернуть деньги не содержали реквизитов для их перечисления. Груздов В.В. пытался взыскать стоимость ремонта некачественного товара. В подтверждение своих требований и требований своих клиентов он представлял в суд документы о наличии производственного дефекта в товаре (заключение экспертной организации) и документы об устранении таких дефектов (квитанции от ИП о стоимости проведенных ремонтных работ). Юристы попросили суды назначить экспертизы якобы отремонтированного товара, заявили о подложности представленных в материалы дел документов. Ни один спорный товар на экспертизу не представили. Представители производителя довели до сведения Груздова В.В. информацию о намерении обратиться в правоохранительные органы.

Груздов В.В. не стал упорствовать, доказывать подлинность документов и отстаивать свою позицию. Стоит заметить, что если бы представленные Груздовым В.В. документы действительно были подлинными и соответствовали действительности, то иски были бы выигрышными на сто процентов. Однако Груздов В.В. и представляемые им потребители отозвали 41 иск против нашего клиента. Больше в Старом Осколе с нашим клиентом Груздов В.В. не судится.

## Ловушки для производителей

То, что Груздов и его доверители отозвали 41 иск, не говорит о том, что он не судится с другими производителями товаров. Об этом свидетельствует статистика судебных дел в городе. Но Старый Оскол — не единственное место, зараженное потребительским экстремизмом. Несколько российских регионов выделяются тем, что, если верить судебной

статистике, электроника и бытовая техника ломаются в них гораздо чаще, чем в среднем по стране.

Например, население г. Краснодара — менее миллиона человек, а количество исков о защите прав потребителей к трем крупнейшим изготовителям/импортерам бытовой электроники — более 230. Население г. Старый Оскол — около 230 тыс. человек, а количество аналогичных исков — 440. Население Москвы — более 12 млн человек, а исков о защите прав потребителей — всего 158. В среднем население покупает одинаковое количество бытовой техники и электроники на одного человека. Если проанализировать иски, то в Москве один иск приходится на 75 тыс. жителей, в Краснодаре — на 4,4 тыс. жителей, а в Старом Осколе один иск приходится на 522 жителя. Расхождение в количестве поданных к изготовителям/импортерам исков по регионам различается в десятки и сотни раз. Означает ли это, что в этих регионах техника ведет себя по-разному? Или по-разному ведут себя потребители? Несмотря на региональные особенности, потребители-экстремисты действуют по одинаковым шаблонам.

**Субъект и место.** Потребители обращаются с иском не к магазину, где была приобретена якобы неисправная вещь, а к изготовителю или импортеру. Иски подаются не по местонахождению ответчика, а по месту жительства самого потребителя. Как мы писали выше, офисы крупных производителей находятся в крупных городах, и дела в небольших труднодоступных населенных пунктах часто проходят без представителей ответчика. Этим пользуются профессиональные потребители.

**Некуда платить.** В претензии, которую направляют изготовителю, потребитель чаще всего требует расторжения договора и возврата уплаченной за товар суммы ([п. 1 ст. 18 ЗОПП](#)). Но при этом потребитель не указывает платежные реквизиты. В результате у производителя нет возможности исполнить требование потребителя о возврате уплаченных денег, потому что он просто не знает, куда платить. Требования по содержанию претензии [ЗОПП](#) не содержит. А недобросовестному потребителю это и нужно: за неисполнение претензионного требования производитель должен уплатить пеню по ставке один процент от стоимости товара за каждый день просрочки ([ст. 23 ЗОПП](#)). Таким образом, потребитель искусственно создает ситуацию просрочки со стороны производителя, чтобы зарабатывать на процентах. В результате уплаченная потребителем за товар сумма превращается в депозит со ставкой 360 процентов годовых, оплата по которому ему практически гарантирована, так как ответчик — это крупное и платежеспособное предприятие.

**Почтовый перевод.** Иногда потребители указывают адрес, и производитель возвращает деньги по претензии покупателю почтовым переводом. Но это не спасает производителя. Потребитель не ходит на почту и не получает этот перевод. Производитель будет вынужден оплатить пени и штраф ([решение Ейского городского суда Краснодарского края от 27.11.2019 по делу № 2–1754/2019](#)).

**Профессионализм потребителей.** [Закон](#) о защите прав потребителей исходит из презумпции того, что потребитель не обладает профессиональными знаниями. Продавец (производитель/ импортер) обязан донести до покупателя полную и достоверную информацию о товаре ([ст. 8 ЗОПП](#)). За нарушение этой обязанности закон предусматривает специальные санкции ([ст. 12 ЗОПП](#)). Но в нашей статье речь идет о профессиональных юристах, которые хорошо освоили потребительское ремесло. Они злоупотребляют положениями законодательства, которые призваны защитить слабую сторону договора — мирного, ничего не подозревающего гражданина.



## Почему страдают гиганты

[ЗОПП](#) позволяет Груздову В.В. подавать иски у себя дома

Отдельную строку в деятельности Груздова В.В. занимают иски в отношении электроники и бытовых товаров. При этом Груздов В.В. и представляемые им лица подают иски не только против магазинов, где они регулярно покупают «бракованные» товары, но и против «производителей-бракоделов». Производители — компании с мировыми именами, широко известными на рынке. Они производят высокотехнологичную продукцию, являются лидерами инноваций. Но жителям Старого Оскола не везет: что бы они ни купили, оказывается бракованным. Штаб-квартиры гигантов индустрии находятся не в Старом Осколе. Но [ЗОПП](#) позволяет Груздову В.В. подавать иски у себя дома ([п. 2 ст. 17 ЗОПП](#)), что он и реализует на практике. В судах Груздова В.В. знают в лицо, и привычно удовлетворяют иски, в рассмотрении которых он принимает участие. Суды завалены делами с его участием, в большинстве случаев идут ему навстречу и удовлетворяют его требования, хотя бы частично.

## Способы защиты

В 2019 году ряд крупных автопроизводителей возмутились ситуацией в Краснодаре, направили заявления в правоохранительные органы. Об этом писали РБК, Вести. Ru. Покупатели машин взыскали с производителей 200 млн руб. Mercedes, Hyundai, Kia и Jaguar просили рассмотреть схемы взыскания компенсаций в пользу автовладельцев через суды Краснодара. Они считают иски о защите прав потребителей прикрытием.

Сначала тема привлекла общественное внимание, но резонансных разоблачений не произошло. Несмотря на ситуацию, производители и импортеры должны принять зависящие от них меры, чтобы противостоять потребительскому экстремизму. В первую очередь, нужно осознать, что это явление существует, что в рамках юридического сообщества возникла прослойка юристов, которые поставили на поток злоупотребление

правом. Это означает, что прежних мер правового реагирования на деятельность экстремал-потребителей недостаточно.



## ПРЕДУСМОТРИТЕЛЬНЫЕ ПРОИЗВОДИТЕЛИ

По заданию одного из гигантов мы направили представителей во все процессы с участием Груздова В. В. При личном общении он показался тихим юристом, который не привык к противодействию со стороны оппонента. Это не удивительно, так как до судов Старого Оскола не всегда доезжают представители «производителей-бракоделов».

---

**Система защиты.** Необходимо создать систему активной защиты, которая нацелена на то, чтобы лишить деятельность экстремал-потребителей экономического смысла. Для этого необходимо отслеживать иски к производителям, планомерно направлять в суды представителей или хотя бы отзывы на иски по делам, где есть злоупотребления. Нужно показывать судьям, в чем заключаются злоупотребления и почему требования не подлежат удовлетворению. Это поможет постепенному формированию по таким делам правоприменительной практики, которая будет учитывать потребительский экстремизм как общественное явление.

**Высшая инстанция.** В этой ситуации большая надежда на то, что ВС примет ряд знаковых решений, которые будут служить ориентиром для судебной системы. Одно из дел, где мы представляли интересы производителя бытовой техники, было передано на рассмотрение Кассационной коллегии ВС ([определение ВС от 22.10.2019 по делу № 18-КГ19-117](#)). В результате все акты нижестоящих судов отменили, дело направили на новое рассмотрение.

В ходе заседания судьи Верховного суда живо интересовались обстоятельствами, свидетельствовавшими о злоупотреблении правом со стороны потребителя. В кассационном определении, в частности, суд обращает внимание на то, что истец, направляя изготовителю претензию, не приложил к ней банковские реквизиты, что сделало невозможным добровольное удовлетворение изготовителем его требования о возврате денег за товар. При новом рассмотрении дела Прикубанский районный суд отказал в иске в полном объеме. Этот кейс, небольшой сам по себе, может свидетельствовать о начале формирования новой тенденции в практике рассмотрения судами потребительских исков. Суды начали понимать, что иногда потребитель может оказаться не невинной жертвой.