АННОТАЦИЯ
К ДИССЕРТАЦИИ БУРАШОВА ШОКАНА УАЛИХАНОВИЧА, ПОДГОТОВЛЕННОЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ СТЕПЕНИ ДОКТОРА ФИЛОСОФИИ (PhD) ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ 8D04208 – «ПРАВО» НА ТЕМУ:
«ПРАВОВЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН»

Актуальность темы исследования. В последние годы изменились как виды образовательных услуг, так и способы их предоставления. Наряду с государственными и частными образовательными организациями широкое распространение получили краткосрочные курсы, дополнительные образовательные программы, корпоративное обучение, онлайн-платформы и смешанные формы обучения. В платных образовательных отношениях, помимо обучающегося, могут участвовать родители, работодатель, третье лицо, оплачивающее обучение, а в отдельных случаях государство.

Однако законодательство не во всех случаях четко определяет роль каждого из указанных участников в договорных отношениях. В связи с этим на практике возникают вопросы о том, кто именно является потребителем, кто вправе требовать возврата денежных средств и кто может обжаловать академические решения.

Правовой аспект данной проблемы особенно отчетливо проявляется на стыке двух законодательных актов. Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей» предоставляет защиту физическому лицу, приобретающему услуги для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Закон Республики Казахстан «Об образовании» определяет права обучающихся и обязанности организаций образования. Вместе с тем вопросы качества платных образовательных услуг, информации, предоставляемой до заключения договора, возврата оплаты за обучение, несправедливых условий договора, обжалования результатов цифрового оценивания и распределения обязанности по доказыванию не получили комплексного регулирования ни в одном из указанных нормативных правовых актов. Именно этим во многом обусловлено рассмотрение аналогичных споров на основе различных правовых норм при их поступлении в суды или уполномоченные государственные органы.

Оценивать качество образовательной услуги исключительно по конечному результату было бы неправомерно. Данная услуга не имеет материальной формы, а оценка обучающегося и результаты его обучения зависят, в том числе, от его мотивации, посещаемости занятий, выполнения заданий и соблюдения принципов академической добросовестности.

Следовательно, низкая оценка, неполучение диплома или отсутствие трудоустройства сами по себе не свидетельствуют о ненадлежащем качестве образовательной услуги. Правовая оценка должна быть сосредоточена на тех действиях, которые находятся в сфере контроля образовательной организации:

выполнена ли образовательная программа, соблюдался ли установленный объем учебной нагрузки, привлечены ли соответствующие педагогические работники, обеспечены ли процедуры оценивания и необходимая инфраструктура. Именно в этих пределах в настоящем исследовании рассматривается проблема качества образовательных услуг.

Цифровая среда дополнительно усложнила данное разграничение. Цифровой кодекс Республики Казахстан и Закон Республики Казахстан «Об искусственном интеллекте» закрепляют общие основы защиты прав и законных интересов человека в цифровом пространстве, а также основные требования к применению систем искусственного интеллекта.

Однако, несмотря на принятие новых законодательных актов, многие вопросы образовательных отношений, особенно возникающие в связи с их цифровизацией, а также отдельные механизмы их правового регулирования, пока не получили полного и четкого нормативного закрепления. Это приводит к возникновению определенных трудностей и противоречий в правоприменительной практике.

Договор об оказании платных образовательных услуг, как правило, заключается на длительный период, а его содержание заранее разрабатывается образовательной организацией. После выбора поступающим образовательной организации и образовательной программы переход в другую организацию требует дополнительных временных и финансовых затрат. Результаты оценивания, сведения о посещаемости, записи на образовательных платформах и протоколы внутренних комиссий также в большинстве случаев находятся у самой организации. В таких условиях обучающийся практически не имеет возможности влиять на содержание договора и сталкивается с трудностями при сборе доказательств в случае возникновения спора. Его уязвимое положение проявляется именно в информационной, договорной, академической и доказательственной зависимости от образовательной организации.

При этом такая защита не освобождает обучающегося от исполнения собственных обязанностей. Он обязан посещать занятия, выполнять учебные задания, соблюдать принципы академической добросовестности и выполнять законные требования внутреннего распорядка. Поэтому надлежащее оказание образовательной организацией услуг и индивидуальный учебный результат обучающегося не могут рассматриваться как тождественные понятия. Если организация выполняет предусмотренные законодательством и договором обязательства, низкая оценка или неполучение диплома не означает автоматически ненадлежащее качество оказанной услуги.

Особого внимания заслуживает вопрос об информации, предоставляемой до заключения договора. Потребитель должен заранее иметь возможность ознакомиться с содержанием образовательной программы, сроками и языком обучения, сведениями о лицензии и статусе аккредитации, составом преподавателей, полной стоимостью обучения, дополнительными платежами, основаниями изменения стоимости, порядком возврата денежных средств и процедурой апелляции. Такая информация должна не просто

размещаться на сайте образовательной организации, а предоставляться в понятной и удобной для сравнения форме. В противном случае лицо не может объективно оценить экономические и правовые риски заключения договора.

Проблемные положения могут содержаться и непосредственно в тексте договора. Ограничение ответственности образовательной организации без достаточных оснований, одностороннее изменение стоимости обучения, существенное изменение образовательной программы без надлежащего обоснования либо отказ в возврате денежных средств за фактически неоказанные услуги не могут быть оправданы исключительно принципом свободы договора. Вызывают сомнения также положения, ограничивающие право на обращение в суд, предусматривающие обязательное обращение в арбитраж до возникновения спора либо полностью возлагающие бремя доказывания на потребителя. В законодательстве Республики Казахстан пока не сформированы в полной мере критерии оценки подобных условий с учетом специфики образовательных отношений.

Формально предусмотрено достаточно много способов защиты нарушенных прав. Различные аспекты одного и того же спора могут рассматриваться внутренней комиссией образовательной организации, отраслевым уполномоченным органом, органом по защите прав потребителей, общественным объединением, медиатором и судом. Однако на практике их компетенция и процедуры не всегда взаимосвязаны. Документы, представленные в один орган, не передаются в другой, вследствие чего от заявителя повторно требуют предоставления тех же материалов. В результате обращение может последовательно направляться из одного учреждения в другое, что приводит к затягиванию процесса восстановления нарушенного права.

При систематизации судебной практики отчетливо проявляется ее неоднородность. Споры о возврате оплаты за обучение, удержании фактически понесенных расходов, доказывании факта заключения договора, компенсации морального вреда, отчислении из образовательной организации, академической добросовестности и обязательствах по трудовой отработке в рамках образовательного гранта основываются на различных правовых основаниях. Поэтому объединение таких дел в единую статистическую группу может привести к ошибочным выводам. В рамках настоящего исследования судебные дела были систематизированы по годам, предмету спора, виду заявленных требований, примененным правовым нормам, результатам рассмотрения и авторской правовой оценке.

Несмотря на то, что цифровые споры имеют свою специфику, в данной сфере также существует ряд нерешенных проблем. Одной из них является вопрос защиты прав потребителей при функционировании цифровых платформ. В частности, на законодательном уровне заранее не определен порядок устранения последствий, возникших вследствие технических ошибок и сбоев в работе платформ.

Решение всех этих вопросов исключительно посредством административного контроля или общих норм Гражданского кодекса

представляется затруднительным. При этом необходимо обеспечивать сохранение общественной значимости образования и академической автономии, однако частноправовая природа договора об оказании платных образовательных услуг также не должна оставаться без учета. В данном случае одновременно проявляются реальная уязвимость потребителя и специфика цифровой среды. Предлагаемый в диссертации подход направлен на согласование указанных интересов без их противопоставления друг другу с учетом характера и обстоятельств конкретного спора.

Объект исследования – общественные отношения, возникающие в процессе предоставления, получения и оплаты платных образовательных услуг в Республике Казахстан. К числу таких отношений относятся вопросы оценки качества образовательных услуг, исполнения договорных обязательств, использования цифровых технологий, а также защиты нарушенных прав.

Предмет исследования. В работе исследованы нормы гражданского, потребительского, образовательного, цифрового и процессуального законодательства Республики Казахстан. Кроме того, изучены международные акты, зарубежное законодательство и правоприменительная практика, правовые позиции казахстанских судов, договоры об оказании платных образовательных услуг, внутренние акты образовательных организаций, а также научные труды, относящиеся к теме исследования.

Цель исследования. Целью исследования является анализ потребительских отношений в системе образования Республики Казахстан и практики применения законодательства о защите прав потребителей. На основе проведенного анализа предполагалось разработать правовую концепцию, определяющую соотношение и место частноправовых и публично-правовых инструментов регулирования, а также сформулировать конкретные предложения по совершенствованию законодательства.

В соответствии с поставленной целью определены следующие задачи исследования:

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие задачи исследования:

– определить закономерности историко-правового развития института защиты прав потребителей в сфере образования, а также пределы частноправового и публично-правового регулирования;

– оценить возможности и пределы адаптации зарубежных правовых механизмов к правовой системе Республики Казахстан;

– сформулировать понятия, относящиеся к образовательным услугам, а также правовые критерии качества образовательных услуг и информационной открытости;

– обосновать модель правового статуса участников образовательных отношений исходя из выполняемых ими функций;

– определить правовую природу и содержание договора об оказании образовательных услуг, предложить механизмы защиты потребителя от недобросовестных практик и несправедливых условий договора;

– обосновать правовое положение участников цифровой образовательной среды и цифровые права потребителя;

– разработать институционально-комбинированную модель защиты прав потребителей образовательных услуг;

– систематизировать судебную практику, определить критерии совершенствования правоприменения и разработать предложения по совершенствованию действующего законодательства на уровне конкретных статей.

Гипотеза исследования. В основу исследования положено предположение о том, что ни безграничное применение законодательства о защите прав потребителей в сфере образования, ни полное исключение данной сферы из его действия не обеспечивают оптимального правового результата. Возможность и пределы его применения должны определяться наличием платной услуги, целью ее приобретения, не связанной с осуществлением предпринимательской деятельности, а также правовой ролью конкретного лица в договорных отношениях. Качество образовательной услуги целесообразно оценивать исходя из того, насколько образовательная организация надлежащим образом исполнила обязательства, находящиеся в сфере ее контроля. Для оценки несправедливых условий договора необходимы специальные критерии, а при использовании цифрового оценивания и прокторинга обучающемуся должна быть обеспечена возможность получить объяснение принятого решения и обжаловать его. При условии взаимосвязанности механизмов защиты – от внутреннего рассмотрения спора до судебного разбирательства — возможно обеспечить эффективную защиту прав потребителя без ущерба для академической автономии образовательной организации.

Другой составляющей гипотезы является отказ от механического заимствования зарубежных моделей. По нашему мнению, при сравнительном исследовании необходимо оценивать не столько названия и формы отдельных механизмов, сколько те конкретные проблемы, которые они способны решать в условиях Республики Казахстан. Например, требования к информации, предоставляемой до заключения договора, и контроль за несправедливыми условиями договора могут быть непосредственно интегрированы в действующее законодательство. Институт общественного уполномоченного и специализированного досудебного рассмотрения споров может быть адаптирован к компетенции и институциональной структуре национальных органов. В то же время придание отдельному судебному решению силы общеобязательного источника права либо возложение на потребителя обязанности обращаться в арбитраж до возникновения спора не соответствует особенностям континентальной правовой системы Казахстана.

Научная новизна исследования. В работе предложена гражданско-правовая концепция защиты потребителей платных образовательных услуг. Ее новизна заключается не в увеличении количества отдельных терминов, а в рассмотрении правового статуса субъектов, качества образовательных услуг, условий договора, цифровых гарантий, процедур рассмотрения жалоб и

законодательных предложений в рамках единой логически взаимосвязанной системы. Ниже представлены конкретные результаты, полученные в ходе исследования.

Научная новизна диссертационного исследования определяется следующими основными положениями, выносимыми на защиту:

1. Обосновано одновременное применение частноправового и публично-правового регулирования в сфере защиты потребителей платных образовательных услуг. Заключение договора, предоставление информации до заключения договора, внесение оплаты, исполнение обязательств, возврат денежных средств за неоказанные услуги, возмещение убытков и компенсация морального вреда относятся к сфере частноправового регулирования. Лицензирование, государственные стандарты, аккредитация, академические акты властного характера и государственный контроль регулируются в рамках публично-правового режима. Применимый в конкретном споре режим определяется с учетом предмета требования, нарушенного обязательства и полномочий ответчика. Нарушение публично-правового требования может свидетельствовать о ненадлежащем исполнении договорного обязательства, однако предписание государственного органа само по себе не разрешает денежное требование потребителя. Предлагается закрепить данное соотношение в новой статье 42-9 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», а критерии разграничения гражданских и административных споров — в новом пункте 20-1 нормативного постановления Верховного Суда № 7 (Приложение А, позиции 5 и 15 таблицы А.1).

2. Разработана трехуровневая функциональная матрица адаптации зарубежных правовых механизмов к условиям Республики Казахстан. К механизмам, подлежащим непосредственной адаптации, отнесены обязательное предоставление информации до заключения договора, контроль за несправедливыми условиями договора, бесплатное досудебное рассмотрение спора для потребителя и сохранение права на непосредственное обращение в суд. Институт общественного уполномоченного, независимое специализированное досудебное рассмотрение и двухэтапное представительство по требованиям, связанным с однородными нарушениями, должны внедряться с учетом национальных условий. Общественный уполномоченный не должен дублировать полномочия государственных органов и суда. Его оценка по конкретному делу должна быть независимой, а заключение — носить рекомендательный характер. Признано неприемлемым для Казахстана установление обязательного арбитража до возникновения спора, придание отдельному судебному решению силы общеобязательного источника права, а также создание новой квазисудебной системы, дублирующей функции уже действующих органов. Реализация указанных предложений предполагает внесение изменений в статьи 42-1 и 42-8 Закона, Гражданский процессуальный кодекс и постановление Правительства об общественном уполномоченном (Приложение А, позиции 3, 4, 9 и 13 таблицы А.1).

3. Уточнены основные понятия, относящиеся к сфере образования, и критерии оценки качества платных образовательных услуг. Под «образовательной деятельностью» понимается деятельность образовательной организации в целом. Понятие «образовательные услуги» охватывает конкретные действия, осуществляемые в отношении обучающегося. «Платные образовательные услуги» являются объектом гражданско-правового обязательства, а договор об их оказании выступает правовым основанием, индивидуализирующим права и обязанности сторон. Качество услуги определяется ее соответствием информации, предоставленной до заключения договора, условиям договора, государственному стандарту, образовательной программе, лицензионным требованиям, заявленному статусу аккредитации, требованиям к преподавателям, учебной и цифровой инфраструктуре, а также установленной процедуре оценивания. Если образовательная организация не выполняет обязательства, находящиеся в сфере ее контроля, услуга должна признаваться оказанной ненадлежащего качества. Низкая оценка, неполучение диплома или отсутствие трудоустройства сами по себе не являются основанием для такого вывода. Предлагается закрепить указанные критерии в статьях 1 и новой статье 42-9 Закона, статье 63 Закона Республики Казахстан «Об образовании», государственных стандартах и типовом договоре (Приложение А, позиции 1, 5, 8, 11, 12 и 15 таблицы А.1).

4. Разработана модель определения правового статуса потребителя платных образовательных услуг исходя из фактически выполняемой им функции. Обучающийся непосредственно получает услугу, заказчик заключает договор, плательщик финансирует обучение, а законный представитель осуществляет представительство. Одно лицо может одновременно выполнять несколько указанных функций. Однако каждое право, обязанность и полномочие по предъявлению требований должны определяться исходя из фактически выполняемой функции. Статус потребителя предоставляется физическому лицу, которое заказывает, приобретает или непосредственно использует платную услугу в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Юридическое лицо, работодатель и государство могут выступать заказчиками или финансирующими субъектами, но не признаются потребителями. Статус слабой стороны также не возникает автоматически. Он должен определяться с учетом информационного, договорного, академического и доказательственного неравенства, а также расходов, связанных с переходом в другую образовательную организацию. Предлагается закрепить данную модель в статьях 1 и новой статье 42-9 Закона, статьях 47 и 63 Закона Республики Казахстан «Об образовании», типовом договоре и судебных разъяснениях (Приложение А, позиции 1, 5, 7, 8, 12 и 15 таблицы А.1).

5. Нарушения прав в сфере образования классифицированы на шесть групп: договорные, информационные, стандартные, оценочно-процедурные, цифровые нарушения и нарушения, связанные с недобросовестными практиками. Недобросовестная практика характеризует поведение образовательной организации до заключения договора либо в процессе его

исполнения. Несправедливое условие договора относится к существенному дисбалансу прав и обязанностей сторон, содержащемуся непосредственно в тексте договора. Действия, не содержащие признаков уголовного правонарушения, неправомерно называть «мошеннической практикой». Индивидуально не согласованное, неясное, противоречащее принципам добросовестности условие, создающее существенный дисбаланс между правами и обязанностями потребителя, должно признаваться несправедливым. Такое условие не подлежит применению к потребителю либо признается недействительным в соответствующей части. Если оставшаяся часть договора может быть исполнена, она сохраняет юридическую силу. Предлагается включить в специальный перечень такие условия, как отказ в возврате денежных средств за неоказанные услуги, удержание фиксированного процента без документального подтверждения фактических расходов, необоснованное изменение цены, исключение ответственности и ограничение права на обращение в суд (Приложение А, позиции 2, 5, 8, 12 и 15 таблицы А.1).

6. Обоснована модель защиты потребителя цифровых образовательных услуг и разграничения ответственности образовательной организации и поставщика цифровой платформы. Цифровая образовательная услуга обеспечивает посредством цифровой учебной системы доступ к материалам, взаимодействие участников, оценивание, контроль, фиксацию результатов обучения либо обработку персональных данных. В ходе исследования цифровой контент, функционирование платформы, автоматизированное оценивание, дистанционный контроль и цифровой профиль не объединялись в одно понятие, а разграничивались в зависимости от выполняемой ими функции. Потребитель имеет право заранее знать о применении соответствующей цифровой системы, получить разъяснение основных критериев, повлиявших на результат, а также потребовать пересмотра машинного решения с участием человека. Автоматизированная оценка не должна являться единственным основанием для применения академической или дисциплинарной санкции. Если вследствие технической неисправности утрачены доступ к системе, возможность выполнения задания либо учебное время, последствия должны быть устранены или восстановлены. При существенной недоступности цифровой услуги должна производиться перерасчет стоимости обучения. Образовательная организация сохраняет основную ответственность перед потребителем за выбранную ею цифровую платформу (Приложение А, позиции 2, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14 и 15 таблицы А.1).

7. Предложена восьмиуровневая институционально-комбинированная модель защиты потребителей платных образовательных услуг. Она включает защиту до заключения договора, договорные гарантии, внутреннее рассмотрение жалобы образовательной организацией, независимое досудебное рассмотрение, государственный контроль, общественную защиту, судебную защиту и оперативное восстановление нарушенных цифровых прав. Указанные уровни не являются обязательными последовательными стадиями.

Потребитель выбирает соответствующий механизм защиты в зависимости от предмета спора и требуемого результата. Право на непосредственное обращение в суд сохраняется. Для каждого уровня определены основания применения, ответственный субъект, компетенция, сроки, возможный результат и формируемые доказательства. Если одно обращение относится к компетенции нескольких государственных органов, первоначально принявший его орган должен зарегистрировать обращение в полном объеме и обеспечить электронную передачу материалов. Документы, ранее представленные потребителем, не должны запрашиваться у него повторно. Реализация модели предполагает внесение изменений в статьи 42-1, 42-8 и новую статью 42-9 Закона, приказ № 595, постановление Правительства об общественном уполномоченном и правила межведомственного электронного документооборота (Приложение А, позиции 3, 4, 5, 10, 13 и 14 таблицы А.1).

8. На основе систематизации судебной практики по категориям споров предложены дифференцированные критерии разрешения дел, связанных с платными образовательными услугами. Суд прежде всего должен определить частноправовую или публично-правовую природу спора, лицо, право которого нарушено, конкретную функцию истца и надлежащего ответчика. При рассмотрении требований о возврате оплаты за обучение образовательная организация должна документально подтвердить объем оказанных услуг и фактически понесенные расходы, непосредственно связанные с конкретным потребителем. Заранее установленный процент, упущенная выгода и общие административные расходы сами по себе не должны признаваться фактическими расходами. Качество образовательной услуги должно оцениваться не исходя из субъективной неудовлетворенности обучающегося, а исходя из исполнения обязательств, находящихся под контролем исполнителя. Академическая автономия не предоставляет суду полномочий подменять педагогическое усмотрение. Вместе с тем суд вправе проверить, были ли процедура и ее критерии заранее доведены до сведения обучающегося, была ли обеспечена возможность быть выслушанным, достаточны ли доказательства, являлась ли комиссия беспристрастной и содержит ли принятое решение надлежащее обоснование. Размер компенсации морального вреда должен определяться с учетом тяжести и продолжительности нарушения, а также характера его воздействия на обучающегося (Приложение А, позиции 5, 7, 10 и 15 таблицы А.1).

Теоретическая основа исследования. Работа основывается на положениях и научных учениях гражданского права об обязательствах, договоре, возмездном оказании услуг, договоре присоединения, добросовестности, недействительности сделок, ответственности и способах защиты нарушенных прав. Также учтены положения отечественной и зарубежной научной литературы по вопросам потребительского и образовательного права. Отдельно рассмотрены современные подходы к цифровым правам, защите персональных данных и автоматизированным решениям.

При отборе зарубежного материала определяющим критерием являлась не авторитетность той или иной правовой модели, а ее способность решать конкретные проблемы в условиях Республики Казахстан. Предлагаемый подход сопоставлялся с принципами казахстанского гражданского права, включая свободу договора, добросовестность, надлежащее исполнение обязательств, возмещение убытков и судебную защиту.

Нормативную основу диссертационного исследования составляют Конституция Республики Казахстан, Гражданский кодекс, Гражданский процессуальный кодекс, Административный процедурно-процессуальный кодекс и Цифровой кодекс Республики Казахстан. В исследовании также использованы законы Республики Казахстан «О защите прав потребителей», «Об образовании», «Об искусственном интеллекте», «О персональных данных и их защите», «О медиации», «Об арбитраже», нормативные правовые акты Министерства в сфере образования, а также нормативные постановления Верховного Суда Республики Казахстан.

Международно-правовую основу исследования составили Руководящие принципы ООН по защите интересов потребителей, международные акты в области прав человека, документы ЮНЕСКО, а также официальные нормативные акты государств, выбранных для сравнительного исследования.

При использовании нормативного материала разграничены два временных периода. Судебные дела оценивались исходя из редакции законодательства, действовавшей на момент возникновения спорного правоотношения. Законодательные предложения, в свою очередь, разрабатывались на основе норм, действовавших на момент завершения исследования. Такой подход позволяет исключить обратное применение норм, принятых позднее возникновения спорного правоотношения, и разграничить действующее право и предлагаемые меры по совершенствованию законодательства.

Эмпирическая основа исследования. Основным эмпирическим материалом диссертационного исследования послужили судебные акты Республики Казахстан, представленные в работе. Среди них имеются дела о возврате оплаты за обучение, доказывании факта заключения договора, удержании фактически понесенных расходов, компенсации морального вреда, отчислении из образовательной организации, академической добросовестности, переводе обучающихся, а также обязательствах, связанных с государственным образовательным грантом. Указанные дела были систематизированы по правовой природе спора и видам заявленных требований и представлены в приложении.

Помимо судебных актов, были изучены договоры образовательных организаций и их внутренние процедуры, рекламная информация и сведения, предоставляемые до заключения договора, модели оценивания и апелляции, функционирование цифровых образовательных платформ, а также материалы официальных разъяснений. Ограничения эмпирической базы исследования были учтены заранее. Общая статистика в сфере защиты прав потребителей не использовалась в качестве специальной статистики образовательных споров.

Количественные выводы на основании отдельных судебных дел не делались. Данные дела использовались для выявления проблем, наиболее часто возникающих в правоприменительной практике.

Обоснованность и достоверность результатов исследования. Выводы исследования не основывались на каком-либо одном источнике. Нормативные правовые акты, научная литература, зарубежные материалы и судебная практика были сопоставлены между собой. Судебные дела классифицировались по их правовой природе, а законодательные предложения проверялись на соответствие действующим принципам гражданского права. Сведения, официальность текста или достоверность которых не были подтверждены, не использовались для обоснования основных выводов исследования.

Достоверность результатов исследования обеспечивалась также путем определения пределов эмпирического материала. Рассмотренные судебные акты не представлялись как статистическая картина всех образовательных споров. Они использовались для выявления повторяющихся проблем правоприменения. Авторские предложения сформулированы не в форме общих деклараций, а связаны с конкретными пробелами правового регулирования, определенными адресатами предлагаемых изменений и предполагаемыми правовыми последствиями.

Практическая значимость исследования. Результаты и предложения исследования могут быть использованы при совершенствовании законодательства, разработке типовых договоров и внутренних документов образовательных организаций. Они направлены на уточнение норм, регулирующих вопросы приема обучающихся и их отчисления, итоговой аттестации, выдачи документов об образовании, а также процедуры лицензирования и аккредитации. Представленные в диссертации модели могут быть использованы также при разработке порядка рассмотрения внутренних жалоб и правил применения цифровых образовательных систем. Систематизация судебной практики позволяет проводить сравнительный анализ вопросов квалификации образовательных споров и распределения бремени доказывания.

Апробация результатов исследования. Диссертационная работа выполнена на кафедре «Конституционное и гражданское право» юридического факультета Международного казахско-турецкого университета имени Ходжи Ахмеда Ясави, где была обсуждена и прошла рецензирование. Основные результаты исследования представлены в семи публикациях автора, в том числе в одной международной научной публикации, индексируемой в базе данных Scopus, трех научных изданиях, рекомендованных уполномоченным органом, и трех публикациях в сборниках материалов международных конференций.

Публикации в научных изданиях, рекомендованных Комитетом по контролю в сфере образования и науки Министерства образования и науки Республики Казахстан:

1. Правовое регулирование защиты прав потребителей: историческая ретроспектива и передовой мировой опыт // Вестник Карагандинского университета. – 2022. – № 1 (105). – С. 46–54.

2. Права потребителей образовательных услуг в Республике Казахстан: проблемы концептуализации и модернизации законодательства // Вестник Института законодательства и правовой информации Республики Казахстан. – 2022. – № 2 (69). – С. 104–115.

3. Гражданско-правовое регулирование прав потребителей образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования // Вестник Института законодательства и правовой информации Республики Казахстан. – № 3 (70). – С. 80–89.

Публикация в международном научном издании, индексируемом в базе данных Scopus:

4. Consumer Rights in the Republic of Kazakhstan and Their Legal Regulation: Transformation in the Context of Global Experience // Public Integrity. – 2023. – Vol. 25, No. 6. – P. 614–632. DOI: 10.1080/10999922.2022.2101268.

Публикации в материалах международных научных конференций:

5. Формирование института защиты прав потребителей в мире и в Казахстане // Global Science and Innovations 2021: Central Asia. – 2021. – № 1 (12).

6. Правовые вопросы регулирования законодательства по защите прав потребителей в области образовательных услуг Республики Казахстан // Материалы международной научно-теоретической конференции «Академик Зиманов – ұлттық мемлекеттіліктің қалыптасуы мен эволюциясының негізін қалаушы көрнекті ғалым». – 26 февраля 2021 года.

7. Защита интересов потребителей как система международных стандартов // Материалы международной научно-практической конференции «Развитие юридической науки независимого Казахстана». – Алматы, 2022.

Объем и структура диссертации. Диссертация состоит из нормативных ссылок, обозначений и сокращений, введения, трех глав, включающих восемь параграфов, заключения, списка использованных источников и приложений. В первой главе рассматриваются исторические, теоретические и сравнительно-правовые основы защиты прав потребителей. Во второй главе исследуются субъекты потребительских отношений в сфере образования, их правовой статус и положение в цифровой среде. В третьей главе анализируются институционально-комбинированная модель защиты, судебная практика и направления совершенствования законодательства. В приложении систематизированы законодательные предложения. Объем диссертации соответствует требованиям, предъявляемым к научным работам данной категории.