

Номинация: Журналистское расследование

Название СМИ: Общественный контроль

Автор: Михаил Немировский, редактор раздела Строительство

Название статьи: Расследование «Общественного контроля»: кто дергает ниточки рынка «долевки»

Ссылка на материал: <https://ok-inform.ru/stroitelstvo/dolevoe-stroitelstvo/86986-rassledovanie-obshchestvennogo-kontrolya-kto-dergaet-nitochki-rynka-dolevki.html>

Растущий рынок долевого строительства объемом 5,6 трлн рублей ожидаемо привлекает самых разных интересантов, жаждущих обернуть процесс покупки жилья на первичном рынке в свою пользу. В том, кто наживается на «долевке» и пытается управлять протестом на проблемных стройках, нанимая провокаторов, «троллей» и дольщиков-симулянтов, а также в том, кто делает деньги из воздуха, разобралось наше издание

Интересант 1: сами дольщики

Если рассматривать доленое строительство как нормальный рыночный процесс, то эта подглава должна ограничиться одним названием, поскольку в работающем механизме потребитель (дольщик) и поставщик (застройщик) нет и не должно быть никакого «двойного дна». Вы приобрели квартиру - и вы ее благополучно получили. Другое дело, если стройка столкнулась с каким-то внутренним или внешним кризисом.

Не будем рассматривать все варианты заморозки строительства: их слишком много, и о них писали не раз. Речь о том, что в стадии реакции дольщики из рядовых потребителей не сразу, но превращаются в общественно-политическое движение. С идеологией, стратегией, программой действий, штабами, лидерами и коммуникационной сетью. Как и в любых однонаправленных процессах, инициативные группы дольщиков (сами себя так и называют «ИГ-шки») приходят к консолидации: совместным акциям, сбору подписей, выработке некоей общей идеологии протеста и привлечения внимания. Так, более опытные «ИГ-шки» часто делятся опытом с

новообразованными: куда следует обращаться, где выступать, как мониторить состояние дел на стройке, как очищаться от «засланных казачков» со стороны застройщика (об этом - ниже).

Большую роль в этом процессе играет подчеркиваемая экспертами растущая профессионализация протеста: дольщики, градозащитники, общественники стали подкованнее, мудрее, они ставят конкретные вопросы по теме, им труднее пустить пыль в глаза.

Особая роль в этих движениях уготована лидеру, той публичной персоне, которая выступает в СМИ, общается с органами исполнительной власти и т.д. Мало того что лидер должен быть профессионалом «от и до», он должен обладать авторитетом у активистов и кристальной репутацией. «Если лидер не может представлять интересы сообщества потому, что попал в грязь и не может отмыться, если он стал “битой картой”, то нужен другой лидер», - рассказали дольщики-активисты. По их словам, выдвижение лидера протеста - это абсолютно саморегулируемый процесс, как выборы вожака волчьей стаи.

Интересант 2: политические элиты и личный пиар

Такие движения - это огромный шанс куда-то вылезти, рассуждают дольщики. «Посмотрите на бывших активистов: кто в политике, кто общественник, кто в кино снимается. Он дается только раз, и тут если ухватишь...» - говорят они. В качестве примера они приводят пример Аллы Андреевой, возглавляющей дольщиков всех объектов рухнувшей ГК «Город». «Она ведь могла быть сейчас совсем в другом месте, но вот она здесь, ее знают тысячи, она координирует и контролирует процесс», - добавляют активисты. В то же время, по их словам, после убийства мужа госпожи Андреевой к ее репутации возникли вопросы и ее имидж «неоднозначен», а потому ставить Андрееву, то есть лидера, который слабо защищен, на плакат всего инициативного движения дольщиков Петербурга - неправильно.

«Весь предвыборный 2014 год (губернатором Александр Дрозденко назначен в сентябре 2015-го) начало полыхать, все потенциально проблемные объекты мигмом превратились в митинги и плакаты у Суворовского».

На этой почве в прошлом году в стане дольщиков ГК «Город» даже произошел раскол. Ряд активистов написали открытое письмо губернатору

Петербурга Георгию Полтавченко, в котором, с одной стороны, попросили скорейшего расследования убийства мужа Аллы Андреевой, с другой - обвинили саму Андрееву в том, что она занимается «самопиаром» на общей беде. «Изначально она работала на депутата Госдумы РФ Оксану Дмитриеву, мы этому свидетели, чтобы баллотироваться в Законодательное собрание. Сейчас Андреева решила стать борцом за права всех дольщиков Петербурга. Теперь она похожим образом решает вопросы с дольщиками СУ-155, помогая политикам в их аппаратных играх. Мы не против ее политических амбиций и пиара. Но нам нужны наши квартиры», - писали дольщики.

Андреева, в свою очередь обвинила их в том, что ее бывшие соратники «перешли на другую сторону». А именно - были ангажированы остатками менеджмента ГК «Город». Зимой 2015-го, кстати, руководству компании удалось уговорить ряд самых видных активистов на отказ от публичной деятельности путем выплаты стоимости квартиры и расторжения договора. Но не такая была Алла Андреева - деньги не взяла.

Помимо карьеризма, есть здесь и еще один политический пласт - выборный. «До выборов у нас проблемы дольщиков особо и не стояло, - рассказывает собеседник в строительном блоке правительства Ленобласти. - Но весь предвыборный 2014 год (губернатором Александр Дрозденко назначен в сентябре 2015-го) начало полыхать, все потенциально проблемные объекты мигом превратились в митинги и плакаты у Суворовского». Как говорят собеседники, тут речь идет не столько о политической «заказухе» со стороны властных элит, хотя такое тоже распространено, сколько о понимании самих дольщиков: сейчас, в пору раздачи больших обещаний, внимание к себе привлечь легче всего. «Активисты смотрят интернет и телевизор и прекрасно осведомлены о визитах первых лиц, бьют всегда по больному и вовремя», - иронизируют источники.

Интересант 3: власти

Исполнительные органы же, за внимание которых бьются общественники, по степени участия в «долевке» можно отнести к самой пассивной группе интересантов. Если проще - то обманутые дольщики властям не нужны ни в кабинетах, ни на улицах. Но нормы 214-ФЗ, который сделал чиновников невольными участниками этого процесса, вводя ответственность за обманутых соинвесторов, неумолимы. Да и рейтинг эффективности глав

регионов, который очень пристально просматривают в последнее время в Кремле, никто не отменял.

Другой аспект - насколько сильно властям не нужны пикеты у ворот и что они с этим намерены делать.

Власти ведут собственный мониторинг рынка и устойчивости основных игроков, рассказывает источник в правительстве Ленобласти. «Есть “серые” компании, вроде “Норманна”, у которых очень много юрлиц и объектов, и мы знаем, что от них могут прилететь проблемы. Есть много небольших застройщиков, они недавно на рынке, не рассчитали силы или начали продавать сильно ниже рынка и погорели на демпинге, они тоже на карандаше, - говорит собеседник. - В то же время, если к нам приходят дольщики НСС, мы им не верим. Понятно, что компания ответственная, что она строит, а у людей - просто паника и некие частные претензии к застройщику».

Сейчас в Ленобласти 21 проблемный объект, из них 10 реально проблемных, а 11 - «контрольных» (стройка стоит, но застройщик «живой»). Для сравнения: в Петербурге это 26 объектов на 67 домов. И областные власти стараются держаться срединной позиции в диалоге с дольщиками. «И мы никогда ни за, ни против. Мы всегда ставим на позитивных дольщиков. Чья энергия направлена исключительно на достройку объектов. Мы входим с ними в контакт и поставляем максимально возможную информацию, которой располагаем сами, а также расписываем весь спектр возможностей органов исполнительной власти. Мы говорим: ситуация такая, застройщик то-то, мы можем то-то. Что вы хотите от нас», - говорит собеседник. По его словам, власти не заинтересованы в каких-то публичных акциях. Такие флешмобы проводятся для привлечения внимания властей, но незамеченными проблемы в «долевке» остаются редко. «Мы, конечно, всеми силами пытаемся не допустить публичных акций: разговариваем с дольщиками, объясняем, что этим делу не поможешь. Реально митинги достройке дома не помогали никогда. Если нужно выбить денег из застройщика, сорвать переговоры, засветиться в медиапространстве, потешить самолюбие - это да, но к стройке все это отношения не имеет», - говорят в правительстве Ленобласти.

В Петербурге власти действуют иначе - далеко не так благосклонно к пострадавшей стороне. По всей видимости, это связано с самой фигурой куратора проблемы - вице-губернатора Игоря Албина, за которым - нескольких проколов на региональном (говорят, что Кострому на тот момент Игорю Слюняеву вспоминают до сих пор) и на федеральном уровнях.

Получить в предвыборный год социальную бомбу в виде тысяч обманутых дольщиков (официально их в городе - более тысячи, пострадавших от действий застройщиков - 10 тысяч), Смольный себе позволить не может. Поэтому команда Игоря Албина действовала в духе антикризисного пиара. Например, в соцсетях появлялись группы в стиле «клуб обманутых дольщиков», на которых некие люди яростно защищали господина Албина от градозащитников, недовольных действиями чиновника. Там же гуляла петиция в защиту вице-губернатора - впрочем, большого количества голосов она не набрала.

Но если в случае с виртуальным общением еще можно было предположить, что люди на самом деле благодарны чиновнику, который «первый озаботился проблемой дольщиков», то более показателен случай с дольщиками ГК «Город», которые в конце января выстроились в очередь к приемной президента в СЗФО, чтобы направить письма Владимиру Путину и его полпреду Николаю Цуканову по своей проблеме. Туда же заявился представитель PR-команды вице-губернатора Николай Камнев. Политтехнолог затеял перепалку с дольщиками, провоцируя их и обвиняя в том, что они спекулируют на проблеме, хотя сами должны нести ответственность как соинвесторы строительства своего жилья.

Интересант 4: застройщик

Настоящий арсенал практик массового психологического воздействия находится на вооружении у строительных компаний, они первые заинтересованы в том, чтобы зарождающийся протест при возникновении проблем на стройке не выплеснулся в соцсети. Второй повод - «черный» пиар и медиаатака на конкурентов путем достаточно грубых вбросов на форумах о «долевке»: виртуалы могут «по секрету» рассказать, что возле вашего дома прокопают метро/организуют свалку/туберкулезный диспансер. А в конце бросить небрежное: «Но я ни к чему не призываю, думайте сами». Кроме того, можно вывести на пикет против застройщика-конкурента молодых людей за 1 000 рублей в час, нанятых в соседнем общежитии.

Настоящий арсенал практик массового психологического воздействия находится на вооружении у строительных компаний, они первые заинтересованы в том, чтобы зарождающийся протест не выплеснулся в соцсети.

Сами застройщики на условиях анонимности так прокомментировали «Общественному контролю» эту тему: «Конечно, мы ведем и контролируем общение дольщиков в интернете. А как иначе? Или ты контролируешь их, или они тебя. Но хвост не должен вилять собакой».

Вообще, как говорят участники рынка, если работы на объекте все-таки остановились, у застройщика есть четыре основных возможности работы с массовым сознанием. Первая - пойти по простому и открытому пути. Собрать дольщиков или инициативную группу, объяснить причины отставания, дать новый график застройки, ведь всегда проще опереться на большую группу дольщиков, которая сама при необходимости прижмет к ногтю каких-то вымогателей или скандалистов. В качестве примера в строительном блоке правительства Ленобласти приводят «Муринский посад» от ГК ЦДС, где просрочка составляет более года. Но при этом компания очень плотно и грамотно работает с дольщиками. «И в итоге - у нас со всего огромного квартала всего 1-2 обращения. Всех остальных они купили, уговорили, убедили, не знаю - как именно», - говорит источник.

Второй вариант - это покупка СМИ и замалчивание проблемы. По нашим данным, ряд изданий, входящих в уважаемое в городе Агентство, просят за «молчание» 250 тысячи рублей в полугодие (но четкого прайса тут нет, расценки могут меняться по желанию руководства и в зависимости от личной симпатии владельцев к застройщику). На телевидении цены, конечно, намного выше.

Третий вариант - покупка застройщиком самих активистов. Это самый быстрый, но не самый дешевый способ решения проблемы. Первый вариант - просто выйти на прямой контакт с дольщиком, выплатить ему стоимость квартиры и добавить сверху «мотивационные». Если градус протеса повышен, можно подслать «решальщика», тонкого психолога с навыками трудных переговоров. По данным активистов из движения «Гражданин Пушкин», такой переговорщик пытался вступить с ними в контакт от имени застройщика Setl City. Некто Владимир Пашковский представился помощником директора по связям с общественностью Setl City и предложил «в частном порядке» обсудить вопрос защиты Пулковской обсерватории, где компания возводит ЖК «Планетоград». Официально в компании от «решальщика», разумеется, открестились.

Ярких общественников покупают и не так явно. Как правило, у каждого жилого комплекса есть минимум две группы в соцсети, одна из них создается и администрируется застройщиком, затем, когда дольщик не устраивает общение в рамках официальной группы, создается своя группа по типу «соседи». Обычно именно вторая группа используется для дальнейшего общения собственников и решения текущих задач.

«Существуют эти группы достаточно интересно. У нас были выявлены некие пишущие лидеры в альтернативной площадке, а затем один из этих лидеров был “куплен”, - рассказывает Анастасия Константинова, дольщица ЖК “Черничная поляна” от IMD Group. - Администратор-дольщица стала “платным” руководителем группы, причем о ее ангажированности было известно всем. В итоге политика обеих групп в течение очень длительного времени отображала исключительно интересы застройщика. И таких групп потом было создано еще несколько и каждую возглавлял посаженный застройщиком человек».

Как только в группе появлялся кто-то, кто позволял себе задавать какие-то неудобные вопросы, в ход идет четвертый механизм - армия троллей. Это целая отработанная технология работы с аудиторией через соцсети. «Например, человек задает вопрос: я посчитал, что на обещанный паркинг влезет 15 машин, квартир в доме в два раза больше. В ответ на это начинается травля: ты неправильно посчитал, зачем вы разводите споры? Кому нужен этот негатив? Давайте потерпим и доживем до светлого будущего, дайте застройщику работать и т.д. В итоге ставится задача: всех, кто пытается называть вещи своими именами и добиться от компании выполнения обязанностей - их нужно дискредитировать, оговорить, выключить из эфира», - рассказала госпожа Константинова. По ее словам, технологии эти просты и понятны: человека нужно вывести на какой-то неконструктивный спор, на эмоции, чтобы увести беседу от конкретной проблематики.

Особенно это видно, если посмотреть на обсуждения нескольких групп долгостроя: риторика, психологические приемы, даже обороты речи - все, что сначала кажется каким-то бытовым хамством, на деле оказывается частью работы с клиентом. «Наверное, этому даже где-то учат, потому что со всеми дольщикам способы общения одинаковы», - разводит руками дольщица. По ее словам, грамотный дольщик должен сам управлять этим словесным спаррингом, напирать на логику, выключать эмоции, приводить аргументы.

По нашей информации, ряд петербургских застройщиков платит в среднем по 200 тысяч рублей в месяц за полное интернет-обслуживание и снятие негатива в соцсетях. «Это очень теневая история, которая прежде всего характеризует самого заказчика. Ведь за те же деньги можно обратиться к профессиональным пиарщикам, которые сделают красиво и без оскорбляющих направо и налево дольщиков анонимов в соцсетях. Вот, например, “Отделстрой” Марка Окуня - у него есть отличный пиарщик. И он ни копейки не дает никому: ни вымогателям, ни прессе, никому», - говорит источник на рынке.

«Силы природы» как лакмус

Но и это еще не все. Оказалось, что легионы виртуальных троллей можно «прокачать», что было успешно продемонстрировано компанией O2 Development в Мурино. По информации «Общественного контроля», в 2015 году, когда основная масса дольщиков «Сил природы» еще не осознавала, что на объекте есть проблемы, застройщик превентивно ввел несколько подставных «обманутых» дольщиков, которые стали прощупывать почву для пиар-движения.

В 2015 году, когда основная масса дольщиков «Сил природы» еще не осознавала, что на объекте есть проблемы, застройщик превентивно ввел несколько подставных «обманутых» дольщиков.

«Три подставных дольщика вышли на меня, поскольку мы были одними из самых заметных активистов в медиапространстве, - объясняет Анастасия Константинова. - Решили примкнуть к нам, составив единый фронт из разных классов обманутых покупателей недвижимости. С самого начала у них прослеживались очень явные связи с офисом O2: вели себя замкнуто, больше собирали информацию, нежели делились, к тому же обладали 100% инсайдерской информацией со стройплощадки». По ее словам, эти люди напросились на митинг, их отметили в протоколе к их явному неудовольствию - светиться они не хотели. Постояли в уголке, сказали речь, но не под запись.

«На самом деле они просто изучали модели поведения обманутых дольщиков. Была такая разведка боем. Похоже, они готовились к тому, что будут проблемы. И проблемы случились», - говорит активистка. В итоге, когда с заморозкой стройки начали «просыпаться» настоящие пострадавшие дольщики, они начали выходить на тех, кто наиболее активно выступал в группах в соцсетях. То есть на тех же самых подготовленных, уже

проплаченных активистов. Те начали формировать идеологическое русло протеста, но в инертном ключе: давайте еще подождем, процесс идет, мы сами видели активность, «у меня друг в компании работает» - все достроят. Но они все и всегда так говорят. Таким образом реальное движение дольщиков на объекте было подорвано как минимум на год.

«Та же схема провела у нас на “Черничной поляне”. Тогда застройщик пайщиков первой и второй очередей натравил друг на друга, столкнув лбами, и долго держал людей в ощущении, что их настоящий враг - это активисты из 1-й очереди. Так продолжалось года полтора», - подытожила госпожа Константинова.

«O2 Development - это настоящая змеиная яма, там собрано все, что только может входить в понятие “проблемного объекта”: стройка без разрешения, жесткий корпоративный конфликт за землю и “профессиональные” дольщики, которые рвали компанию на части», - так охарактеризовали самый проблемный долгострой в правительстве Ленинградской области.

Интересант 5: профессиональные дольщики

Активно манипулируют общественным сознанием и опытные инвесторы-частники. Они вполне осознанно приобретают квартиры в проблемном объекте, заводят параллельную группу и начинают мутить воду. Организовывать протестные акции, делать вбросы недостоверной информации и так далее. На волне народного возмущения они идут к застройщику и начинают требовать денег. «Как правило это полная стоимость квартиры - плюс еще что-то сверху. Кроме того, многие обычные покупатели становятся “профессиональными” дольщиками прямо по ходу стройки», - говорят собеседники.

Другая категория «профессионалов» - молчуны. Они мониторят инициативные группы, собирая информацию для себя, чтобы, например, вовремя выйти из проекта: разорвать договор или переуступить квартиру. «При этом они не ставят в известность окружающих - просто проследили, что творится на объекте, просчитали свои выгоды и ушли. Это псевдоактивные дольщики, их активность состоит не в достройке дома, а в выгоде от продажи или непроджи: некоторые из них сознательно затягивают разгорания протестных акций, чтобы успеть продать свою

квартиру до наступления проблемного момента. То есть они пусть и невольно, но помогают застройщику. И, кстати, застройщик таких клиентов часто вычлняет и ангажирует, поощряя разными бонусами», - подтверждают активисты.

Интересант б: юристы-рвачи

В 2016 году Управление Роспотребнадзора по Петербургу вынесло 115 решений в пользу потребителей в рамках гражданских дел по взысканию неустойки за задержку передачи квартир на сумму 12,8 млн рублей. Без услуг профессиональных юристов эта сумма была бы в разы меньше, это хорошо, потому что это законно - как по букве, так и по духу закона. Но к методам работы этих юристов есть большие вопросы.

Юристы начинают внедряться в группы в соцсетях практически одновременно с их созданием - и этих представителей не отследить. Это можно только почувствовать по риторике.

Сейчас две самые популярные группы юристов в соцсетях в соцсетях - «Петербургский дольщик» Павла Папуниди и «Мудрый дольщик» Давида Нагдалиева. Группы очень похожи - оформлением, рекламой, обещаниями взыскать с кого угодно 100% неустойки любого объема. Обе группы ведут молодые и активные юристы, среди групп, на которые они подписаны, есть характерные: основы SMM и продвижения страниц в соцсетях, страницы почти всех проблемных объектов, недвижимость и СМИ.

По словам дольщиков, юристы начинают внедряться в группы в соцсетях практически одновременно с их созданием - и этих представителей не отследить. Это можно только почувствовать по риторике, видя, что пошла агитация в делано пессимистичном русле. «Например, были объекты с небольшим отставанием от сроков, где не было оснований для паники, но и там появляются юристы, которые начинают раскачивать лодку: «Проблемы у вас будут, я знаю, я знаю застройщика, объект не достроят - лучше первым встать в очередь за неустойкой, пока есть деньги на счетах, и т.д., - рассказывает госпожа Константинова. - В итоге люди ведутся, идут за неустойкой, экономика проекта начинает сползать - и объект не достраивается».

Очень многие предлагают бесплатную первичную юридическую консультацию, заманивая клиентов. Это именно те люди, которые сидят на

сайтах о «долевке», в группах в соцсетях и рассылают дольщикам предложения о юридических услугах, приглашая на бесплатные консультации, тем самым «сажая на договора», говорит Анна Горбенко, консультант комиссии по недвижимости Общества потребителей СПб и ЛО. По ее словам, первая категория юристов заманивает на бесплатную консультацию, а потом дают ценник на сами услуги, и этот ценник просто космический. Вторые - те, которые подначивают и провоцируют дольщиков на намеренную конфронтацию с застройщиком, говоря: зачем вам с ними договариваться? Не соглашайтесь на уменьшенные выплаты, нужно подавать в суд. Вот смотрите, 200 тысяч у вас пени с застройщика за просрочку, плюс получим с застройщика штраф в 100 тысяч рублей и моральный вред тысяч 50. Но это совершенно утопичная история, таких выплат не бывает.

«При этом сами юристы знают, что такой судебной практики нет, но они настолько уверенно рисуют растерянному дольщику картину, что те слышат, что хотят услышать», - рассказал юрист.

Но самая главная проблема, на которую указали нам и дольщики, и юристы, - паразитирование юристов на делах с «пустыми» застройщиками-юрлицами. «Практически всегда сами юристы знают, что с застройщика взять уже нечего, но все равно разводят дольщиков на суд. Но в лучшем случае ты станешь обладателем вынесенного в твою пользу судебного решения, нереализуемого на практике. Это исполнительный лист, который можно повесить на стенку и любоваться - больше он не нужен», - сокрушаются дольщики. А вот гонорар юристу за ведение дела заплатить придется.

Страдают от юристов-рейдеров и застройщики, но профессионализму последних отдают должное. «У нас есть один объект с просрочкой. Так вот, к нам было подано около 200 претензий и только 10 исков. Претензии, как правило, дольщики составляют сами, на основе различных шаблонов, собранных в интернете. А вот с исками другая история. Действительно, рынок юристов по “долевке” растет, и растет и количественно, и качественно. Эти иски по объекту очень качественно подготовлены, видно, что ребята на этих процессах собаку съели», - рассказал источник в компании «СПб Реновация». Именно поэтому девелопер сразу закладывает, что на комплекс из 800 квартир около 10% в случае просрочки дойдет до суда. С кем-то удастся разойтись полюбовно, и 5% (условно) выйдут на исполнительный лист. «Но суд, конечно, будет резать сумму выплаты, поскольку сразу видит сильно завышенные счета за работу тех же юристов, а

судьи прекрасно знают, сколько эта работа стоит, и, как правило, стандартно режут выплату до 20 тысяч рублей», - говорит управленец.

Но есть и рецепт от ушлых юристов. «Чем короче договор долевого участия, тем больше возможностей у нечистоплотных юристов вклиниться в схему работы застройщика. Поэтому нормальный многостраничный договор, который описывает все и вся, включая условия расторжения, - защищает права как дольщика, так и застройщика», - уверен первый заместитель генерального директора компании-застройщика Соalco Михаил Викторов.