

*Личинки бабочек в козинаках и болты в консервах – подобные потребительские истории по-прежнему будоражат ум, но все реже становятся основанием для судебных тяжб. Зато как на дрожжах растет бизнес тех, кто отстаивает интересы клиентов страховых компаний и банков. А теперь готовятся сорвать свой куш защитники прав туристов и потребителей услуг ЖКХ.*

### **Защитники широкого профиля**

По словам главы общества по защите прав потребителей «Общественный контроль» Михаила Аншакова, ежегодно в ОЗПП с жалобами обращаются почти 70 тыс. человек. И хотя основная часть жалоб по-прежнему приходится на некачественные товары (25% в продуктовых сетях и 20% – в магазинах электроники и бытовой техники), Аншаков констатирует: число желающих идти в суд из-за просроченного йогурта уменьшается с каждым днем. Статистика судебного департамента Верховного суда подтверждает: число исков о защите прав потребителей в 2012 году уменьшилось по сравнению с предыдущим годом на 32% – 195 тыс. исков в 2011-м против 287 тыс. в 2012 году.

Историй, которые буквально захватывают воображение, конечно, все еще немало. В августе широкий резонанс получила история судебного разбирательства москвички и Мамоновского рыбоконсервного комбината. Истица подала иск в суд на комбинат, утверждая, что нашла в рыбных консервах железный болт. По существу дело рассматривалось в Перовском суде Москвы, где суду в качестве доказательства была предъявлены, в частности, фотографии болта в соусе, лежащего на салфетке. В удовлетворении исковых требований в размере 1 млн руб. суд истице все-таки отказал. Этого можно было ожидать. Согласно исследованию «Экономика морального вреда: как это делается в России» Института стратегического анализа ФБК, за 2012 год общая сумма компенсаций морального вреда по делам о защите прав потребителей составила 14,4 млн руб. То есть в среднем по 1,7 тыс. руб. на каждого истца. Очевидно, что при таких призовых играть против компаний в судах решаются только те, кто готов делать это из спортивного интереса.

«Лоббистские возможности потребителей сведены к нулю», – говорит Аншаков, напоминая, что законодатели не стесняются делать подарки ретейлерам. В 2011 году был существенно расширен перечень товаров, которые нельзя просто так, без экспертизы, вернуть продавцу. «С 30% номенклатуры товаров этот перечень распространил свое действие почти на 75% товаров», – говорит Аншаков. Ситуацию с

защитой прав потребителей мог бы изменить закон о коллективных исках. Но о нем который год только говорят. «В США, где существует институт коллективных исков, для защитников прав потребителей это масштабный бизнес. Были случаи, когда компании с миллиардными оборотами разорялись юридическими конторами», – говорит Аншаков.

Неудивительно, что и в самих сетевых магазинах угрозы в защитниках потребителей не видят. «Мы стараемся с ними активно работать. Внимательно изучаем претензии, которые поступают к нам», – сообщили «Деньгам» в «М.видео». «Мы не боимся ОЗПП, которые действительно занимаются общественным контролем. Мы всегда готовы с ними сотрудничать, у нас налажен диалог. Другое дело, что у нас есть печальный опыт общения с мошенниками, мимикрировавшими под общественников и просто вымогавшими деньги. Разумеется, мы опасаемся таких провокаций», – добавил руководитель управления по связям с общественностью X5 Retail Group Владимир Русанов.

ОЗПП хоть и общественная организация, но на юридических и экспертных услугах зарабатывает, по словам Аншакова, 25–30 млн руб. в год. Сейчас ставка делается на направление, с которым еще недавно понятие «защита прав потребителя» почти не ассоциировалось, – услуги ЖКХ. «Система ЖКХ у нас не то чтобы медленно, но верно разваливается. Число коммунальных аварий растет и будет расти. Во многих регионах расходы людей на ЖКХ становятся основной статьей семейного бюджета», – говорит Аншаков. И это только начало. Со следующего года на россиян переложат долги за «недоремонт» ЖКХ, которые, по разным оценкам, достигают 9–10 трлн руб.

«У нас уже есть пул компаний, которые консультируют ТСЖ, какие-то объединения по вопросам экономии расходов на ЖКХ», – говорит Аншаков. В перспективном сегменте защитники прав потребителей работают совместно, скажем, с энергоаудиторами. «На очевидно возникающих проблемах у потребителей у людей действительно вырастает неплохой бизнес», – замечает Аншаков. В делах, поддерживаемых ОЗПП, доля коммуналки – уже 15%, а еще недавно такого направления не было вообще.

### ***Страховка от страховщика***

«Как мы относимся к защитникам прав страхователей? Подонки они, конечно», – сказал мне в неофициальной беседе топ-менеджер крупной страховой компании. Эмоции объяснимы. В середине прошлого года постановлением Верховного суда РФ действие закона «О защите прав потребителей» было распространено и на страховщиков. И

юристы повели своих подопечных в суды стройными рядами – ведь тема, в отличие от йогуртов и микроволновок, денежная. «Возникла целая индустрия посредников, которые, пользуясь юридической безграмотностью потерпевших, за копейки выкупают у них права требования и открыто обворовывают страховые компании», – говорит исполнительный директор СК «МАКС» Андрей Мартьянов.

Руководитель управления методологии обязательных видов страхования компании «АльфаСтрахование» Денис Макаров тоже считает ситуацию критической: «Динамика объема выплат по ОСАГО очень высокая. А самое сложное – убыточность перестала быть прогнозируемой. С прошлого года возник явный тренд: юридические компании стали подавать в суды не только по текущим убыткам, но и по делам прошлых лет, что окончательно усугубляет ситуацию в ОСАГО».

По оценкам страховщиков, в среднем юристы забирают себе около 30% суммы, присужденной решением суда. Николай Тюрников, гендиректор компании «Главстрахконтроль», президент Ассоциации защиты прав страхователей, говорит о гонорарах чуть более скромных – до 25%. По его словам, из общей суммы взысканий со страховых компаний в прошлом году (19,2 млрд руб.) юристам-посредникам досталось 4–5 млрд руб. Выручку «Главстрахконтроля» Тюрников не раскрывает, но говорит, что в 2012 году она выросла по сравнению с 2011-м на 370%.

Вал исков к страховщикам в прошлом году отмечен и статистикой судебного департамента Верховного суда РФ. «В 2012 году судами было рассмотрено 311 тыс. дел о взыскании страхового возмещения», – напоминает Тюрников, радуясь, что оказался одним из первых, кто угадал перспективнейший тренд. «Мы с партнером создали как отдельный проект «Главстрахконтроль» в феврале 2010 года. Я в прошлом – заместитель начальника юридического управления в «Ингосстрахе». Мой партнер возглавлял урегулирование розничных убытков в «АльфаСтраховании». То есть индустрию мы знали очень хорошо изнутри корпораций зла», – вспоминает он.

Тюрников рассказывает, что, когда его проект стартовал, в Москве только 55 отдельных юристов и адвокатских кабинетов занимались в числе прочего страховыми спорами. Специализирующейся на спорах со страховщиками конторы не было. Сейчас число конкурентов – юристов, которые ведут страховые споры в Москве, Тюрников оценивает примерно в 550. «В стране их уже тысячи. Но это нормальная цифра. В США количество независимых эджастеров более 7 тыс. (специалист по урегулированию страховых споров, англ. – public adjuster или insurance loss assessors. – «Деньги»). Если прибавить туда еще автоюристов, то вместе их десятки, а то и сотни тысяч».

Существует граница между рынком, где делают бизнес автоюристы, специализирующиеся больше на возвращении водительских прав, отобранных ГИБДД, и юристами, что судятся со страховыми компаниями, но эта граница довольно условна. И те и другие получают свои гонорары, отстаивая права клиентов в суде. Согласно статистике Верховного суда, в 2012 году число дел по спорам о возмещении ущерба от ДТП увеличилось с 91,6 тыс. до 112,5 тыс., или на 22,8%. А средняя сумма взыскания достигла 125,6 тыс. руб.

«Клиентам идти в суд выгоднее, чем писать претензии и жаловаться. Убедить в своей правоте страховую компанию практически невозможно. И все дела так или иначе направляются в суд. Туда можно прийти и выиграть дело, взыскав в дополнение к страховому возмещению еще штраф, неустойку и моральный вред с нерадивого страховщика», – говорит Тюрников. Тем более что, по его словам, в 99% случаев юристы у страховщиков выигрывают.

### ***Суды за долги***

«Судиться действительно стало гораздо выгоднее, чем решать свою проблему в досудебном порядке», – подтверждает Андрей Власс, вице-президент Ассоциации антиколлекторов России и глава антиколлекторского агентства OnlyWay. На этот счет у судебного департамента ВС любопытные данные: в 2012 году количество дел граждан, которые были прекращены в связи с заключением сторонами мирового соглашения, сократилось почти на 30%, с 68,7 тыс. в 2011 до 48,9 тыс. в 2012 году.

Именно на судебных процессах и наращивает свой экзотический для российского рынка бизнес Андрей Власс. «Надеюсь, вы понимаете, что антиколлекторы – это сленг. По сути, мы те же самые кредитные юристы», – говорит он.

Как вообще можно заработать на тех, кто и так кругом в долгах? Элементарно, объясняет Андрей Власс. Банки не идут на уступки должникам. И человек, который берет кредит в 100 тыс. руб. и не может вовремя расплатиться, только наращивает свой долг. «На банк, который не учел никаких просьб клиента, мы подаем иск с целью расторжения кредитного договора. Уменьшаем неустойки, штрафы, возвращаем комиссии, страховки, доказывая, что банк умышленно усугублял положение должника.

После этого мы на остаток суммы просим рассрочку. И суды дают рассрочку до пяти лет».

Как должник расплачивается с антиколлекторами? «По принципу финансового «Макдоналдса», – улыбается Власс. – Если долг не выше 500 тыс. руб., вы платите 3,5 тыс. в месяц абонентской платы. Такую сумму может позволить себе даже пенсионер». При долге до 1 млн руб., к примеру, ежемесячный абонемент обойдется в 8,5 тыс. руб. В абонемент входит полное юридическое сопровождение должника: иски, переадресация звонков от коллекторов, письма в полицию, если коллекторы приходят домой. «Это незаконно. Они бандиты», – вторит Власс неоднократно высказывавшему подобный тезис Геннадию Онищенко. Сами коллекторы, естественно, считают, что на темной стороне – как раз такие, как Власс.

«У антиколлекторов нет законных способов избавить человека от задолженности, возникшей на правовых основаниях. Уклонение от выплаты долга – преступление. При этом консультации антиколлекторов платные, а гарантий, что они чем-то помогут, никаких», – говорит заместитель генерального директора по продажам и маркетингу компании «Секвойя кредит консолидейшн» Елена Терехова.

Банкам – у некоторых из них свои коллекторские агентства – последние, безусловно, ближе. В том числе и потому, что волна судебных исков накрыла банкиров даже раньше, чем страховщиков. В феврале прошлого года глава Ассоциации региональных банков России Анатолий Аксаков обнародовал статистику: число исков о защите прав потребителей по договорам с финансово-кредитными учреждениями в 2011 году превысило 250 тыс. По сравнению с 2007 годом оно выросло в 50 раз.

Получить оперативный комментарий по этому поводу от Федеральной службы судебных приставов «Деньгам», к сожалению, не удалось. Но Андрей Власс уверяет, что антиколлекторы могут оградить должника даже от них, подав в суд на пересмотр судебного постановления. Похоже, теряя привычную почву в виде «потребительских» исков, юристы входят во вкус бизнеса на защите прав в более денежных сферах. Николай Тюрников грозитя в дополнение к «Главстрахконтролю» запустить «Главдилерконтроль», «Главбанкконтроль», «Главмедконтроль», «Главстройконтроль» и «Главтурконтроль».

**Источник:** [Коммерсантъ-Деньги](#), № 39, 07.10.13

**Автор: Глушенкова М.**