

# ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ГРИНМЕЙЛ В ОТНОШЕНИИ АВТОДИЛЕРОВ



В последнее время в сфере розничной купли-продажи автомобилей набирает обороты такое явление как «потребительский гринмейл» (проще говоря, потребительский шантаж). Схема его довольно проста – потребитель навязывает автодилеру невыгодные для него условия продажи автомобиля, нередко шантажируя ответственностью за нарушение его прав и действующего законодательства, а иногда и судебным разбирательством. Такое поведение потребителя с формальной точки зрения является правомерным и на первый взгляд может быть признано всего лишь «неэтичным». При этом оно чревато для автопродавцов серьёзными финансовыми и репутационными потерями.

## Уловки покупателя

Выгодные для себя условия потребитель навязывает через злоупотребление своими правами как «слабой стороны» в сделках розничной купли-продажи.

Автодилеру от имени физического лица направляется предложение о заключении договора купли-продажи автомобиля (оферта), которая содержит в качестве существенных условий информацию, отраженную компанией в рекламе и/или на своем официальном сайте. Такие сведения (в частности, о цене автомобиля) не всегда соответствуют реальным условиям его продажи, так как могут быть сформированы электронными конфигураторами на сайте, не учитывающими все нюансы формирования конечной стоимости, или просто устареть.

Для дилера договор розничной купли-продажи является публичным (то есть обязательным к заключению), поэтому он должен заключить сделку с любым обратившимся к нему «бытовым» потребителем. Вопрос остается только в условиях такой сделки. Их-то и формирует сам потребитель в своей оферте, как правило, из опубликованной (распространяемой) продавцом информации.

Зачастую недобросовестные потребители в оферте или иным образом угрожают осложнить деятельность автодилера через контролирующие (надзорные) органы или суд в случае отказа от заключения договора на «их» условиях.

В большинстве случаев целью конкретного потребителя-гринмейлера является только приобретение товара по заниженной стоимости или на иных выгодных для него условиях (в нужной комплектации, сроки и т.д.). Однако спланированная массовая атака может быть направлена также и на подрыв репутации и экономической стабильности автодилера.

## Зоны риска

Отказ автопродавца от заключения договора розничной купли-продажи на условиях, которые отражены на её сайте или в иной рекламе, по причине удорожания автомобиля или изменения других условий его реализации чреват претензиями со стороны антимонопольного органа за нарушение законодательства о рекламе. Штраф за такое нарушение может достигать 500 000 рублей.

За потребителя, права которого нарушаются необоснованным отказом от заключения сделки, может вступить и Роспотребнадзор, применив к дилеру соответствующие санкции.

Однако самый опасный риск – создание и «тиражирование» прецедентов понуждения дилера к заключению договора на выгодных только потребителю условиях в судебном порядке. Суд при урегулировании разногласий по условиям договора с высокой долей вероятности встанет на сторону потребителя и обяжет заключить с ним договор по цене и на иных условиях, которые ранее были анонсированы дилером.

Как итог – не только финансовые потери в виде штрафов и недополученной выручки, но и возможное ухудшение отношений с дистрибьютором или импортёром продаваемого товара. В данном случае «антипотребительское» поведение и/или просчеты дилера могут рассматриваться ими как основания для расторжения дилерского договора, внесения в него некомфортных для дилера изменений или применение договорных санкций (при их наличии).

## Превентивная защита

Грамотно спланированный «потребительский гринмейл» может перерасти в судебный прецедент и с катастрофической скоростью распространиться че-

рез средства массовой информации или «сарафанное радио».

Не поможет в данном случае и обычная практика отражения на сайтах дилера и в рекламе товаров оговорки о том, что сведения о товаре не являются публичной офертой: это спасает только от акцепта указанных продавцом в своей информации сведений, но не защищает от необходимости реагирования на направленную потребителем оферту. В последнем случае при возникновении конфликта условия договора будет уже

определять суд, и, как правило, – по своему усмотрению, но с учетом приоритета защиты интересов «слабой стороны» – гражданина-потребителя.

В связи с этим проблема «потребительского гринмейла» требует обстоятельной диагностики и системного решения. По нашему опыту, необходимы комплексный анализ бизнес-процессов дилера и построение организационно-правовой системы превентивной защиты для нивелирования экономических потерь и репутационного вреда.

## КОНТАКТЫ

---



МИХАИЛ  
САФАРОВ

Директор регионального  
развития, Партнер

[safarov@vegaslex.ru](mailto:safarov@vegaslex.ru)



ИЛЬЯ  
ШЕНГЕЛИЯ

Юрист

[shengeliya@vegaslex.ru](mailto:shengeliya@vegaslex.ru)

Подробную информацию о продуктах и услугах VEGAS LEX можете узнать на [www.vegaslex.ru](http://www.vegaslex.ru).

VEGAS LEX – одна из ведущих российских юридических фирм, предоставляющая широкий спектр правовых услуг. Основанная в 1995 году, Фирма объединяет более 100 юристов, офисы в Москве, Волгограде, Краснодаре и ряд региональных партнеров.

## НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- Взаимоотношения с государственными органами. Нормотворчество
- Вопросы конкуренции. Антимонопольное регулирование
- Отраслевое право. Топливо-энергетический комплекс
- Техническое регулирование
- Разрешение споров и досудебное урегулирование конфликтов. Медиация
- Проекты с иностранным элементом. Международный арбитраж. Международные сделки. Локализация
- ГЧП и инфраструктурные проекты
- Недвижимость. Земля. Строительство
- Корпоративные вопросы и M&A. Юридическая экспертиза
- Инвестиции. Проектное финансирование
- Инновационные проекты
- Комплаенс. Антикоррупционный комплаенс и противодействие корпоративному мошенничеству
- Международное налогообложение
- Налоговый консалтинг
- Ценные бумаги, листинг, секьюритизация
- Интеллектуальная собственность
- Отраслевое право. Экологическое право

## ОТРАСЛИ ЭКОНОМИКИ:

- Авиация
- ЖКХ
- Информационные технологии
- Инфраструктура и ГЧП
- Машиностроение
- Metallургия
- Нанотехнологии
- Недвижимость
- Недропользование
- Пищевая промышленность
- Страхование
- Строительство
- Телекоммуникации
- Транспорт
- ТЭК
- Тяжелая и легкая промышленность
- Фармацевтика
- Финансы
- Химия и нефтехимия

## ПРИЗНАНИЯ И НАГРАДЫ:

- European Legal Experts 2012
- Best Lawyers 2012
- International Financial Law Review 2012
  - ▶ Реструктуризация и банкротство
  - ▶ Слияния и поглощения
  - ▶ Проектное финансирование
- Chambers Europe 2012
  - ▶ Государственно-частное партнерство
  - ▶ Антимонопольные вопросы
  - ▶ Разрешение споров
  - ▶ Налоги
- The Legal 500 Europe, Middle East&Africa 2012
  - ▶ Государственно-частное партнерство
  - ▶ Разрешение споров
  - ▶ Недвижимость
- ▶ Корпоративная практика, M&A
- ▶ Налоги
- ▶ Проекты в энергетике
- Право.Ru-300, 2012
  - ▶ Антимонопольное право
  - ▶ Коммерческая недвижимость/строительство
  - ▶ Природные ресурсы/энергетика
  - ▶ Налоговое право
  - ▶ Арбитраж
  - ▶ Интеллектуальная собственность
  - ▶ Международный арбитраж
- PLC which lawyer? 2012
  - ▶ Антимонопольное право
  - ▶ Страхование

## НАШИ КЛИЕНТЫ:

Внешэкономбанк, РусГидро, РОСНАНО, СИТРОНИКС, Газпром нефть, Газпром добыча Астрахань, Мосэнергосбыт, МРСК Центра, МРСК Волги, Белон, ФосАгро АГ, РОСНО, Ильюшин Финанс Ко, Русские фонды, РЕСО-Гарантия, Сан ИнБев, МТС, М.Видео, R-Quadrat, НОСНТИЕФ, MAN, British Airways, Rockwool, MTD Products

## СОТРУДНИЧЕСТВО:

Министерство экономического развития РФ, Министерство транспорта РФ, Министерство регионального развития РФ, Федеральная антимонопольная служба РФ, Федеральная служба по тарифам РФ, Федеральная служба по финансовым рынкам РФ, комитеты Государственной Думы и Совета Федерации, ГК Внешэкономбанк, федеральные агентства (Росморречфлот, Росжелдор, Росавтодор, Госстрой), комитеты по собственности и защите конкуренции, ГЧП и инвестициям РСПП, Комиссия по защите прав инвесторов при НФА, Агентство Стратегических инициатив и т.д.

### МОСКВА

Тел.: +7 (495) 933 08 00  
 Факс: +7 (495) 933 08 02  
 vegaslex@vegaslex.ru

### ВОЛГОГРАД

Тел.: +7 (8442) 266 312/313/314/315  
 Факс: +7 (8442) 26 63 16  
 volgograd@vegaslex.ru

### КРАСНОДАР

Тел.: +7 (861) 274 74 08  
 Факс: +7 (861) 274 74 09  
 krasnodar@vegaslex.ru