

НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ КЛИЕНТ

ПОЧЕМУ ДИЛЕРЫ И ПРОИЗВОДИТЕЛИ ПРОИГРЫВАЮТ АВТОЮРИСТАМ



На российском авторынке участились случаи так называемого потребительского терроризма, когда автовладельцы под любым предлогом пытаются заташить дилера или производителя в суд, чтобы получить деньги. Наживаются на этом, как правило, не сами граждане, а автоюристы. Суммарные потери автокомпаний от подобных случаев достигают 1,5 млрд руб., решить проблему могут только изменения в законодательстве, считают участники рынка.

Дилер — жертва

Одной из самых обсуждаемых новостей автобизнеса 2019 года стал инцидент, произошедший с брендом Jaguar Land Rover. На компанию в суд подал владелец седана Jaguar XJ в связи со срывом срока ремонта машины в одном из дилерских центров. По данным «Ведомостей», суд первой инстанции постановил взыскать с ООО «Ягуар Ленд Ровер» рекордную сумму, которую когда-либо взыскивали в адрес автовладельца с импортера: свыше 41,7 млн руб. Помимо стоимости нового автомобиля (2,3 млн руб.) в эту сумму вошли неустойка, компенсация морального вреда и штраф. ООО «Ягуар Ленд Ровер» удалось оспорить иск в вышестоящей инстанции, решение о выплате было отменено.

Автопроизводители и дилеры начали сталкиваться со случаями так называемого потребительского терроризма (то есть злоупотреблением своими правами с целью получения денег) в 2013 году, когда Верховный суд РФ разъяснил нижестоящим судам особенности применения закона «О защите прав потребителей».

Схемы для получения средств, как правило, юридически «чистые» (решения принимает суд) и разнообразные. В обычной ситуации гарантийный автомобиль в случае поломки передается на ремонт, рассказывает президент Российской ассоциации автодилеров (РОАД) Олег Мосеев. В случаях с «потребительским терроризмом» клиенты используют все возможности, чтобы дойти до суда. Автовладелец, например, «договаривается» с сервисом или механиком, чтобы возникла какая-то проблема (например, поломка не устраняется в срок), после чего возникает иск. Суды, защищая автовладельца, трактуют закон таким образом, что компания должна выплатить деньги за новый автомобиль, причем по текущим ценам, а не на момент покупки, отмечает господин Мосеев. «Назначаются также штрафы, пени, компенсация морального ущерба, судебных издержек», — говорит он. — Получается, что человек ездит в течение гарантии на машине, потом бесплатно меняет на такую же новую. Это не укладывается ни в какую логику. Ему должна быть предоставлена возможность купить такой автомобиль, которым он обладал на момент подачи иска, — подержанный, такого же возраста, в таком же состоянии».

«В регионах действует целая сеть так называемых обществ защиты прав потребителей, для которых подобные иски — это бизнес, поскольку они получают 50% от всей присужденной суммы», — рассказывает глава юридического отдела «Хендэ Мотор СНГ» Наталья Моисеева. Самая тяжелая ситуация для автобизнеса, по ее словам, в Краснодарском крае, где уже применяется отработанная схема: через 15 дней после покупки новой машины заявляется претензия о якобы имеющейся неисправности, подтвержденная технической экспертизой. «Дилеру машину даже не показывают, отремонтировать ее никто не пытается», — рассказывает госпожа Моисеева. — В суд направляется иск, ходатайство о повторной экспертизе не удовлетворяется. За одно-два судебных заседания принимается решение в пользу клиента: присуждают стоимость машины плюс 300–400% штрафов, морального ущерба. Эта вопиющая практика поставлена на конвейер, бороться с ней очень сложно». Подобные проблемы типичны для юга России, Северного Кавказа, Поволжья — в этих же регионах, как правило, работают и автоюристы, выбивающие деньги из страховых компаний в рамках ремонта ОСАГО („Б“ неоднократно рассказывал об этой проблеме). «Не исключаю даже, что это одни и те же люди», — говорит Олег Мосеев.



РИА НОВОСТИ

В BMW Group также говорят о проблеме «специфических регионов», где мошенники действуют активнее всего. «Буквально на днях мы получили несколько практически идентичных обращений от клиентов в Дагестане по автомобилям BMW старше пяти лет от третьих-пятых владельцев с одинаковой технической проблемой, диагностированной одним экспертом, — рассказали „Деньгам“ в компании. — К компенсации заявлены стоимость машины, убытки и т. д., которые в каждом из случаев безосновательны. Мы делаем все возможное, чтобы не допустить получения мошенниками компенсаций. Для нас важно добиваться справедливости, чтобы подобные случаи не становились прецедентами, иначе под угрозой будет весь иностранный автобизнес в России».

Еще одна схема — когда машина в течение гарантийного срока не ломалась, и тут неожиданно, под конец гарантии, вылезает какой-то внезапный дефект, рассказывает собеседник «Денег» на авторынке, пожелавший не называть себя. «Как правило, поломка провоцируется специально, — рассказывает он. — Например, используется специальный прибор, который воздействует на всю электронику в машине: по сути, происходит электрошок, от чего страдает АКПП, двигатель. Доказать намеренное выведение системы из строя сложно. Хотя одна компания сумела установить