АННОТАЦИЯ

докторской диссертации на тему: «Проблемы и перспективы развития правового механизма защиты потребителей», представленной на соискание степени доктора философии (PhD) по специальности 6D030100 – Юриспруденция Сюрикпаевой Асель Ораловны.

Общая характеристика работы. Настоящее диссертационное исследование посвящено комплексному анализу актуальных проблем в сфере защиты прав потребителей в Республике Казахстан, а также разработке теоретических основ и практических механизмов совершенствования законодательства. Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в связи с потреблением гражданами товаров и услуг (в том числе цифрового контента), а предметом исследования - нормативные правовые акты и судебная практика в указанной сфере.

Актуальность темы исследования. Защита прав потребителей признана приоритетом государственной политики Казахстана, что отражено в Посланиях Президента 2022 и 2024 годов , Концепции правовой политики до 2030 года , правительственных мерах и законопроекте о пересмотре законодательства. При низкой эффективности досудебной защиты прав потребителей, неопределенности критериев публичных договоров и росте цифровых злоупотреблений особую значимость приобретает исследование, направленное на устранение законодательных пробелов, совершенствование механизмов защиты прав потребителей, гармонизацию законодательства с международными стандартами и укрепление положения потребителей в традиционной и цифровой среде при недостаточной ее разработанности в юридической науке и судебной практике Казахстана.

Степень научной разработанности темы. Тема восходит к советской правовой доктрине, в которой были заложены основы гражданско-правовой защиты прав потребителей. В казахстанкой науке гражданского права общая проблематика освещалась в работах М.К. Сулейменова, А.Г. Диденко, Ю.Г. Басина, Е. Осипова. Первыми монографическими исследованиями стали диссертация Т.Г. Квятковской, учебные пособия С.Ю. Романовской и С.П. Мороза, диссертация С.К. Идрышевой, отдельные научные статьи М.К. Жусупбековой, Е.В. Нестеровой, К. Ахмединовой, Ф.С. Карагусова, А.Б. Бондарева, А. Бондарева и Е. Пака. Однако механизмы судебной и досудебной защиты, их соответствие международным стандартам и вызовам цифровизации разработаны фрагментарно. На фоне исследований К. Буша , А. Де Франчески , Н. Хельбергер , Е. Агибаловой и Е. Багреевой и Директивы (ЕС) 2019/770 отсутствие целостного теоретико-практического подхода с учетом казахстанской специфики и определяет научную новизну диссертации.

Цель и задачи исследования. Целью диссертационного исследования является научное обоснование и разработка системных рекомендаций, направленных на совершенствование правовых механизмов защиты прав потребителей в Республике Казахстан с учетом современных цифровых реалий, международного опыта и необходимости эффективного регулирования новых форматов потребительских отношений.

Для достижения указанной цели предполагается решить следующие **задачи:**

- провести комплексный анализ казахстанского законодательства о защите прав потребителей и выявить его пробелы и недостатки в контексте развития института и цифровизации экономики;
- определить концептуальные направления расширения правового статуса потребителя в национальном законодательстве и оценить их, сопоставив с европейскими и азиатскими подходами;
- проанализировать формы и порядок защиты прав потребителей, вопросы совершенствования модели досудебного урегулирования и механизмов компенсации морального вреда;
- оценить перспективы совершенствования механизма публичного договора и путей предотвращения необоснованной дискриминации в договорных отношениях;
- проанализировать направления правового регулирования цифрового контента и противодействия недобросовестным онлайн-практикам;
- сформулировать предложения по совершенствованию механизмов защиты прав потребителей и действующего законодательства с учетом зарубежного опыта и международных стандартов.

Объект диссертационного исследования - совокупность общественных отношений, возникающих в Республике Казахстан в сфере защиты прав потребителей, охватывающая как традиционные форматы купли-продажи и оказания услуг, так и отношения, связанные с электронной коммерцией, онлайн-платформами, а также публичным договором в областях монопольных и социально значимых услуг.

Предмет диссертационного исследования - нормативные правовые акты и правоприменительная практика, относящиеся к защите прав потребителей в Республике Казахстан (законодательство о защите прав потребителей, гражданское и административное законодательство, а также смежные нормативные акты о рекламе, об информатизации, о естественных монополиях и др.), международные документы, опыт зарубежных государств, научная и специальная литература.

Нормативную базу исследования составляют Конституция Республики Казахстан, конституционные законы, отраслевые законы и иные нормативные правовые акты, международные документы, регулирующие сферу защиты прав

потребителей, послания Президента страны, система государственных программных документов.

Методология и методы исследования опирается на сочетание общенаучных (анализ, синтез, системно-структурный подход, моделирование), специальных юридических (сравнительно-правовой, формально- и историко-правовой, социологический) и междисциплинарных методов (экономический анализ права, информационно-технологический подход). Их совокупность позволила выявить ключевые проблемные узлы (цифровой контент, публичный договор, досудебный порядок, компенсация морального вреда) и сформулировать предложения по совершенствованию законодательства и практики защиты прав потребителей в Казахстане.

Научная новизна исследования заключается в системной разработке конкретных предложений и рекомендаций, направленных на совершенствование правовых механизмов защиты прав потребителей в Республике Казахстан с учетом современных цифровых реалий, в том числе в следующих **основных положениях, выносимых на защиту**:

1. Авторская позиция о необходимости законодательного закрепления в правовой системе Казахстана принципа технологически нейтральной функциональной эквивалентности материального и цифрового исполнения потребительских обязательств, в том числе через внесение изменений в текущее законодательство **(см: Приложение А)**. В связи с развитием гражданского оборота в цифровой среде исполнение обязательств происходит в двух формах материальное (в натуре) и цифровых формах, которые по содержанию и смыслу исполнения обязательств равнозначны. Предлагается ввести презумпцию равной юридической защиты: цифровое исполнение (доступ к цифровому контенту или услуге с обеспечением заявленного функционала, безопасности, обновлений и исправлений в разумный срок) признается равнозначным передаче материального товара, работы или услуги. К такому исполнению применяются те же требования к качеству, безопасности, информированию и ответственности, а бремя доказывания обратного возлагается на продавца (изготовителя, исполнителя, поставщика платформенной услуги).

2. Авторское обоснование дальнейшего совершенствования досудебных механизмов урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей, в том числе необходимости четкого закрепления обязательности досудебного порядка для обеих сторон. Обоснована необходимость законодательного закрепления взаимной обязанности потребителя и продавца соблюдать досудебный порядок урегулирования спора (направление претензии, ее своевременное и надлежащее рассмотрение), а также введения административной ответственности продавца (производителя, поставщика платформенной услуги) за необоснованный отказ, непредоставление ответа либо уклонение от досудебной процедуры. Предлагается увязать право обращения потребителя в суд с получением ответа

по претензии либо истечением установленного законом срока ответа **(см: Приложение А).**

3. Авторская позиция о дальнейшем развитии механизмов взыскания компенсации морального вреда как стимула соблюдения досудебного порядка и об усилении ответственности за уклонение от досудебного урегулирования. В целях недопущения необоснованного чрезмерного уменьшения судами размера компенсации морального вреда, а также для пресечения умышленных или систематических нарушений интересов потребителей со стороны предпринимателей обосновывается необходимость законодательно закрепить порядок взыскания компенсации морального вреда при нарушении прав потребителей; обязать суд мотивировать снижение компенсации более чем на 50 % и предоставить ему право взыскивать штраф не менее 50 % от присуждённой суммы при умышленных или повторных нарушениях; установить минимальный размер компенсации морального вреда, исключающий ее необоснованное занижение **(см: Приложение А)**.

4. Авторское обоснование усиления роли публичного договора в отношениях с субъектами естественных монополий и обеспечения реальной работоспособности механизма публичного договора. Авторская позиция о необходимости законодательно закрепить запрет на отказ субъекта естественной монополии от заключения или исполнения публичного договора, за исключением объективного отсутствия технической возможности, подтвержденного уполномоченным органом, либо общественно опасных действий клиента. Формальные основания не допускаются и законными признаются лишь фактическая невозможность исполнения, противоправный либо заведомо несоразмерный запрос потребителя и случаи угрозы безопасности персонала или иных потребителей **(см: Приложение А)**.

5. Обоснование необходимости правового регулирования и закрепления специальных дефиниций цифрового контента и услуг. Цифровой контент следует определить как данные в цифровом формате и иные объекты интеллектуальной собственности, предоставляемые потребителю за плату либо в обмен на персональные данные. Цифровая услуга - это деятельность по созданию, обработке, хранению и предоставлению доступа к таким данным (включая облачные сервисы, стриминг, платформы, подписки). Предлагается законодательно установить критерии качества цифрового товара (работы/услуги), возложить на поставщиков цифровых продуктов и услуг обязанности по обеспечению устойчивости и безопасности приобретаемых цифровых продуктов (своевременные обновления, устранение дефектов, уведомления о прекращении поддержки и т. п.), а также закрепить ответственность за нарушение этих обязанностей **(см: Приложение А)**.

6. Авторское обоснование необходимости повышения уровня информационной безопасности потребителей и качества цифровых товаров и услуг, а также совершенствования защиты прав потребителей в сфере

электронной коммерции с необходимостью нормативного закрепления понятий «манипулятивные интерфейсные приемы» и «ложные отзывы» и их отнесения к запрещенным практикам. «Темные паттерны» как элементы дизайна, скрытно влияющие на свободу выбора пользователя, и ложные отзывы, созданные ботами, за вознаграждение или от вымышленных лиц, предлагается квалифицировать как незаконную рекламу, ужесточить контроль и ответственность, что повышает информационную безопасность и доверие к цифровым товарам и услугам **(см: Приложение А)**.

Запрет механизмов, скрытно влияющих на свободу выбора пользователя, и ложных отзывов, а также усиление контроля и ответственности повышают уровень информационной безопасности потребителей, обеспечивают качество цифровых товаров и услуг и совершенствуют систему защиты прав потребителей в электронной коммерции.

Теоретическая и практическая значимость определяется комплексом разработанных предложений, способных реально повысить уровень защиты прав потребителей в Казахстане. Во-первых, сформулированы новые подходы, которые могут лечь в основу подготовки поправок и изменений в Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс Республики Казахстан, Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях (КоАП РК), Закон Республики Казахстан «О рекламе» и иные нормативные правовые акты (обязательность досудебного порядка, конкретизация публичного договора, совершенствование критериев компенсации морального вреда, регулирование цифрового контента и др.). Во-вторых, определение конкретных критериев «объективных технических препятствий» и обязанностей поставщика при заключении публичного договора снизит число необоснованных отказов в сферах ЖКХ, транспорта и телекоммуникаций и укрепит социальные гарантии граждан. Наконец, усиление ответственности за недобросовестные практики в онлайн-среде (манипулятивные интерфейсные приёмы, ложные отзывы) укрепит доверие к электронным услугам, будет способствовать развитию электронной торговли и укреплению фундамента цифровой экономики Казахстана.

Апробация результатов исследования. Основные выводы диссертационного исследования опубликованы в 7 научных статьях, в том числе в 1 статье в международном рецензируемом журнале, входящем в базу данных Scopus, в 4 статьях в научных изданиях, рекомендованных КОКСНВО МНВО РК, а также в 2 статьях в материалах международных научно-практических конференций.

Структура диссертации включает введение, три раздела, семь подразделов, заключение и список использованных источников.