

Альтернативное урегулирование споров с участниками долевого строительства

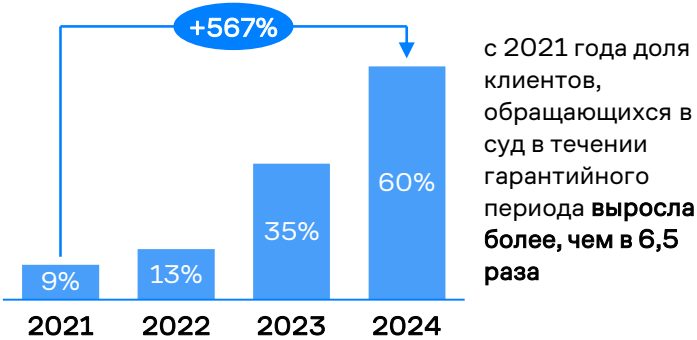


март 2025

самолет

Проблема потребительского экстремизма – основные показатели

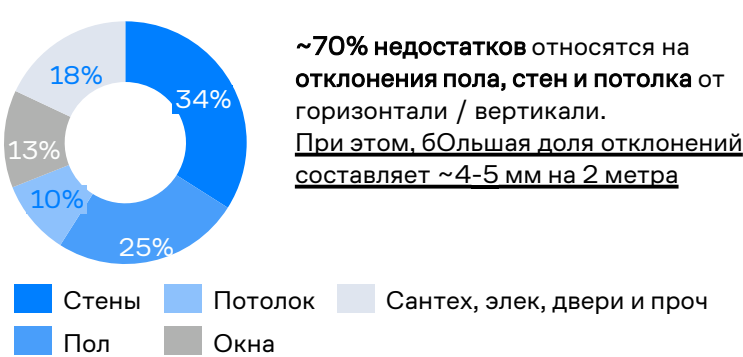
Доля клиентов, обращающихся в суд 2021-2024
%



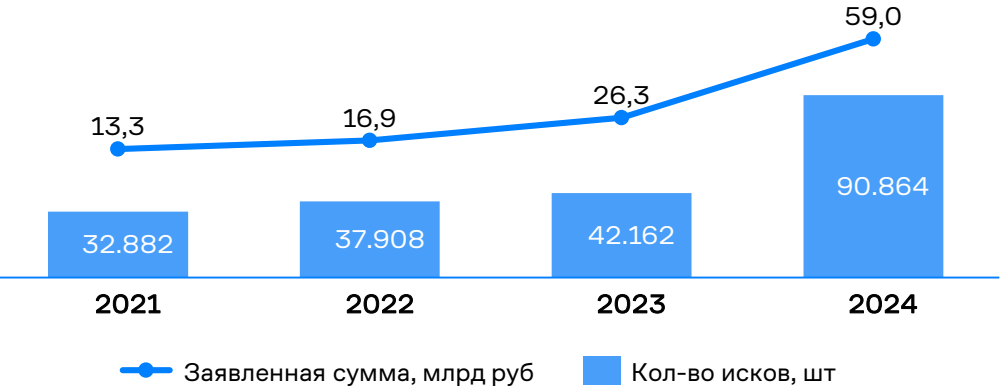
Доля клиентов, использующих взысканные деньги на исправления
%



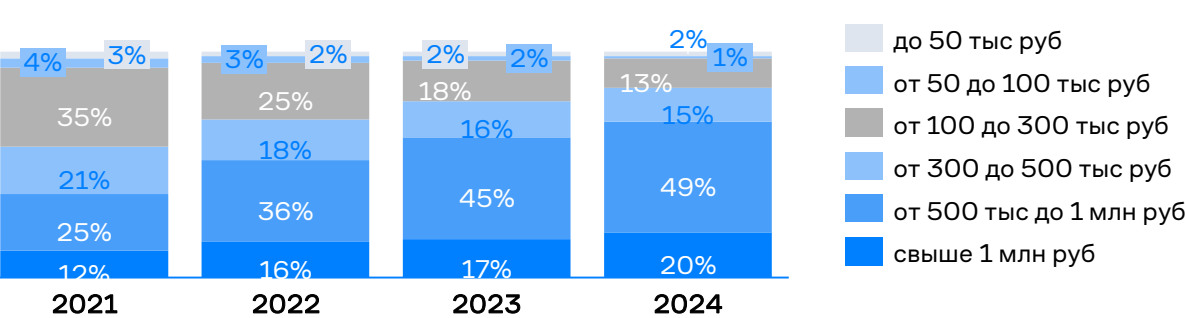
Основания претензий по качеству
%



Динамика по кол-ву исков и заявленных требований
шт, млрд руб



Динамика суммы заявленных недостатков
%



С 2021 года наблюдается **тренд на увеличение стоимости заявленных недостатков** – наибольшую долю исков в 2021 году составляли от 100-300 тыс руб, в 2024 году 500-1 000 тыс руб

самолет

** моральный вред, компенсация расходов на юристов, досудебные экспертизы, доверенности, почтовых расходов

Основные причины, по которым клиенты идут в суд

Интересы клиента



Финансовый интерес

- Сокращение расходов на покупку квартиры и обустройство



Запрос на восстановление справедливости

- Несоблюдение сроков строительства (затраты на аренду квартиры, % по ипотеке и т.д.)
- Наличие значимых для клиента недостатков
- Ненадлежащее устранение недостатков в период гарантийного срока

Предпосылки для суда



Общеизвестность практики взыскания с застройщика

- По статистике 60% Клиентов обращаются в суд
- Сарафанное радио, ютуб-/телеграмм-каналы по взысканию с застройщика



Агрессивная маркетинговая стратегия юристов и экспертов

- Формирование чатов на этапе открытия продаж ЖК
- Реклама в сети и МОПах, поквартирный обход, размещение офисов юристов и экспертов в ЖК
- Введение в заблуждение клиентов относительно сумм предполагаемых судебных взысканий
- Искусственное завышение ожиданий клиента, препятствование досудебному урегулированию, что не позволяет клиенту и застройщику договориться на меньшую сумму в досудебном порядке

Альтернативное урегулирование соответствует интересам клиента

- Позволяет **получить денежную компенсацию** в ускоренном порядке
- Возможность получить не только денежную компенсацию но и устранение значимых недостатков – восстановление справедливости

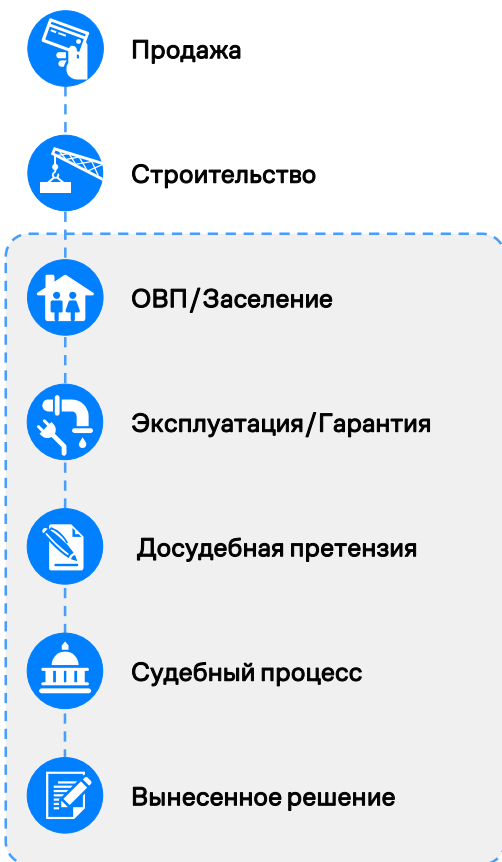
Предпосылки для альтернативного урегулирования

- Информирование клиента о текущем нормативно-правовом регулировании и реальных перспективах судебного взыскания
- Информирование клиента о возможностях прямого альтернативного урегулирования с застройщиком
- **Использование разнообразных каналов взаимодействия:** тг-каналы, ЛК клиента, обращение на сайте, звонок на линию, почтовое обращение, просвещение через vk/youtube ролики

самолет

Альтернативное урегулирование имеет потенциал существенно снизить судебные расходы

Клиентский путь



Альтернативное урегулирование

В октябре 2024 года было запущено альтернативное урегулирование на этапах: заселения, обращения в ГО, направления досудебной претензии, судебного процесса и на этапе вынесенного решения.

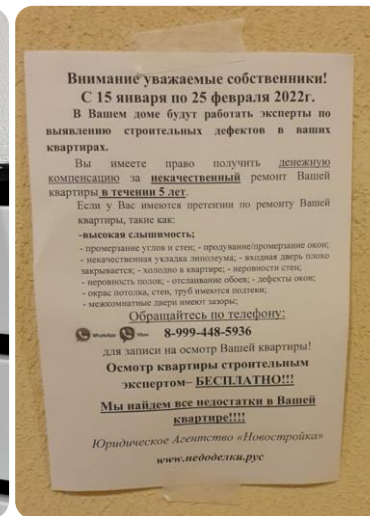
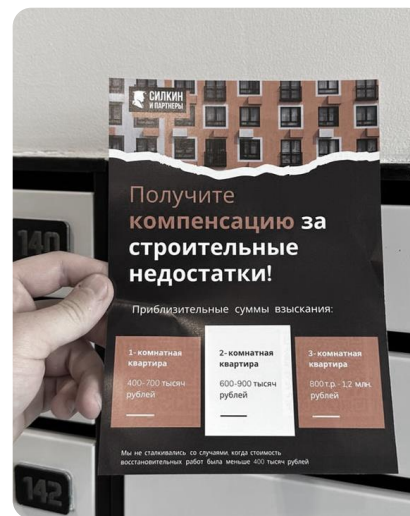
Сотрудники Самолет звонят клиентам, предлагают урегулировать претензии, в том числе, за счет выплат компенсаций за недостатки/срыв сроков.

25% Текущая конверсия клиентов, готовых заключить соглашение

50% Потенциал конверсии

Проблемы, мешающие росту конверсии

- Досудебные эксперты завышают стоимость устранения недостатков
- Клиент отказывается заключать какие-либо соглашения без юриста
- Юристы не заинтересованы в альтернативном урегулировании споров
- Юристы намеренно вводят в заблуждение клиентов - не говорят о поправках в 214-ФЗ и ПП 326 клиенту, завышают сумму потенциального взыскания, а также занижают сроки получения взысканных сумм
- Дольщики не могут расторгнуть договор с юристами из-за кабальных условий (выплата 20-30% от полученной суммы по соглашению)
- Агрессивная реклама в МОПах, социальных сетях и чатах жильцов



Примеры рекламы в МОПах, которые вводят клиентов в заблуждение:

- Суммы не соответствуют 214-ФЗ
- «Официальное» выявление дефектов

самолет

Примеры противодействия юристами заключению соглашения с клиентом в рамках альтернативного урегулирования

- Юрист подал иск в суд после заключения досудебного соглашения, поскольку имел действующую доверенность и был заинтересован в получении своего вознаграждения за представительство в суде
- Эксперт потребовал оплатить изначально «бесплатную» досудебную экспертизу по цене в **2,5 раза выше рыночной стоимости**, поскольку клиент решил урегулировать спор в досудебном порядке
- Клиент согласился подписать досудебное соглашение, а юрист отговорил
- Юристы претендуют на **20-30% от суммы при любом исходе** – даже если клиент заключил досудебное соглашение и стоимость фактически оказанных им юридических услуг минимальна
- Юристы «пугают» штрафными санкциями и невозможностью расторжения договора по оказанию юридических услуг
- С подачи юристов, в целях оказания давления на застройщика, дольщики **распространяют недостоверные сведения** о несостоятельности застройщика в покрытии своих финансовых обязательств (**потенциальное банкротство**). В результате подвергаются риску возмещения убытков, причиненных деловой репутации застройщика