БУРАШОВ ШОҚАН УӘЛИХАНҰЛЫНЫҢ 8D04208 – «ҚҰҚЫҚ» БІЛІМ БЕРУ БАҒДАРЛАМАСЫ БОЙЫНША ФИЛОСОФИЯ ДОКТОРЫ (PhD) ДӘРЕЖЕСІН АЛУ ҮШІН ДАЙЫНДАЛҒАН «ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ БЕРУ ЖҮЙЕСІНДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҒЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ ЗАҢНАМАНЫ ҚОЛДАНУДЫҢ ҚҰҚЫҚТЫҚ МӘСЕЛЕЛЕРІ» ТАҚЫРЫБЫНДАҒЫ ДИССЕРТАЦИЯСЫНА
АҢДАТПА

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Соңғы жылдары білім беру қызметтерінің түрі де, оларды көрсету тәсілі де өзгерді. Мемлекеттік және жекеменшік оқу орындарымен қатар қысқа мерзімді курстар, қосымша бағдарламалар, корпоративтік оқыту, онлайн-платформалар және аралас оқу кең таралды. Ақылы қатынаста білім алушыдан басқа ата-ана, жұмыс беруші, оқу ақысын төлейтін үшінші тұлға, кейде мемлекет те қатысады.

Бірақ заңнама осы адамдардың әрқайсысы шартта қандай рөл атқаратынын барлық жағдайда анық айтып бермейді. Осыдан кімнің тұтынушы екені, кімнің ақшаны қайтаруды талап ететіні және кімнің академиялық шешімге шағымданатыны жөнінде практикалық сұрақтар туындайды.

Мәселенің құқықтық жағы екі заңның түйісетін жерінен анық көрінеді. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы кәсіпкерлікпен байланысты емес мақсатта қызмет алатын жеке тұлғаны қорғайды. «Білім туралы» Қазақстан Республикасының Заңы білім алушының құқықтары мен білім беру ұйымының міндеттерін белгілейді. Алайда ақылы қызметтің сапасы, шартқа дейін берілетін ақпарат, оқу ақысын қайтару, әділетсіз шарт талаптары, цифрлық бағалауға шағымдану және дәлелдеу міндетін бөлу мәселелері осы актілердің ешқайсысында тұтас шешілмеген. Сотқа немесе уәкілетті органға келгенде ұқсас даулардың әртүрлі нормалармен қаралуы да содан.

Білім беру қызметінің сапасын тек соңғы нәтижемен өлшеу жаңсақ болар еді. Бұл қызмет зат түрінде берілмейді, ал білім алушының бағасы мен оқу нәтижесіне оның ынтасы, сабаққа қатысуы, тапсырмаларды орындауы және академиялық адалдығы әсер етеді.

Сондықтан төмен баға, диплом алмау немесе жұмысқа орналаспау фактісі өздігінен сапасыз қызметті дәлелдемейді. Құқықтық бағалау білім беру ұйымы бақылайтын әрекеттерге бағытталуы керек: бағдарлама орындалды ма, оқу жүктемесі сақталды ма, тиісті педагогтер тартылды ма, бағалау рәсімі мен инфрақұрылым қамтамасыз етілді ме. Біз сапа мәселесін осы шектерде қарастырдық.

Цифрлық орта бұл айырмашылықты одан әрі күрделендірді. Қазақстан Республикасының Цифрлық кодексі мен Жасанды интеллект туралы заңы адамның цифрлық кеңістіктегі құқықтары мен заңды мүдделерін қорғаудың жалпы негіздерін мен ЖИ жүйелерін қолданудың негізгі талаптарын бекітеді.

Алайда, жаңа заңдар қабылданғанымен білім беру қатынастарының,

әсіресе олардың цифрландыруына байланысты туындайтын көптеген міселелері мен жекелеген тетіктері заңнамада әлі толық, нақты реттелмеген. Бұл жағдай қолдану тіжірибесінде бірқатар қиындықтар мен қайшылықтардың туындауына алып келеді.

Ақылы білім беру шарты әдетте ұзақ мерзімге жасалады, ал оның мәтінін білім беру ұйымы алдын ала әзірлейді. Талапкер оқу орнын және бағдарламаны таңдағаннан кейін басқа ұйымға ауысу үшін уақыт пен қаражат жұмсайды. Бағалау жұмыстары, қатысу деректері, платформалық жазбалар мен ішкі комиссия хаттамалары да көбіне ұйымның өзінде қалады. Осындай жағдайда білім алушы шарт мазмұнына ықпал ете алмайды және дау туған кезде дәлелдеме жинауда қиналады. Оның әлсіз тарабы дәл осы ақпараттық, шарттық, академиялық және дәлелдемелік тәуелділіктен көрінеді.

Бұл қорғау білім алушының өз міндеттерін жоққа шығармайды. Ол сабаққа қатысуға, тапсырмаларды орындауға, академиялық адалдықты сақтауға және ішкі тәртіптің заңды талаптарын орындауға міндетті. Сол себепті ұйымның қызметті тиісінше көрсетуі мен білім алушының жеке оқу нәтижесін бір ұғым ретінде қарауға болмайды. Егер ұйым шартта және заңда көзделген әрекеттерді орындаса, төмен баға немесе диплом алмау қызметтің сапасыздығын автоматты түрде білдірмейді.

Шарт жасалғанға дейінгі ақпарат мәселесі де назардан тыс қалмауы керек. Тұтынушы бағдарламаның мазмұнын, оқу мерзімі мен тілін, лицензия және аккредиттеу мәртебесін, оқытушылар құрамын, толық бағаны, қосымша төлемдерді, бағаны өзгерту негіздерін, ақшаны қайтару және апелляция тәртібін алдын ала білуі қажет. Мұндай мәлімет сайтта жай ғана орналастырылып қоймай, түсінікті әрі салыстыруға қолайлы түрде берілуі керек. Әйтпесе тұлға шарттың экономикалық және құқықтық тәуекелін шынайы бағалай алмайды.

Шарт мәтінінің өзінде де даулы талаптар кездеседі. Білім беру ұйымының жауапкершілігін негізсіз шектеу, оқу ақысын біржақты өзгерту, бағдарламаның елеулі бөлігін дәлелсіз ауыстыру немесе көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайтармау шарт еркіндігімен ақталмайды. Сотқа жүгінуді шектеу, дау пайда болмай тұрып міндетті төрелік белгілеу және дәлелдеу міндетін толығымен тұтынушыға жүктеу де күмән туғызады. Қазақстан заңнамасында осындай талаптарды білім беру саласының ерекшелігіне қарай бағалайтын өлшемдер толық қалыптаспаған.

Құқықты қорғау жолдары қағаз жүзінде аз емес. Білім беру ұйымының ішкі комиссиясы, салалық уәкілетті орган, тұтынушылардың құқықтарын қорғау органы, қоғамдық бірлестік, медиатор және сот бір даудың әр қырын қарай алады. Іс жүзінде олардың құзыреті мен рәсімдері бір-бірімен әрдайым байланыспайды. Бір органға берілген құжат екіншісіне өтпей қалады, ал өтініш берушіден сол материал қайта сұралады. Соның салдарынан шағым бір мекемеден екіншісіне жіберіліп, бұзылған құқықты қалпына келтіру созылады.

Сот практикасын топтастырған кезде оның әркелкілігі айқын байқалды. Оқу ақысын қайтару, нақты шығынды ұстап қалу, шарттың жасалғанын

дәлелдеу, моральдық зиян, оқудан шығару, академиялық адалдық және грант бойынша жұмыспен өтеу туралы даулар бірдей құқықтық негізге сүйенбейді. Сондықтан оларды ортақ статистикалық топқа енгізу қате қорытындыға алып келуі мүмкін. Осы жұмыста істер жылына, дау нысанасына, талап түріне, қолданылған нормаға, шешімге және авторлық құқықтық бағаға қарай жүйеленді.

Цифрлық даулардың сипаты өзгеше болғанымен бұл салада да ақаулар жетерлік. Соның бірі ретінде платформалардың жұмыс істеу барысында тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері. Әсіресе техникалық қателерден туған салдарды қалпына келтіру тәртібі де заң деңгейінде алдын ала белгіленбеген

Осы мәселелердің бәрін тек әкімшілік бақылауға немесе Азаматтық кодекстің жалпы нормаларына сүйеніп шешу қиын. Білім берудің жария маңызы мен академиялық дербестігі сақтау қажет, бірақ ақылы шарттың жеке-құқықтық табиғаты да ескерусіз қалмауы керек. Бұл жерде тұтынушының нақты әлсіздігі мен цифрлық ортаның ерекшелігі қатар көрінеді. Диссертацияда ұсынылған тәсіл осы мүдделерді бір-біріне қарсы қоймай, нақты дауға қарай үйлестіруге бағытталған.

Зерттеу объектісі Қазақстан Республикасында ақылы білім беру қызметтерін ұсыну, алу және төлеу кезінде туындайтын қоғамдық қатынастар болып табылады. Бұл қатынастарға қызмет сапасын бағалау, шарт міндеттерін орындау, цифрлық технологияларды пайдалану және бұзылған құқықтарды қорғау да кіреді.

Зерттеу пәні ж

ұмыста Қазақстан Республикасының азаматтық, тұтынушылық, білім беру, цифрлық және процестік заңнамасының нормалары зерттелді. Бұған халықаралық актілер, шетелдік заңнама мен құқық қолдану тәжірибесі, қазақстандық соттардың құқықтық ұстанымдары, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарттары, білім беру ұйымдарының ішкі актілері және тақырыпқа қатысты ғылыми еңбектер де зерттелді.

Зерттеу жұмысының мақсаты. Қазақстан Республикасының білім беру жүйесіндегі тұтынушылық қатынастарды және тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың қолданылуын талдау. Осы талдау негізінде жеке-құқықтық және жария-құқықтық құралдардың орнын айқындайтын құқықтық тұжырымдама әзірлеу және заңнаманы жетілдіру жөнінде нақты ұсыныстар беру көзделді.

Аталған мақсатқа сәйкес зерттеу жұмысының міндеттері:

Осы мақсатқа жету үшін мына зерттеу міндеттері қойылды:

- білім беру саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының тарихи-құқықтық даму заңдылықтарын және жеке-құқықтық пен жария-құқықтық реттеудің шектерін айқындау;

- шетелдік құқықтық тетіктерді Қазақстан Республикасының құқық жүйесіне бейімдеу мүмкіндігі мен шектерін бағалау;

- білім беру қызметтеріне қатысты ұғымдарды, қызмет сапасының және ақпараттық ашықтықтың құқықтық өлшемдерін тұжырымдау;

- білім беру қатынастарына қатысушылардың атқаратын қызметіне негізделген құқықтық мәртебе моделін негіздеу;

- білім беру қызметтерін көрсету шартының құқықтық табиғаты мен мазмұнын анықтау, тұтынушыны жосықсыз практикадан және әділетсіз шарт талаптарынан қорғау тетіктерін ұсыну;

- цифрлық білім беру ортасындағы қатысушылардың құқықтық жағдайын және тұтынушының цифрлық құқықтарын негіздеу;

- білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделін әзірлеу;

- сот практикасын жүйелеу, құқық қолдануды жетілдіру өлшемдерін анықтау және қолданыстағы заңнамаға баптар деңгейінде ұсыныстар әзірлеу.

Зерттеу гипотезасы. Тұтынушылық заңнаманы білім беру саласына шексіз қолдану да, оны бұл саладан толық шығарып тастау да дұрыс нәтиже бермейді деген болжам негізге алынды. Оның қолданылуы ақылы қызметтің болуына, қызметтің кәсіпкерлік емес мақсатта алынуына және нақты тұлғаның шартта қандай қызмет атқаратынына байланысты. Қызмет сапасын ұйымның өз бақылауындағы міндеттерді қалай орындағаны арқылы бағалаған жөн. Әділетсіз шарт талаптарына арнайы өлшемдер керек, ал цифрлық бағалау мен прокторинг қолданылғанда білім алушыда түсіндіру және шағымдану мүмкіндігі болуы қажет. Қорғау тетіктері ішкі қараудан бастап сотқа дейін өзара байланысса, академиялық дербестікке нұқсан келтірмей тұтынушының құқығын нақты қорғауға болады.

Гипотезаның тағы бір бөлігі шетелдік үлгіні сол күйінде көшіруден бас тартуға қатысты. Әр тетіктің атауын емес, Қазақстанда қандай мәселені шеше алатынын салыстыру керек деп есептейміз. Мысалы, шартқа дейінгі ақпарат пен әділетсіз талаптарды бақылау қолданыстағы заңнамаға тікелей енгізілуі мүмкін. Қоғамдық уәкіл мен мамандандырылған сотқа дейінгі қарау ұлттық органдардың құзыретіне бейімделеді. Ал жеке сот шешіміне жалпыға міндетті құқық көзі күшін беру немесе тұтынушыға дау туғанға дейін міндетті төрелік жүктеу Қазақстанның континенттік құқық жүйесіне сәйкес келмейді.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы. Жұмыста ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғауға арналған азаматтық-құқықтық тұжырымдама ұсынылады. Оның жаңалығы жекелеген терминдерді көбейтуде емес, субъектілердің мәртебесін, қызмет сапасын, шарт талаптарын, цифрлық кепілдіктерді, шағым рәсімдерін және заңнамалық ұсыныстарды бір логикалық байланыста қарастырудан көрінеді. Төменде осы зерттеуден алынған нақты нәтижелер берілген.

Диссертациялық зерттеудің ғылыми жаңалығы қорғауға ұсынылатын келесі негізгі тұжырымдармен айқындалады:

1. Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғауда жеке-құқықтық және жария-құқықтық реттеу қатар қолданылатыны негізделді. Шарт жасасу, шартқа дейін ақпарат беру, ақы төлеу, міндеттемені орындау, көрсетілмеген қызмет үшін ақшаны қайтару, залал мен моральдық зиянды өтеу жеке-құқықтық салаға жатады. Лицензиялау, мемлекеттік стандарттар, аккредиттеу, биліктік сипаттағы академиялық актілер және мемлекеттік

бақылау жария-құқықтық режиммен реттеледі. Нақты дауда қолданылатын режим талаптың нысанасына, бұзылған міндетке және жауапкердің өкілеттігіне қарай анықталады. Жария талаптың бұзылуы шарттың тиісінше орындалмағанын дәлелдеуі мүмкін, бірақ мемлекеттік органның нұсқамасы тұтынушының ақшалай талабын өздігінен шешпейді. Осы арақатынасты «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның жаңа 42-9-бабында, ал азаматтық және әкімшілік дауларды ажырату өлшемдерін Жоғарғы Соттың № 7 нормативтік қаулысының жаңа 20-1-тармағында бекіту ұсынылды (Қосымша А, А.1-кестенің 5, 15-позициялары).

2. Шетелдік құқықтық тетіктерді Қазақстанға бейімдеудің үш деңгейлі функционалдық матрицасы әзірленді. Шартқа дейінгі міндетті ақпарат, әділетсіз шарт талаптарын бақылау, тұтынушы үшін тегін сотқа дейінгі қарау және сотқа тікелей жүгіну құқығын сақтау тікелей бейімделетін тетіктерге жатқызылды. Қоғамдық уәкіл, тәуелсіз мамандандырылған сотқа дейінгі қарау және біртекті бұзушылықтар бойынша екі кезеңді өкілдік талап қою ұлттық жағдайға өзгертіліп енгізілуі тиіс. Қоғамдық уәкіл мемлекеттік орган мен соттың өкілеттігін қайталамауы керек. Оның нақты іс бойынша бағасы тәуелсіз, ал қорытындысы ұсынымдық сипатта болады. Дау туғанға дейін міндетті төрелік жүктеу, жеке сот шешімін жалпыға міндетті құқық көзіне айналдыру және қолданыстағы органдарды қайталайтын жаңа квазисот жүйесін құру Қазақстан үшін қолайсыз деп бағаланды. Осы ұсыныстар Заңның 42-1 және 42-8-баптарын, Азаматтық процестік кодексті және қоғамдық уәкіл туралы Үкімет қаулысын қамтиды (Қосымша А, А.1-кестенің 3, 4, 9 және 13-позициялары).

3. Білім беру саласына қатысты негізгі ұғымдар және ақылы білім беру қызметінің сапасын бағалау өлшемдері нақтыланды. «Білім беру қызметі» білім беру ұйымының жалпы қызметін білдіреді. «Білім беру қызметтері» білім алушыға қатысты нақты әрекеттерді қамтиды. «Ақылы білім беру қызметтері» азаматтық-құқықтық міндеттеменің объектісі, ал оларды көрсету шарты тараптардың құқықтары мен міндеттерін даралайтын құқықтық негіз болып табылады. Қызмет сапасы шартқа дейінгі ақпаратқа, шартқа, мемлекеттік стандартқа, бағдарламаға, лицензиялық талапқа, жарияланған аккредиттеу мәртебесіне, оқытушыларға қойылатын талаптарға, оқу және цифрлық инфрақұрылымға, бағалау рәсіміне сәйкестігімен анықталады. Ұйым өз бақылауындағы міндетті орындамаса, қызмет сапасыз деп бағаланады. Төмен баға, диплом алмау немесе жұмысқа орналаспау өздігінен мұндай қорытындыға жеткізбейді. Осы өлшемдерді Заңның 1 және жаңа 42-9-баптарында, «Білім туралы» Заңның 63-бабында, мемлекеттік стандарттарда және үлгілік шартта бекіту ұсынылды (Қосымша А, А.1-кестенің 1, 5, 8, 11, 12 және 15-позициялары).

4. Ақылы білім беру қызметін тұтынушының құқықтық мәртебесін оның нақты қызметіне қарай анықтайтын модель әзірленді. Білім алушы қызметті тікелей алады, тапсырыс беруші шарт жасайды, ақы төлеуші тұлға қаржыландырады, ал заңды өкіл өкілдік етеді. Бір тұлға осы қызметтердің бірнешеуін қатар атқара алады. Бірақ әр құқық, міндет және талап қою

өкілеттігі нақты атқарылған қызметтен туындайды. Тұтынушы мәртебесі ақылы қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта тапсырыс беретін, сатып алатын немесе тікелей пайдаланатын жеке тұлғаға беріледі. Заңды тұлға, жұмыс беруші және мемлекет тапсырыс беруші не қаржыландырушы болуы мүмкін, бірақ тұтынушы болып танылмайды. Әлсіз тарап мәртебесі де автоматты емес. Ол ақпараттық, шарттық, академиялық және дәлелдемелік теңсіздікпен, сондай-ақ басқа ұйымға ауысу шығынымен бағаланады. Модельді Заңның 1 және жаңа 42-9-баптарында, «Білім туралы» Заңның 47 және 63-баптарында, үлгілік шартта және сот түсіндірмелерінде бекіту ұсынылды (Қосымша А, А.1-кестенің 1, 5, 7, 8, 12 және 15-позициялары).

5. Білім беру саласындағы құқық бұзушылықтар шарттық, ақпараттық, стандарттық, бағалау-рәсімдік, цифрлық және жосықсыз практикаға байланысты алты топқа бөлінді. Жосықсыз практика білім беру ұйымының шарт жасалғанға дейінгі немесе оны орындау кезіндегі мінез-құлқын сипаттайды. Әділетсіз шарт талабы шарт мәтініндегі елеулі теңгерімсіздікке қатысты. Қылмыстық құқық бұзушылық белгілері жоқ әрекетті «алаяқтық практика» деп атау дұрыс емес. Жеке келісілмеген, түсініксіз, адалдыққа қайшы және тұтынушының құқықтары мен міндеттері арасында елеулі теңсіздік туғызатын талап әділетсіз деп танылуға тиіс. Мұндай талап тұтынушыға қолданылмайды немесе ішінара жарамсыз деп танылады. Шарттың қалған бөлігі орындалуы мүмкін болса, күшінде қалады. Көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайтармау, нақты шығынды дәлелдемей тұрақты пайыз ұстап қалу, бағаны негізсіз өзгерту, жауапкершілікті алып тастау және сотқа жүгінуді шектеу арнайы тізімге енгізілуі ұсынылды (Қосымша А, А.1-кестенің 2, 5, 8, 12 және 15-позициялары).

6. Цифрлық білім беру қызметін тұтынушыны қорғау және білім беру ұйымы мен платформа жеткізушісінің жауапкершілігін бөлу жөніндегі модель негізделді. Бұл қызмет цифрлық оқу жүйесі арқылы материалға қолжетімділікті, өзара іс-қимылды, бағалауды, бақылауды, оқу нәтижесін тіркеуді немесе дербес деректерді өңдеуді қамтамасыз етеді. Зерттеу барысында цифрлық контент, платформаның қызметі, автоматтандырылған бағалау, қашықтан бақылау және цифрлық профиль бір ұғымға біріктірілмей, атқаратын қызметіне қарай ажыратылды. Тұтынушы жүйенің қолданылатынын алдын ала білуге, нәтижеге әсер еткен негізгі өлшемдердің түсіндірмесін алуға және машиналық шешімді адам қатысуымен қайта қарауды талап етуге құқылы. Автоматтандырылған белгі академиялық немесе тәртіптік санкцияның жалғыз негізі болмауы керек. Егер техникалық ақаудан қолжетімділік, тапсырма немесе оқу уақыты жоғалса, оның салдары қалпына келтіріледі. Елеулі қолжетімсіздік кезінде төлемді қайта есептеу қажет. Білім беру ұйымы өзі таңдаған платформа үшін тұтынушы алдындағы негізгі жауапкершілікті сақтайды (Қосымша А, А.1-кестенің 2, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14 және 15-позициялары).

7. Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғаудың сегіз деңгейлі институционалдық-комбинацияланған моделі ұсынылды. Ол шартқа дейінгі қорғауды, шарттық кепілдіктерді, білім беру ұйымының ішкі

шағымын, тәуелсіз сотқа дейінгі қарауды, мемлекеттік бақылауды, қоғамдық қорғауды, сот қорғауын және цифрлық жедел қалпына келтіруді қамтиды. Бұл деңгейлер міндетті сатылар емес. Тұтынушы қорғау арнасын даудың нысаны мен сұралатын нәтижеге қарай таңдайды. Сотқа тікелей жүгіну құқығы сақталады. Әр деңгей бойынша оны қолдану негізі, жауапты субъект, құзырет, мерзім, нәтиже және қалыптасатын дәлелдемелер белгіленді. Егер бір өтініш бірнеше органның құзыретіне жатса, алғашқы орган оны толық тіркеп, материалдарды электрондық түрде беруге тиіс. Бұрын берілген құжат тұтынушыдан қайта сұралмайды. Модель Заңның 42-1, 42-8 және жаңа 42-9-баптарына, № 595 бұйрыққа, қоғамдық уәкіл туралы Үкімет қаулысына және ведомствоаралық электрондық іс жүргізу қағидаларына өзгеріс енгізуді көздейді (Қосымша А, А.1-кестенің 3, 4, 5, 10, 13 және 14-позициялары).

8. Сот практикасын дау санаттары бойынша жүйелеу негізінде ақылы білім беру қызметтері туралы істерді шешудің сараланған өлшемдері ұсынылды. Сот даудың жеке-құқықтық немесе жария-құқықтық табиғатын, бұзылған құқық иесін, талапкердің нақты қызметін және тиісті жауапкерді алдымен анықтауы керек. Оқу ақысын қайтару кезінде білім беру ұйымы көрсетілген қызмет көлемін және осы тұтынушыға қатысты нақты шығынды құжатпен дәлелдейді. Алдын ала белгіленген пайыз, жоғалған пайда және жалпы әкімшілік шығыс нақты шығын болып өздігінен танылмайды. Қызмет сапасы білім алушының субъективтік қанағаттанбауымен емес, орындаушы бақылайтын міндеттердің орындалуымен бағаланады. Академиялық дербестік сотқа педагогикалық пікірді алмастыру құқығын бермейді. Бірақ сот рәсімнің алдын ала жариялануын, тұлғаның тыңдалуын, дәлелдің жеткіліктілігін, комиссияның бейтараптығын және шешімнің уәжін тексере алады. Моральдық зиянның мөлшері бұзушылықтың ауырлығы, ұзақтығы және білім алушыға әсері бойынша негізделуге тиіс (Қосымша А, А.1-кестенің 5, 7, 10 және 15-позициялары).

Зерттеудің теориялық негізі. Жұмыс азаматтық құқықтағы міндеттеме, шарт, ақылы қызмет көрсету, қосылу шарты, адалдық, жарамсыздық, жауапкершілік және құқықтарды қорғау туралы ілімдерге сүйенеді. Қазақстандық және шетелдік әдебиеттегі тұтынушылық әрі білім беру құқығы мәселелері де назарға алынды. Цифрлық құқықтар, дербес деректер және автоматтандырылған шешімдер туралы қазіргі көзқарастар бөлек қарастырылды.

Шетелдік материалды таңдауда белгілі бір модельдің беделі емес, оның Қазақстандағы нақты мәселені шешу қабілеті басшылыққа алынды. Ұсынылған тәсіл шарт еркіндігі, адалдық, міндеттемені тиісінше орындау, залалды өтеу және сот қорғауы сияқты қазақстандық азаматтық құқық қағидаттарымен салыстырылды.

Диссертациялық зерттеу жұмысының нормативтік негізін Қазақстан Республикасының Конституциясы, Азаматтық кодексі, Азаматтық процестік кодексі, Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі және Цифрлық кодексі құрайды. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы», «Білім туралы», «Жасанды интеллект туралы», «Дербес деректер және оларды қорғау

туралы», «Медиация туралы», «Төрелік туралы» заңдар, білім беру саласындағы министрлік бұйрықтары және Жоғарғы Соттың нормативтік қаулылары да пайдаланылды.

Халықаралық негізге БҰҰ-ның тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі басшылық қағидаттары, адам құқықтары туралы халықаралық актілер, ЮНЕСКО құжаттары және салыстырылған мемлекеттердің ресми актілері енгізілді.

Нормативтік материалды қолданғанда екі уақыттық кезең ажыратылды. Сот ісі даулы қатынас туған кездегі заң редакциясы бойынша бағаланды. Ал заңнамалық ұсыныстар жұмысты аяқтау кезінде қолданыста болған нормаларға сүйеніп әзірленді. Бұл кейін қабылданған норманы бұрынғы қатынасқа кері қолданбауға және қолданыстағы құқықты заңнамалық ұсыныстан бөлек қарауға мүмкіндік береді.

Зерттеудің эмпирикалық негізі. Негізгі эмпирикалық материал ретінде диссертацияда келтірілген қазақстандық сот актілері алынды. Олардың арасында оқу ақысын қайтару, шарттың жасалғанын дәлелдеу, нақты шығынды ұстап қалу, моральдық зиян, оқудан шығару, академиялық адалдық, ауыстыру және мемлекеттік грант бойынша міндеттемелер туралы істер бар. Бұл істер даудың құқықтық табиғаты мен талап түрі бойынша жүйеленіп, қосымшада берілді.

Сот актілерінен бөлек, білім беру ұйымдарының шарттары мен ішкі рәсімдері, жарнамалық және шартқа дейінгі ақпарат, бағалау мен апелляция үлгілері, цифрлық платформалардың жұмысы және ресми түсіндіру материалдары қаралды. Эмпирикалық материалдың шегі алдын ала ескерілді. Жалпы тұтынушылық статистика білім беру дауларының арнайы статистикасы ретінде пайдаланылған жоқ. Жекелеген істерден сандық қорытынды жасалмайды. Олар құқық қолдануда жиі кездесетін проблемаларды ашу үшін алынды

Зерттеу нәтижелерінің негізділігі мен анықтығы. Қорытындылар бір ғана дереккөзге сүйеніп жасалған жоқ. Нормативтік актілер, ғылыми әдебиет, шетелдік материал және сот практикасы өзара салыстырылды. Сот істері құқықтық табиғаты бойынша бөлінді, ал заңнамалық ұсыныстар азаматтық құқықтың қолданыстағы қағидаттарымен тексерілді. Ресми мәтіні немесе дерегі расталмаған мәлімет негізгі тұжырымды дәлелдеуге пайдаланылмады.

Зерттеу нәтижелерінің анықтығы эмпирикалық материалдың шегін көрсету арқылы да қамтамасыз етілді. Қаралған сот актілері барлық білім беру дауының статистикалық көрінісі ретінде ұсынылмайды. Олар қайталанатын құқық қолдану мәселелерін анықтау үшін пайдаланылды. Авторлық ұсыныстар жалпы үндеу түрінде емес, нақты құқықтық олқылықпен, адресатпен және ықтимал салдармен байланыстырылды.

Зерттеудің тәжірибелік маңызы. Ұсыныстарды заңнаманы, үлгілік шарттарды және білім беру ұйымдарының ішкі құжаттарын әзірлеу кезінде қолдануға болады. Олар білім алушыларды қабылдау мен оқудан шығару, қорытынды аттестаттау, білім туралы құжаттарды беру, лицензиялау және аккредиттеу рәсімдеріне қатысты нормаларды нақтылауға бағытталған.

Диссертациядағы үлгілер ішкі шағым тәртібін және цифрлық жүйелерді пайдалану қағидаларын дайындауға да жарайды. Сот практикасының жүйеленуі білім беру дауларын саралау мен дәлелдеу мәселелерін салыстыруға көмектеседі.

Зерттеу нәтижелерінің сыннан өтуі. Зерттеу нәтижелерінің сыннан өтуі. Диссертациялық жұмыс Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің Заң факультеті, «Конституциялық құқық және азаматтық құқық» кафедрасында әзірленіп, осы кафедрада талқылау мен рецензиялаудан өткізілді. Зерттеудің негізгі нәтижелері автордың жеті жарияланымында баяндалды; оның бірі Scopus дерекқорында индекстелетін халықаралық журналда, үшеуі уәкілетті орган ұсынған ғылыми басылымдарда, үшеуі халықаралық конференциялар жинақтарында жарияланған.

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Білім және ғылым саласындағы бақылау комитеті ұсынған ғылыми басылымдардағы жарияланымдар:

1. Тұтынушылардың құқықтарын құқықтық реттеу: тарихи ретроспективасы және әлемдік озық тәжірибелер // Қарағанды университетінің Хабаршысы. - 2022. - № 1 (105). - 46-54 б.

2. Қазақстан Республикасындағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтары: концептуализация мәселелері және заңнаманы жаңғырту мәселелері // Қазақстан Республикасы Заңнама және құқықтық ақпарат институтының хабаршысы. - 2022. - № 2 (69). - 104-115 б.

3. Жоғары кәсіптік білім беру саласындағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын азаматтық-құқықтық реттеу // Қазақстан Республикасы Заңнама және құқықтық ақпарат институтының жаршысы. - № 3 (70). - 80-89 б.

Scopus дерекқорында индекстелетін халықаралық ғылыми басылымдағы жарияланым:

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.

Халықаралық ғылыми конференциялар материалдарындағы жарияланымдар:

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 // «Академик Зиманов - ұлттық мемлекеттіліктің қалыптасуы мен эволюциясының негізін қалаушы көрнекті ғалым» халықаралық ғылыми-теориялық конференциясының материалдары. - 26 ақпан 2021 жыл.

7. Защита интересов потребителей как система международных стандартов // «Развитие юридической науки независимого Казахстана» халықаралық ғылыми-практикалық конференциясының материалдары. -

Алматы, 2022.

Диссертацияның көлемі мен құрылымы. Диссертация нормативтік сілтемелерден, белгілеулер мен қысқартулардан, кіріспеден, үш тараудағы сегіз параграфтан, қорытындыдан, пайдаланылған әдебиеттер тізімінен және қосымшадан тұрады. Бірінші тарауда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тарихи, теориялық және салыстырмалы-құқықтық негіздері қарастырылады. Екінші тарауда білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастардың субъектілері, олардың құқықтық мәртебесі және цифрлық ортадағы жағдайы зерттеледі. Үшінші тарауда қорғаудың институционалдық комбинацияланған моделі, сот практикасы және заңнаманы жетілдіру бағыттары талданады. Қосымшада заңнамалық ұсыныстар жүйеленген. Диссертация көлемі осы санаттағы жұмыстарға қойылатын талаптарға сәйкес келеді.