



Сплошные косяки

Потребительский экстремизм называют едва ли не главной проблемой, мешающей развитию строительной отрасли. Что это?

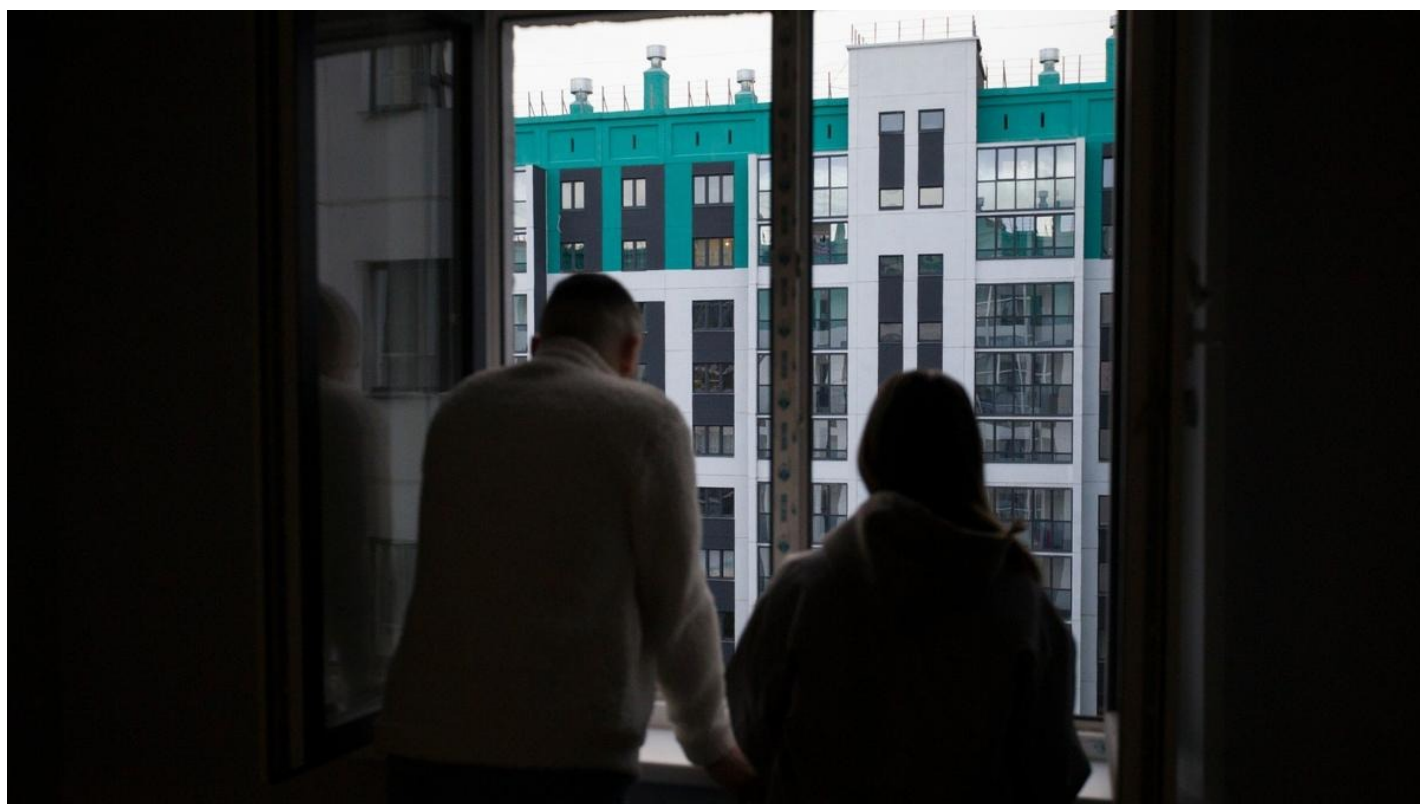


Фото: М. Конанков / Octagon.Media / ТАСС

11:00, 5 августа 2026,

Ольга Путилова

полную версию материала со всеми мультимедиа-элементами
вы можете прочитать [по этой ссылке](#) или отсканировав QR-код →



Стройкомплекс страны сталкивается с угрозой, которая подрывает его финансовую устойчивость. Индустрия «черного права» губит строительную отрасль. Истребование компенсации превращается в бизнес, застройщики бьют тревогу! Потребители-экстремисты загоняют застройщика в тупик! Как бороться с этой гидрой, если у нее каждый раз вырастает три головы?

Это лишь краткая подборка наиболее эмоциональных характеристик, описывающих относительно новое явление на рынке новостроек и долевого строительства. Его считают массовым и называют потребительским экстремизмом. Застройщики, если ориентироваться на их публичные высказывания, проблему видят не в снижении качества новостроек и не в собственной договороспособности, а в непомерных аппетитах и завышенных претензиях потребителей (истцов).

То в суд, то на стройку

Чиновники твердят, что строительная отрасль — двигатель экономики, а из-за потребительского терроризма она рискует стать убыточной. Да, именно так. Видимо, в порыве праведного гнева слову «экстремизм» находят более звучную замену, точнее — крайнюю форму. Сейчас, утверждают застройщики, даже незначительные недоделки позволяют покупателю взыскивать со строителей серьезные суммы. Не очень, правда, понятно: «незначительные» — это объективная реальность или оценочный термин самого застройщика?

Как бы то ни было, весьма доходный и совершенно сомнительный бизнес наносит ущерб всей отрасли. Это уже давно не про улучшение условий проживания и не про борьбу за качество.

Застройщики называют свои потери миллиардными. И жалуются, что приходится не строить, а ходить по судам.

И вот уже компании, занимающиеся индивидуальным жилищным строительством (ИЖС), обращаются в Госдуму с просьбой защитить их от потребительского экстремизма.

Поясню, почему именно они: сегмент строительства многоквартирных домов (МКД) регулируется отдельными законодательными нормами, а рынок ИЖС — законом «О защите прав потребителей». Это значит, что при любом нарушении организация за просроченный ввод должна платить 3% от всей стоимости строительства ежедневно. В Ассоциации деревянного домостроения приводят показательный пример: задержка сдачи дома составила 11 дней, причем не по вине строителей. Возникли проблемы с подъездными путями к участку заказчика. В итоге последний выставил требование: оплатить 33% от суммы договора. Один из членов правления ассоциации признался, что не знает ни одной компании в ИЖС, которая не сталкивалась бы с подобного рода потребительским экстремизмом.

Если ориентироваться на актуальную судебную практику, количество исков к качеству квартир растет. В 2021-м их насчитывалось 13 354, а годом позже — вдвое больше. Сумма финансовых требований выросла почти в три раза. Согласно результатам исследования, проведенного Институтом развития строительной отрасли, с массовыми претензиями и судебными исками со стороны юристов имели дело почти 70% опрошенных девелоперских компаний. Претензии по качеству сданных в эксплуатацию квартир были предъявлены половине участников опроса.

Иногда, утверждает потерпевшая (или считающая себя потерпевшей) сторона, сумма компенсации может превысить стоимость дома. Но вот вопрос: если конфликт решается в пользу потребителя, значит, в суде приводятся серьезные аргументы? Ведь последнее слово всегда за органами правосудия. Или эти органы предвзяты?

Критиковать не смей!

Ладно судебные иски — это дело серьезное. Но ведь и обычная критика от граждан, как выясняется, серьезно расшатывает отрасль. Поэтому один из ведущих российских застройщиков предлагает штрафовать и даже отправлять за решетку тех, кто приходит в новые дома и начинает «разборки». Человек возмущен: при приемке квартир «любой клиент, блогер или агент может зайти на объект и вылить столько грязи на девелоперов». Съёмку сюжетов о недостатках в новостройках он относит именно к потребительскому экстремизму. По мнению публично негодующей стороны, блогеры раздувают скандалы из-за мелких строительных недочетов, что полностью обнуляет все усилия девелоперов, вкладываемые в *маркетинг и пиар, а за это надо отвечать.*



Фото: М. Конанков / Octagon.Media / ТАСС

В парадигму подобных рассуждений ответственность за качество не входит по определению. Недостатков, вне зависимости от их масштаба, похоже, не видят совсем: словно застройщик весь в белом, а армия обманутых дольщиков и обиженных новоселов появилась на пустом месте. Проблем нет, есть только злобное намерение неких граждан выискать их и красочно преподнести. В таком режиме можно дойти и до создания касты неприкасаемых — чтобы совсем никаких помех строительству.

Противодействие тем, кого застройщики считают экстремистами и вымогателями, принимает порой весьма суровые формы. К 7,6 года колонии (с отсрочкой исполнения) за «вымогательство в целях получения имущества в особо крупном размере» совсем недавно приговорили жительницу Сочи. В 2023 году женщина обратилась в соцсетях к главе СК Бастрыкину, рассказав о множестве нарушений в сданном жилье: грибок на стенах, затопленные подземные парковки,

нарушения работы канализации. Новые квартиры оказались малопригодными для проживания.

После видеообращения состоялись переговоры с представителем застройщика. Результат — возбуждение уголовного дела. При этом независимая экспертиза не выявила в записи переговоров признаков вымогательства со стороны дольщицы.

В Сургуте такое же обвинение застройщик предъявил покупательнице квартиры в одном из своих ЖК. Под следствием оказалась мать троих детей М. Но претензия была коллективной: вместо обещанного комфорт-класса людям сдали обычный эконоом, к качеству которого появилось очень много вопросов.

В свою новую квартиру семья М. пришла с профессиональным приемщиком. Выискивать дефекты не пришлось, они были очевидны: входная дверь не закрывалась, промерзли и заваливались стены, были проблемы с вытяжкой и сантехникой. Принимать жилье в таком состоянии хозяйка отказалась и написала досудебную претензию. После чего, как и в сочинской истории, пошла на переговоры с застройщиком. В итоге — уголовное дело. Теперь женщине грозит реальный и немалый срок.

В Рязани по заявлению застройщика уголовное дело возбудили против градозащитников по статье о клевете.

Если так и дальше пойдет, жаловаться на дефекты в новостройках станет просто опасно.

А проблема точно в потребителе?

Число претензий растет, потому что потребители вошли во вкус? Желают не только свое получить, но и отсудить сверху?

Надо же как-то отбивать ипотеку, российские города по ее недоступности лидируют в Европе. Или застройщик отдает предпочтение количеству, а качество вторично?

Переизбыток жилья на рынке недвижимости — явно не дело рук потребителя. Стороннему наблюдателю сложно понять, на чьей стороне правда. Но есть цифры. По словам директора компании «Госприемка» Зиякаева, сегодня 99% новостроек сдаются с нарушениями. *На сайте ЕРЗ выложено социологическое исследование от независимой системы сертификации новостроек Urban Grade.* Так вот, если верить аналитикам, 93% опрошенных новоселов недовольны качеством нового жилья. Потребительский экстремизм столкнулся с наплевательством застройщика? 93% — это ведь очень много. Аналитики в сфере недвижимости констатируют: качеством новостроек недоволен колоссальный процент покупателей.

Наконец, опрос показал:

47% въехавших в новые дома обнаружили, что указанный застройщиком класс не соответствует реальному положению дел.

Серьезные проблемы в квартире класса «комфорт», купленной по цене выше среднего, москвичка Анна увидела уже после приемки. Косяки, как она их называет, вскрылись после ремонта и заселения. Первые же гости обернулись для хозяйки визитом полиции — ее вызвали соседи, живущие этажом ниже. После этого Анна поняла, насколько серьезны проблемы со звукоизоляцией. И это было только начало. С появлением соседей по лестничной площадке Анна стала невольным участником чужой жизни.

— Я слышала, если они включали телевизор, цоканье собачки, когда она носилась по паркету, шум сливного бачка и все прочие «прелести» социалистического общежития. В своем «комфорт» я себя ощущала как в студенческой общаге. Главное, как можно исправить звукоизоляцию, когда дом уже построен? Начинать второй ремонт, обкладывать стены? Сэкономили на материалах, вот что я вам скажу. Уж такой-то проблемы от дома такого уровня я совсем не ожидала. Потом выяснилось, что у нас лифт с дефектами. Как минимум раз в две недели он встает. Что-то напортачили при установке. Несколько раз я со своего 26-го этажа шла пешком. А еще в доме просто чудовищные проблемы с вентиляцией в общем коридоре на этаже — постоянная душегубка при любой погоде. С самого начала так было. Мы жаловались, приходили какие-то люди от застройщика, но и только... У нас все гарантийные сроки прошли, и такое ощущение, что застройщик умышленно тянул время.

Депутат на грани экстремизма

Согласно результатам исследования, только 7% опрошенных всё устраивает в новом жилье. Чаще всего в жильцов беспокоят дефекты окон (72%), кривизна стен и пола (37%) и плохая вентиляция (35%). А еще проблемы с водопроводной системой и протечки, сложности с дверными конструкциями и неполадки с электричеством.

Отдельная тема — задержки ввода жилья. Все условия сделки между дольщиком и застройщиком закрепляются договором долевого участия. В нем указана дата, когда жилье должно быть передано покупателю. Если девелопер нарушает этот срок, он должен выплатить неустойку (№ 214-ФЗ). Так вот, по данным ресурса НАШ.ДОМ.РФ, за последний год более трети нового жилья в стране не было сдано в срок.

В поведении застройщика явно прослеживается политика

двойных стандартов: по части соблюдения сроков собственная репутация волнует его не столь серьезно. Но трогать эту репутацию «критиканам» он не позволит самым решительным образом. Обязательства перед дольщиками приносятся в жертву каких-то особых обстоятельств застройщика. Вложенное в долгострой обесценивается, иные застройщики умышленно банкротятся, власти разгребают последствия такого «сотрудничества» — и это уже общая практика. В Москве одна из ведущих девелоперских компаний сроки сдачи не выдерживает практически никогда на протяжении многих лет. Это ее «фирменный стиль».

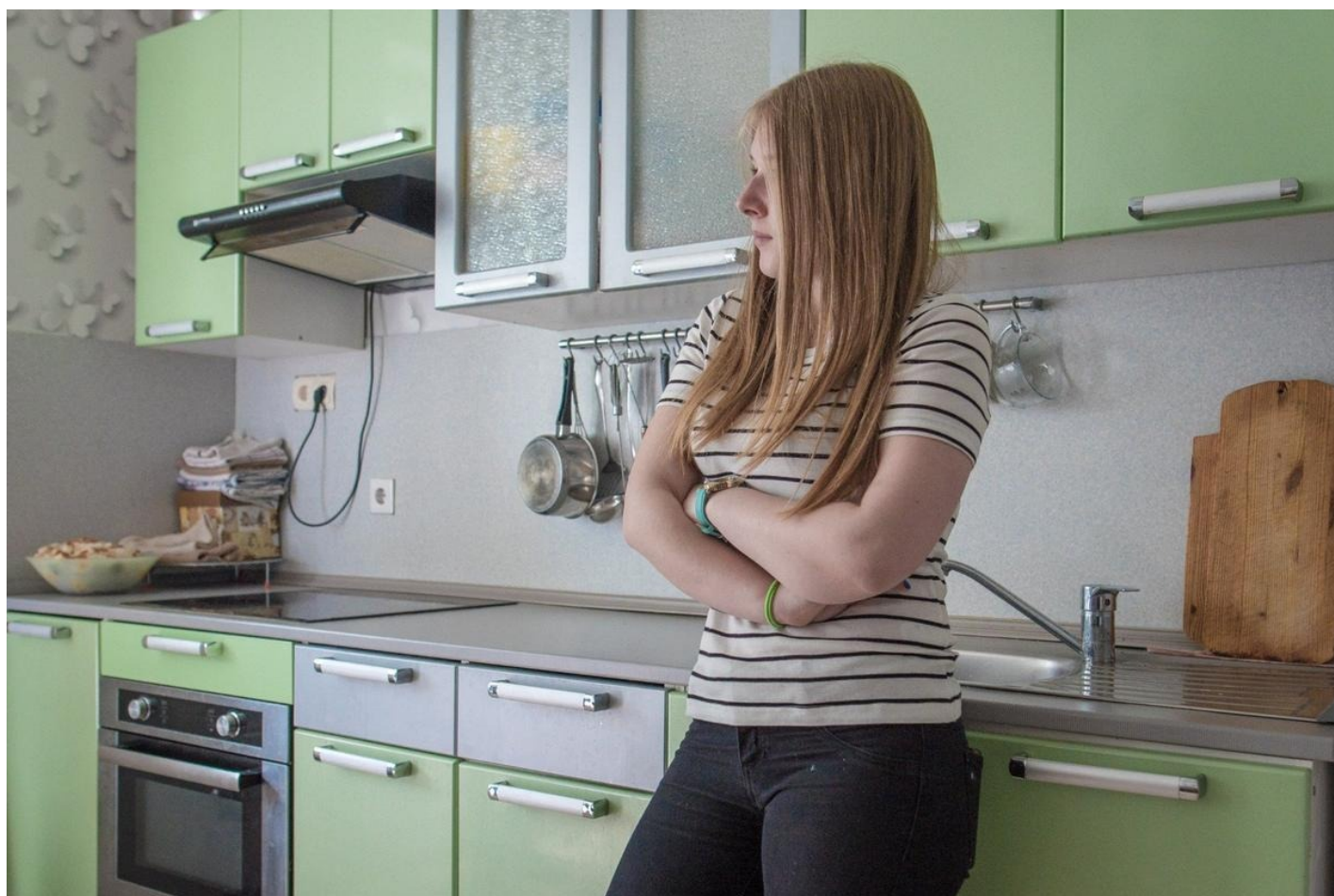


Фото: Стоян Васев / ТАСС

Вряд ли московский муниципальный депутат предполагал, что действует как экстремист, когда в своем блоге систематически выкладывал сюжеты из новостроек одного из районов ВАО. Он сам снимал проблемные места и недоделки. Замечу, комментировал ровно то, что показывал. Каждую претензию

подкреплял наглядной демонстрацией дефекта. В зону его внимания попадали дома, строящиеся по реновации, и объекты долевого строительства.

Сомнений в объективности народного избранника не возникало. В личной заинтересованности его вряд ли заподозришь. Определенный пиар — возможно. Так ведь он сам и разбирался с жалобами избирателей и на некачественное жилье, и на неблагоустроенные придомовые территории, и на проблемы с паркингами. В точку, если судить по комментариям, депутат попадал практически всегда. Были и сюжеты про дефекты просто вопиющие. Очень впечатлил материал из общего коридора, куда выходили двери нескольких квартир, расположенных друг напротив друга. При открывании таких дверей одновременно они сталкивались. Чтобы беспрепятственно отворить одну, надо было закрыть другую.

За застройщика поборются

За интересы застройщиков намерены бороться и законодатели, и сенаторы. Они считают, что единственный способ остановить опасную тенденцию (потребительский экстремизм) — ограничить возможности для злоупотреблений законодательно. Вопрос уже поднимался на одном из заседаний Совета Федерации. Справедливости ради надо сказать, что одно из важнейших решений как раз в пользу застройщика приняли еще в 2024-м. Тогда был подписан закон, снизивший гарантийный срок на новостройки с пяти до трех лет.

Дальше — больше. В 2020 году на фоне пандемии коронавируса в стране ввели мораторий на взыскание и начисление штрафов с застройщиков за срыв сроков. Через год отменили, а в 2022-м вернули — уже из-за санкций. Затем мораторий действовал с марта по декабрь следующего года и был продлен снова — до конца 2025-го. В результате растянулся почти на пять лет. И привел к массовому переносу сроков завершения

строительства. Но это не мешает отраслевым чиновникам снова высказываться за продление. Мотивация? А отрасли опять нужна поддержка — только теперь уже на фоне снижения продаж. Так может, не надо столько строить? Или строить меньше, но лучше? Вопрос, конечно, обывательский. Но рынок-то перенасыщен — и это уже факт.

Только в прошлом году доля нераспроданных квартир на отечественном рынке новостроек приблизилась к 70%. А это уже признак затоваривания.

Продажа жилья в новых домах снизилась в полтора раза и достигла минимального значения за пять лет, следует из данных ДОМ.РФ. По подсчетам аналитиков, за последний год только в Москве и Подмосковье число квартир, которые на момент сдачи дома не были проданы, увеличилось вдвое. В готовых новостройках некупленных объектов осталось на 400 млрд рублей. В регионах ситуация не лучше — распродано лишь 55% от общего числа квартир, готовых к вводу.

Позволю себе робкое предположение: может, не так всё критично, как нам пытаются представить? А если и критично, разве поводов совсем нет? Нет ни обманутых дольщиков, ни строительных дефектов, ни масштабных задержек с вводом в эксплуатацию, ни сомнительных договоров со статусом «предварительный», ни кинутых заемщиков с льготными кредитами, ставка по которым становится рыночной, потому что жилье не сдано в срок, а застройщик исчез?



Фото: Константин Кокошкин / Коммерсантъ

Один из игроков рынка считает, что необходимо законодательно определить список существенных недостатков, которые не позволяют принять и эксплуатировать квартиру. Сейчас этот перечень никак не закреплён, каждый участник процесса трактует его по-своему. Эксперты говорят и о необходимости зафиксировать досудебный порядок урегулирования. Его приоритетом должно стать устранение недостатков застройщиком. А судебные органы привлекаются только в случае крайней необходимости.

Помимо прочего, в марте вступил в силу ГОСТ «Отделочные работы. Требования к результатам работ». Он ввел единые и измеримые критерии оценки качества отделки, а также закрепил методы и инструменты контроля. О разработке стандарта просили сами участники рынка. До этого единой системы и общего подхода к приемке работ просто не было. «Новый ГОСТ становится практическим инструментом для рынка: он даёт унифицированные измеряемые критерии и

«общий язык» качества, которые можно напрямую включать в договоры, технические задания и процедуры приемки», — заявил министр строительства и ЖКХ РФ Файзуллин.

Постскриптум

В каждом новом доме около 10–15% собственников обращается за юридической защитой. Как отличить адекватного потребителя, желающего въехать в качественное жилье, от человека, который настроен заработать на дефектах — реальных и надуманных? Ответ на поверхности: хозяин квартиры не принимает ее под любым мелким предлогом. Дефекты устранимы, а он не дает их ликвидировать, зато демонстрирует явное желание получить компенсацию. Такое сразу можно отнести на счет потребительского экстремизма.

В большинстве подобных случаев представителями дольщиков выступают одни и те же «сопровождающие». На 15–20 «юристов-оптовиков» приходится до 70% текущих судебных дел, утверждает осведомленный источник. Найти юридическое сопровождение для взыскания хорошей суммы (а иначе и смысла нет ввязываться) не проблема. Главное — верно сформулировать запрос. И вариантов вывалится масса. Иной раз дольщик просто становится заложником ситуации. Юрист особого толка убеждает его, что нужно придерживаться проверенной тактики: на неликвидированных косяках (даже если их не было) можно хорошо заработать. Юристы обещают вернуть до 100 и более процентов стоимости жилья. И здесь уже вопрос целеполагания и порядочности самого потребителя.

Некоторое время назад известность получила история с испорченным видом из окна новой квартиры. Техническое здание, закрывающее приятный глазу обзор, появилось уже после покупки жилья. Хозяйка потребовала снести «помеху» или предоставить другую квартиру. Застройщик удовлетворить требование отказался: дом введен в эксплуатацию,

соответствует строительным нормам и техническим регламентам, квартиры для проживания пригодны. Далее рассмотрением занимались судебные инстанции. Хозяйка получила-таки возмещение за вид, который не выбирала. А как нам оценить такой исход? Под какое определение он подпадает?