«6D030100 – Құқықтану» мамандығы бойынша
философия докторы (PhD) дәрежесін алу үшін ұсынылған
Сюрикпаева Асель Ораловнаның
«Тұтынушыларды қорғаудың құқықтық тетігін дамыту мәселелері мен перспективалары» атты диссертациясына

АҢДАТПА

Жұмыстың жалпы сипаттамасы. Осы диссертациялық зерттеу Қазақстан Республикасындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өзекті мәселелерді кешенді талдауға, сондай-ақ заңнаманы жетілдірудің теориялық негіздері мен практикалық тетіктерін әзірлеуге арналған. Зерттеу объектісі – азаматтардың тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді (оның ішінде цифрлық контентті) тұтынуына байланысты туындайтын қоғамдық қатынастар, ал зерттеу пәні – аталған саладағы нормативтік құқықтық актілер мен сот практикасы.

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау Қазақстанның мемлекеттік саясатының басымдығы ретінде танылған, бұл 2022 және 2024 жылдардағы Президент Жолдауларында, 2030 жылға дейінгі құқықтық саясат тұжырымдамасында, үкіметтік шаралар мен заңнаманы қайта қарау жөніндегі заң жобасында көрініс тапқан. Тұтынушылардың құқықтарын сотқа дейін қорғаудың тиімділігі төмен, жария шарттардың өлшемдері айқын емес және цифрлық теріс пайдаланулардың өсуі жағдайында заңнамалық олқылықтарды жоюға, тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін жетілдіруге, заңнаманы халықаралық стандарттармен үйлестіруге және дәстүрлі әрі цифрлық ортада тұтынушылардың жағдайын нығайтуға бағытталған зерттеу ерекше маңызға ие, ал бұл мәселе Қазақстанның құқықтық ғылымы мен сот тәжірибесінде жеткілікті деңгейде әзірленбеген.

Тақырыптың зерттелу деңгейі. Тақырыптың бастауын тұтынушылардың құқықтарын азаматтық-құқықтық қорғаудың негіздері қаланған кеңестік құқықтық доктринадан көруге болады. Қазақстандық азаматтық құқық ғылымында жалпы проблематика М.К. Сүлейменов, А.Г. Диденко, Ю.Г. Басин, Е. Осипов еңбектерінде қарастырылған. Алғашқы монографиялық зерттеулер ретінде Т.Г. Квятковскаяның диссертациясын, С.Ю. Романовская мен С.П. Мороздың оқу құралдарын, С.К. Идрышева диссертациясын, сондай-ақ М.К. Жүсіпбекова, Е.В. Нестерова, К. Ахмединова, Ф.С. Карагусов, А.Б. Бондарев, А. Бондарев пен Е. Пактың жекелеген ғылыми мақалаларын атауға болады. Алайда соттық және сотқа дейінгі қорғау тетіктері, олардың халықаралық стандарттарға және цифрландыру сын-қатерлеріне сәйкестігі үздік-үзік түрде ғана зерттелген. К. Буш, А. Де Франчески, Н. Хельбергер, Е. Агибалова мен Е. Багреева еңбектері мен ЕО-ның 2019/770 Директивасы аясында Қазақстан ерекшеліктерін ескеретін кешенді теориялық-практикалық көзқарастың болмауы диссертацияның ғылыми жаңалығын айқындайды.

Зерттеудің мақсаты мен міндеттері. Диссертациялық зерттеудің мақсаты – қазіргі цифрлық шындықтарды, халықаралық тәжірибені және тұтынушылық қатынастардың жаңа форматтарын тиімді реттеу қажеттілігін ескере отырып, Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық тетіктерін жетілдіруге бағытталған жүйелі ұсынымдарды ғылыми тұрғыдан негіздеу және әзірлеу.

Көрсетілген мақсатқа жету үшін мынадай **міндеттерді** шешу көзделеді**:**

– Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасына кешенді талдау жүргізіп, институттың дамуы мен экономиканың цифрландырылуы контекстінде оның олқылықтары мен кемшіліктерін айқындау;

– ұлттық заңнамада тұтынушының құқықтық мәртебесін кеңейтудің тұжырымдамалық бағыттарын айқындап, оларды еуропалық және азиялық тәсілдермен салыстыра отырып бағалау;

– тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың нысандары мен тәртібін, сотқа дейінгі реттеу моделін және моральдық зиянды өтеу тетіктерін жетілдіру мәселелерін талдау;

– жария шарт тетігін жетілдірудің перспективаларын және шарттық қатынастарда негізсіз кемсітушіліктің жолын кесу тәсілдерін бағалау;

– цифрлық контентті құқықтық реттеу және адал емес онлайн-тәжірибелерге қарсы іс-қимыл бағыттарын талдау;

– шетелдік тәжірибе мен халықаралық стандарттарды ескере отырып, тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін және қолданыстағы заңнаманы жетілдіру жөнінде ұсыныстар тұжырымдау.

Диссертациялық зерттеудің объектісі – Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында туындайтын қоғамдық қатынастардың жиынтығы. Ол тауарларды сатып алу-сату мен қызмет көрсетудің дәстүрлі форматтарын, сондай-ақ электрондық коммерцияға, онлайн-платформаларға, монополиялық және әлеуметтік маңызы бар қызметтер салаларындағы жария шарттарға байланысты қатынастарды қамтиды.

Диссертациялық зерттеудің пәні – Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысты нормативтік құқықтық актілер мен құқық қолдану тәжірибесі (тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама, азаматтық және әкімшілік заңнама, сондай-ақ жарнама туралы, ақпараттандыру туралы, табиғи монополиялар туралы және өзге де соған қатысты нормативтік актілер), сондай-ақ халықаралық құжаттар, шетел мемлекеттерінің тәжірибесі, ғылыми және арнайы әдебиет.

Зерттеудің нормативтік базасы Қазақстан Республикасының Конституциясы, конституциялық заңдар, салалық заңдар мен өзге де нормативтік құқықтық актілер, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласын реттейтін халықаралық құжаттар, Мемлекет басшысының жолдаулары, сондай-ақ мемлекеттік бағдарламалық құжаттар жүйесі құрайды.

Зерттеудің әдістемесі және әдістері жалпығылыми әдістердің (талдау, синтез, жүйелі-құрылымдық тәсіл, модельдеу), арнайы құқықтық әдістердің (салыстырмалы-құқықтық, формальды-құқықтық және тарихи-құқықтық, социологиялық) және пәнаралық әдістердің (құқықтың экономикалық талдауы, ақпараттық-технологиялық көзқарас) үйлесіміне сүйенеді. Олардың жиынтығы цифрлық контент, жария шарт, сотқа дейінгі тәртіп, моральдық зиянды өтеу сияқты негізгі проблемалық тораптарды айқындауға және Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі заңнаманы әрі құқық қолдану тәжірибесін жетілдіру бойынша ұсыныстар тұжырымдауға мүмкіндік берді.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық тетіктерін қазіргі цифрлық шынайылықтарды ескере отырып жетілдіруге бағытталған нақты ұсыныстар мен ұсынымдарды жүйелі түрде әзірлеуден көрінеді; ол, соның ішінде, қорғауға ұсынылатын келесі негізгі ережелерде көрініс табады.

Қорғауға ұсынылатын ережелер:

1. Қазақстан Республикасының құқықтық жүйесінде тұтынушылық міндеттемелерді орындаудың материалдық және цифрлық нысандарының технологиялық бейтарап функционалдық баламалылығы қағидатын, оның ішінде қолданыстағы заңнамаға өзгерістер енгізу арқылы, заңнамалық түрде бекітудің қажеттігі туралы авторлық тұжырым (Қосымша А-ға қараңыз). Азаматтық айналымның цифрлық ортада дамуына байланысты міндеттемелерді орындау екі нысанда – материалдық (заттай) және цифрлық нысандарда – жүзеге асырылады, олар мазмұны мен міндеттемені орындау мәні жағынан тең мәнді болып табылады. Цифрлық орындауға (цифрлық контентке немесе қызметке қолжетімділік беріп, мәлімделген функционалдылықты, қауіпсіздікті, жаңартулар мен түзетулерді ақылға қонымды мерзімде қамтамасыз етуге) материалдық тауарды, жұмысты немесе қызметті берумен тең құқықтық мәртебе беру арқылы тең құқықтық қорғау презумпциясын енгізу ұсынылады. Мұндай орындауға сапаға, қауіпсіздікке, ақпараттандыруға және жауаптылыққа қойылатын дәл сол талаптар қолданылады, ал керісіншені дәлелдеу жүктемесі сатушыға (өндірушіге, орындаушыға, платформалық қызмет жеткізушісіне) жүктеледі.

2. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында дауларды сотқа дейінгі реттеу тетіктерін одан әрі жетілдіру, соның ішінде екі тарап үшін де сотқа дейінгі тәртіптің міндеттілігін айқын бекіту қажеттігі жөніндегі авторлық негіздеме. Дауды сотқа дейін реттеу тәртібін (шағым жіберу, оны уақтылы және тиісінше қарау) сақтау жөніндегі тұтынушы мен сатушының өзара міндетін заңнамалық түрде бекіту, сондай-ақ сатушыны (өндірушіні, платформалық қызмет жеткізушісін) негізсіз бас тартқаны, жауап бермегені немесе сотқа дейінгі рәсімнен жалтарғаны үшін әкімшілік жауаптылыққа тарту қажеттігі негізделеді. Тұтынушының сотқа жүгіну құқығын шағымға жауап алуымен немесе заңда белгіленген жауап беру мерзімінің өтуімен байланыста қарау ұсынылады (Қосымша А-ға қараңыз).

3. Моральдық зиянның өтемақысын өндіру тетіктерін сотқа дейінгі тәртіпті сақтаудың ынталандыру құралы ретінде одан әрі дамыту және сотқа дейінгі реттеуден жалтарғаны үшін жауаптылықты күшейту туралы авторлық ұстаным. Соттардың моральдық зиян өтемақысының мөлшерін негізсіз шамадан тыс төмендетуіне жол бермеу, сондай-ақ кәсіпкерлер тарапынан тұтынушылар мүдделерін әдейі немесе жүйелі түрде бұзуды болдырмау мақсатында тұтынушылардың құқықтары бұзылған кезде моральдық зиян өтемақысын өндіру тәртібін заңнамалық түрде бекіту қажеттігі негізделеді; сотқа өтемақы мөлшерін 50 %-дан астам төмендеткен жағдайда мұндай төмендетуді міндетті түрде уәждеу жүктеледі және құқықтарды әдейі немесе қайталап бұзу кезінде тағайындалған сома мөлшерінің кемінде 50 %-ы көлемінде айыппұл өндіру құқығы беріледі; моральдық зиян өтемақысының негізсіз төмендетілуіне жол бермейтін ең төменгі мөлшерін белгілеу ұсынылады (Қосымша А-ға қараңыз).

4. Табиғи монополия субъектілерімен қатынастарда жария шарттың рөлін күшейту және жария шарт тетігінің нақты жұмыс істеу қабілеттілігін қамтамасыз ету жөніндегі авторлық негіздеме. Табиғи монополия субъектісіне жария шартты жасасудан немесе оны орындаудан бас тартуға, уәкілетті орган растайтын техникалық мүмкіндіктің объективті болмауын не клиенттің қоғамдық қауіпті әрекеттерін қоспағанда, заңнамалық түрде тыйым салу қажеттігі туралы авторлық ұстаным. Формальды негіздерге жол берілмейді, ал заңды деп тек орындаудың фактілік мүмкін еместігі, тұтынушының құқыққа қайшы немесе көрінеу шамадан тыс, үйлеспейтін талабы және персоналдың не өзге тұтынушылардың қауіпсіздігіне қатер төндіретін жағдайлар ғана танылады (Қосымша А-ға қараңыз).

5. Цифрлық контент пен қызметтерге қатысты құқықтық реттеудің және арнайы анықтамаларды бекітудің қажеттігін негіздеу. Цифрлық контентті тұтынушыға ақы төлеу негізінде немесе жеке деректерін беру есебінен ұсынылатын цифрлық форматтағы деректер және зияткерлік меншік объектілерінің өзге де түрлері ретінде айқындау ұсынылады. Цифрлық қызмет – осындай деректерді жасау, өңдеу, сақтау және оларға қолжетімділік беруге бағытталған қызмет (оның ішінде бұлтты сервистер, стриминг, платформалар, жазылымдар). Цифрлық тауардың (жұмыс/қызметтің) сапа өлшемшарттарын заңнамалық түрде белгілеу, цифрлық өнімдер мен қызметтердің жеткізушілеріне сатып алынатын цифрлық өнімдердің тұрақтылығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету (уақтылы жаңартулар, ақауларды жою, қолдауды тоқтату туралы хабарлау және т.б.) жөніндегі міндеттерді жүктеу, сондай-ақ осы міндеттерді бұзғаны үшін жауаптылықты бекіту ұсынылады (Қосымша А-ға қараңыз).

6. Тұтынушылардың ақпараттық қауіпсіздігі деңгейін және цифрлық тауарлар мен қызметтердің сапасын арттыру, сондай-ақ электрондық коммерция саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жетілдіру мақсатында «манипуляциялық интерфейстік тәсілдер» және «жалған пікірлер» ұғымдарын нормативтік тұрғыдан бекіту және оларды тыйым салынған тәжірибелер қатарына

жатқызу қажеттігін негіздейтін авторлық тұжырым. Пайдаланушының таңдау еркіндігіне жасырын әсер ететін дизайн элементтері ретіндегі «қара үлгілер» (dark patterns) және боттар арқылы, сыйақы үшін немесе ойдан шығарылған тұлғалар атынан жасалатын жалған пікірлер заңсыз жарнама ретінде сарапануы тиіс, бақылау мен жауаптылықты қатаңдату ұсынылады, бұл өз кезегінде ақпараттық қауіпсіздік деңгейін және цифрлық тауарлар мен қызметтерге деген сенімді арттырады (Қосымша А-ға қараңыз). Пайдаланушының таңдау еркіндігіне жасырын әсер ететін тетіктер мен жалған пікірлерге тыйым салу, сондай-ақ бақылау мен жауаптылықты күшейту тұтынушылардың ақпараттық қауіпсіздік деңгейін жоғарылатады, цифрлық тауарлар мен қызметтердің сапасын қамтамасыз етеді және электрондық коммерцияда тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін жетілдіреді.

Теориялық және тәжірибелік маңыздылығы әзірленген ұсыныстар жиынтығымен айқындалады; олар Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғау деңгейін нақты арттыра алады. Біріншіден, ТҚҚТЗ, Азаматтық кодекс, ӘҚБтК, “Жарнама туралы” Заң және т.б. нормативтік актілерге енгізілетін толықтырулар мен түзетулерді әзірлеуге негіз болатын жаңа ұстанымдар (сотқа дейінгі тәртіпті міндетті енгізу, жария шартты нақтылау, моральдық зиянның критерийлерін жетілдіру, цифрлық контентті реттеу және т.б.) тұжырымдалды. Екіншіден, “объективті техникалық кедергілердің” нақты критерийлерін және жария шарт жасасу кезіндегі жеткізушінің міндеттерін айқындау ТКШ, көлік, телекоммуникация салаларындағы негізсіз бас тарту жағдайларын азайтып, азаматтардың әлеуметтік кепілдіктерін арттырады. Ақырында, онлайн-ортадағы адал емес тәжірибелер (манипулятивті интерфейстер, жалған пікірлер) үшін жауапкершілікті арттыру электрондық қызметтерге деген сенімді күшейтіп, Қазақстандағы электрондық сауданың дамуына және цифрлық экономиканың іргетасын нығайтуға септігін тигізеді.Зерттеу нәтижелерінің апробациясы.

Диссертациялық зерттеудің негізгі тұжырымдары 7 ғылыми мақалада жарияланған, оның ішінде Scopus деректер базасына кіретін халықаралық рецензияланатын журналдағы 1 мақалада, ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігінің Ғылым және жоғары білім саласындағы сапаны қамтамасыз ету комитеті ұсынған ғылыми басылымдардағы 4 мақалада, сондай-ақ халықаралық ғылыми-практикалық конференциялар материалдарындағы 2 мақалада.

Диссертацияның құрылымы кіріспеден, үш бөлімнен, жеті тармақшадан, қорытындыдан және пайдаланылған дереккөздер тізімінен тұрады.