

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Историко-филологический факультет Кафедра «Всеобщая история и
ПИ им. В.Г. Белинского обществознание»

Направление подготовки	44.03.05 Педагогическое образование
Профиль	История. Обществознание
Форма обучения	Очная

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему:

Защита прав потребителей образовательных услуг в России

Студент _____ Алабушкина Светлана
(подпись, дата) Алексеевна

Руководитель В.В. Ставицкий Ставицкий В.В.
(подпись, дата)

Нормоконтролёр Blue Ставицкий В.В.
(подпись, дата)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 14.05.2024 № 11)

Заведующий кафедрой _____ Белоусов С.В.
(подпись, дата)

Работа защищена с отметкой откл. (протокол заседания ГЭК от 28.06.2017 № 1)

Секретарь ГЭК _____ Семина Н.В.
(подпись, дата)

Пенза, 2021

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Педагогический институт имени В.Г. Белинского

Историко-филологический факультет

Кафедра «Всеобщая история и
обществознание»

Направление подготовки:
44.03.05 Педагогическое образование
(с двумя профилями подготовки)
профиль: История. Обществознание

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой ВИиО

«28» октября 2020 г.



ЗАДАНИЕ

ПО ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

Алабушкиной Светланы Алексеевны

1. Тема выпускной квалификационной работы:
«Защита прав потребителей образовательных услуг в России»
2. Руководитель д.и.н., профессор В.В. Ставицкий
3. Срок сдачи студентом законченной работы «01» июня 2021 г.
4. Перечень подлежащих разработке вопросов:
 1. раскрыть понятие, признаки и виды образовательных услуг;
 2. изучить международное и отечественное законодательство в области защиты прав потребителей образовательных услуг;
 3. охарактеризовать порядок оказания образовательных услуг, права и обязанности сторон;
 4. рассмотреть особенности защиты прав потребителей образовательных услуг и проблемы их законодательного регулирования;
 5. разработать элективный курс для учащихся старших классов по теме: «Защита прав потребителей образовательных услуг».

5. График выполнения выпускной квалификационной работы

№ п/п	Вид деятельности	Срок выполнения раздела	Подпись рук.	Подпись зав. кафедрой
1	Написание заявления на выбор темы выпускной квалификационной работы; составление плана выпускной квалификационной работы; подборка библиографического списка по теме выпускной квалификационной работы (не менее 30 источников)	10.09.2020-27.10.2020	<i>В.В. Ставицкий</i>	<i>С.А. Алабушкина</i>
2	Сдача на проверку 1 главы выпускной квалификационной работы	01.03.2021	<i>В.В. Ставицкий</i>	<i>С.А. Алабушкина</i>
3	Сдача на проверку 2 главы выпускной квалификационной работы	02.04.2021	<i>В.В. Ставицкий</i>	<i>С.А. Алабушкина</i>
4	Подготовка выступления на ежегодной научно-практической конференции	01.04.2021-25.04.2021	<i>В.В. Ставицкий</i>	<i>С.А. Алабушкина</i>
5	Написание не менее одной статьи по теме выпускной квалификационной работы и публикация	01.04.2021-25.04.2021	<i>В.В. Ставицкий</i>	<i>С.А. Алабушкина</i>
6	Прохождение предзащиты, получение допуска к защите	25.04.2021-01.06.2021	<i>В.В. Ставицкий</i>	<i>С.А. Алабушкина</i>
7	Представление завершенной работы	01.06.2021	<i>В.В. Ставицкий</i>	<i>С.А. Алабушкина</i>
8	Проверка на оригинальность в системе «Антиплагиат.ВУЗ»	08.06.2021-16.06.2021	<i>В.В. Ставицкий</i>	<i>С.А. Алабушкина</i>

6. Дата выдачи задания «29» октября 2020 г.

Руководитель *В.В. Ставицкий*

В.В. Ставицкий

Задание принял к исполнению студент *С.А. Алабушкина*

С.А. Алабушкина

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы исследования	15
1.1. Понятие, признаки и виды образовательных услуг.....	15
1.2. Нормативно-правовое регулирование отношений в сфере образовательных услуг.....	24
1.3. Порядок оказания образовательных услуг. Права и обязанности участников образовательного процесса.....	32
Глава 2. Особенности защиты прав потребителей образовательных услуг и проблемы их законодательного регулирования.....	41
2.1. Способы и формы защиты прав потребителей образовательных услуг.....	41
2.2. Проблемы правового регулирования и практического применения норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг.....	51
Глава 3. Методическая разработка программы элективного курса на основе результатов исследования. Рабочая программа факультатива «Защита прав потребителей образовательных услуг».....	60
Заключение.....	85
Список использованных источников и литературы.....	90
Приложения.....	

Введение

Актуальность темы исследования. В наше время область защиты прав потребителей образовательных услуг не стоит на месте, она постоянно развивается. В сфере образования произошли обширные изменения. Возникла потребность в преобразовании процесса регулирования правоотношений, возникающих на основе защиты прав потребителей образовательных услуг. На юридическом уровне это касается совершенствования и изменения норм законодательных актов, которые смогли бы соответствовать потребностям современного мира.

Во всех странах существуют различные нормативно-правовые акты, которые регулируют правоотношения в сфере образования. Действуют и международные договоры, которые направлены на закрепление гарантии общедоступности образования, искоренения дискриминации на получение образования и т.д.

В Российской Федерации существует ряд законов, которые регламентируют и регулируют рассматриваемые отношения. Основной из них является Конституция Российской Федерации¹. В России имеется закон, который регулирует отношения исключительно в сфере образования – Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»²; нормативно-правовой акт, который служит основной опорой при защите прав потребителей образовательных услуг – Федеральный закон «О защите прав потребителей»³ и ряд других законов.

Система образования в Российской Федерации испытывает изменения. В связи с этим вносятся поправки в нормативно-правовые акты. Это свидетельствует об осознанности государством новых потребностей

¹ Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 10.04.2021).

² Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 25.03.2021).

³ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 10.04.2021).

общества. Сфера образования является одной из самых важных. Следовательно, каждый человек должен проследивать изучать изменения, которые в ней происходят, а также вносить свои предложения для развития и совершенствования данной области. Именно в этом и проявляется актуальность выбранной темы.

Объект исследования составляют общественные отношения, возникающие в процессе защиты прав потребителей образовательных услуг.

Предметом исследования является правовое регулирование общественных отношений, возникающих в процессе защиты прав потребителей образовательных услуг, формы и способы защиты, а также правоприменительная практика в данной сфере.

Степень изученности проблемы. Исследованием данной проблемы занимались различные авторы, многие из них пытались дать самостоятельную трактовку понятию образовательной услуги, так как на законодательном уровне она не закреплена, некоторые изучали способы и формы защиты прав потребителей, часть авторов выявляли различные проблемы в сфере оказания образовательных услуг.

Так, например, Е.А. Клокова в своей работе «Понятие образовательной услуги. Платность дополнительных образовательных услуг в государственных и муниципальных учреждениях»¹ раскрыла не только понятие образовательных услуг, но так же предложила классификацию.

С.Ш. Шорена рассмотрела правовую природу договора об оказании платных образовательных услуг, раскрыла основные положения, которые должны содержаться в данном документе².

Оказанием дополнительных образовательных услуг занимались С.В. Булганина, Т.Е. Лебедева¹. Они изучали процесс оказания дополнительных

¹ Клокова Е.А. Понятие образовательной услуги. Платность дополнительных образовательных услуг в государственных и муниципальных учреждениях / Е.А. Клокова, К.Д. Трубникова // Экономика и бизнес. 2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-obrazovatelnoy-uslugi-platnost-dopolnitelnyh-obrazovatelnyh-uslug-v-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uchrezhdeniyah> (дата обращения: 10.04.2021).

² Шорена С.Ш. Правовая характеристика договора возмездного оказания образовательных услуг в деятельности высших учебных заведений / С.Ш. Шорена // Образование. Наука. 2020. С. 66-68.

услуг в детских садах. Авторы сделали вывод, что данное явление не сильно распространено, однако является немало важным в настоящее время.

Н.М. Ладнушкина² рассматривала участников правоотношений, связанных с оказанием платных образовательных услуг, правовые основания возникновения таких отношений, а так же изучала нарушения в сфере оказания платных образовательных услуг.

Изучением прав и обязанностей участников правоотношений в сфере оказания образовательных услуг занимался В.И. Таланцев³. Он выделил специфику образовательной услуги, рассматривал права и обязанности сторон в данных правоотношениях. Приводил примеры наиболее часто встречающихся нарушений законодательства в сфере оказания платных образовательных услуг. К ним он относил: отказ образовательной организации предоставить учебный план, устав для ознакомления потребителю; внесение изменений в учебный план или программу без информирования об этом потребителя; включение в договор условий, которые ущемляют права потребителя.

С.А. Цыплакова, Н.В. Быстрова, О.И. Госельбах⁴ Д.Л. Кондратюк⁵ проанализировали нормативно-правовые акты в сфере образования, определили специфику их применения, выделили функции, задачи, которые возлагаются на образовательное учреждение.

Э.С. Ахъядов, Ж.А. Салгириева в своей работе «Об особенностях определения размера компенсации морального вреда по российскому

¹ Булганина С.В. Организация платных дополнительных образовательных услуг в дошкольном образовательном учреждении / С.В. Булганина, А.Е. Булганина, Т.Е. Лебедева // Мир науки. Педагогика и психология. 2018. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-platnyh-dopolnitelnyh-obrazovatelnyh-uslug-v-doshkolnom-obrazovatelnom-uchrezhdenii> (дата обращения: 10.04.2021).

² Ладнушкина Н.М. Платные образовательные услуги: типичные нарушения / Н.М. Ладнушкина // Народное образование. 2018. С. 108-117.

³ Таланцев В.И. Платные образовательные услуги: права и обязанности потребителей и исполнителей / В.И. Таланцев // Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. 2004. С. 132-140.

⁴ Цыплакова С.А. Нормативно-правовое регулирование в сфере образовательной деятельности / С.А. Цыплакова, Н.В. Быстрова, О.И. Госельбах // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2019. С. 105-110.

⁵ Кондратюк Д.Л. Особенности правового регулирования оказания платных образовательных услуг в системе высшего образования России / Д.Л. Кондратюк // Образование и право. 2020. № 11. С. 163-168.

законодательству»¹ рассматривают не только понятие «компенсация морального вреда», но и выявляют часто встречающуюся на практике проблему, которая связана с неопределенностью размера морального вреда.

Н.Ш. Гаджиалиева, Т.Р. Османов², А. В. Зими́на³ рассматривали формы защиты прав потребителей. При этом А.В. Зими́на раскрывала неюрисдикционные формы защиты, а Н.Ш. Гаджиалиева и Т.Р. Османов охарактеризовали все формы.

А.М. Бельчик, Н.В. Павлов⁴ как и предыдущие авторы характеризуют юрисдикционную и неюрисдикционную формы защиты, выявляют их особенности и эффективность их реализации.

Одну из форм неюрисдикционной защиты прав потребителей – меры оперативного воздействия, рассматривала С.С. Вабищевич⁵. Она дала понятие данных мер, раскрыла особенности, виды.

Темой качества образовательных услуг интересовалось много исследователей, которые выявляли различные проблемы, такие как безнаказанность предоставления некачественных образовательных услуг, сложность сбора доказательств о нарушении прав на получение качественных услуг. М.В. Храмцова⁶ выявила проблемы: неоднозначность понимания термина «образовательная услуга»; разнообразие подходов по выявлению качества образовательных услуг.

¹ Ахъядов Э.С. Об особенностях определения размера компенсации морального вреда по российскому законодательству / Э.С. Ахъядов, Ж.А. Салгириева // Государственная служба и кадры. 2019. С. 75-76.

² Гаджиалиева Н.Ш. К вопросу о формах защиты прав потребителей в России / Н.Ш. Гаджиалиева, Т.Р. Османов // Вестник Дагестанского государственного университета. 2019. С. 61-68.

³ Зими́на А.В. Неюрисдикционная форма защиты гражданских прав/А.В. Зими́на// Ростовский научный журнал. 2019. [Электронный ресурс]. URL: <http://rostjournal.ru/?p=4270> (дата обращения: 10.04.2021).

⁴ Бельчик А.М. Административный порядок защиты гражданских прав и интересов. Некоторые проблемы, возникающие в процессе их реализации / А.М. Бельчик, Н.В. Павлов // гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/administrativnyy-poryadok-zaschity-grazhdanskih-prav-i-interesov-nekotorye-problemy-voznikayushchie-v-protsesse-ih-realizatsii> (дата обращения: 10.04.2021).

⁵ Вабищевич С.С. Гражданско-правовые меры оперативного воздействия: правовая сущность и соотношение со смежными понятиями / С.С. Вабищевич // Журнал о праве. 2017. № 1. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/grazhdansko-pravovye-mery-operativnogo-vozdeystviya-pravovaya-suschnost-i-sootnoshenie-so-smezhnymi-ponyatiyami> (дата обращения: 10.04.2021).

⁶ Храмцова М.В. Специфика современных образовательных услуг / М.В. Храмцова // Научный журнал. 2020. С. 40-42.

Д.В. Мальцев, Д.С. Репецкий¹ провели исследование в рамках Пермского национального исследовательского политехнического университета, направленное на изучение удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг. В результате было выявлено, что ученики недовольны организацией консультаций по предметам, качеством методических пособий, оснащённостью техническими средствами, расписанием семинарских занятий и лекций. В связи с этим качество образовательных услуг, по мнению учащихся, оставляет желать лучшего.

А.В. Селезнева, Н.В. Лобов² рассматривали различные методы оценки качества образовательных услуг. Исходя из своих размышлений, они предложили каждой образовательной организации создать свою собственную методику, благодаря которой, каждый обучающийся сможет определить качество предоставляемых услуг.

Е.В. Грязнова, С.И. Каганович, О.В. Фонарева, Н.М. Кузнецова в работе «Проблемы развития системы управления услугами дошкольного образования»³ выявили, что получение дошкольного образования является не обязательным, следовательно, полному регулированию не подлежит. Из-за этого в различных учреждениях полученные знания у детей достаточно сильно различаются.

Н.В. Карягина, И.К. Гунажоков, Ю.А. Иоакимиди⁴ занимались рассмотрением вопросов, связанных с совместным обучением детей с ограниченными возможностями здоровья и детей, не имеющих таких ограничений. По итогу изучению данной темы, авторы выяснили, что не каждый педагог готов работать с детьми, которые имеют проблемы со

¹ Мальцев Д.В. Удовлетворённость обучающихся качеством образовательных услуг технического университета / Д.В. Мальцев, Д.С. Репецкий // Высшее образование в России. 2020. № 5. С. 45-52.

² Селезнева А.В. Элементы внутренней системы оценки качества образовательных услуг вуза / А.В. Селезнева, Н.В. Лобов // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. 2020. № 2. С. 90-96.

³ Грязнова Е.В. Проблемы развития системы управления услугами дошкольного образования / Е.В. Грязнова, С.И. Каганович, О.В. Фонарева, Н.М. Кузнецова // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2019. № 3. С. 86-88.

⁴ Карягина Н.В. Проблемы инклюзивного образования в педагогической практике / Н.В. Карягина, И.К. Гунажоков, Ю.А. Иоакимиди // Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. 2019. С. 22-28.

здоровьем. По их мнению, не каждый педагог морально подготовлен к данной работе. Вследствие этого, не хватает педагогов, которые могли бы справиться с обучением таких детей.

Таким образом, существует большое количество работ, которые посвящены образовательным услугам. В одних содержится информация о понятии, признаках, видах, специфике образовательных услуг. В других рассматриваются нормативно-правовые акты, которые регулируют отношения в сфере образования. Изучая нарушения прав потребителей, авторы прибегали к анализу способов и форм защиты прав потребителей; выявлению проблем в сфере оказания образовательных услуг и практического применения норм защиты прав потребителей.

Цель работы состоит в рассмотрении особенностей защиты прав потребителей образовательных услуг в России.

Для реализации данной цели, были поставлены следующие **задачи**:

- 1) раскрыть понятие, признаки и виды образовательных услуг;
- 2) рассмотреть порядок оказания образовательных услуг, права и обязанности участников образовательного процесса;
- 3) изучить нормативно-правовое регулирование отношений в сфере образовательных услуг;
- 4) проанализировать формы и способы защиты прав потребителей образовательных услуг;
- 5) выявить проблемы правового регулирования и практического применения норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг;
- 6) составить рабочую программу элективного курса «Защита прав потребителей образовательных услуг» на основе результатов исследования.

Источниковая база исследования. При написании выпускной квалификационной работы были использованы различные нормативно-правовые акты, материалы судебной практики.

Конституция Российской Федерации¹ предоставляет право гражданам на получение бесплатного образования в школе, а также на получение бесплатного образования на конкурсной основе в высшем и средне специальном учебном заведении.

Право на образование отражено в таком международном акте, как «Всеобщая декларация прав человека»². Родители имеют право выбрать вид образования и образовательное учреждение для своих детей. В данном нормативно-правовом акте закреплена обязанность на получение начального образования.

Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах³ указывает на основные направления образования, которые должны реализовываться странами-участниками. К таким направлениям относят: развитие личности; укрепление уважения к правам и свободам; закладывание в человеке взаимопонимания, терпимости между различными нациями и всеми расовыми, этническими и религиозными группами.

Право на образование закреплено и в таких международных актах как: Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин⁴, Конвенция о правах ребенка⁵, Конвенция о правах инвалидов⁶, Конвенция о

¹ Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 10.04.2021).

² Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/ (дата обращения: 10.04.2021).

³ Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах (принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5429/ (дата обращения: 10.04.2021).

⁴ Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин (заключена 18.12.1979) (ред. от 22.05.1995). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15158#07227527705400238> (дата обращения: 10.04.2021).

⁵ Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9959/ (дата обращения: 10.04.2021).

⁶ Конвенция о правах инвалидов (заключена в г. Нью-Йорке 13.12.2006). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=37511#07445620951197978> (дата обращения: 10.04.2021).

статусе беженцев¹, Конвенция о борьбе с дискриминацией в области образования², Декларация Организации Объединенных Наций об образовании и подготовке в области прав человека³.

Гражданский кодекс Российской Федерации⁴ закрепляет правовой статус юридических лиц, которые осуществляют образовательную деятельность; предмет, форму, стороны договора возмездного оказания услуг (к такому относится договор на оказание платных образовательных услуг), договора безвозмездного оказания услуг, положения о бытовом подряде.

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»⁵ устанавливает основы, принципы образования, цели и задачи правового регулирования отношений в сфере образования, гарантии реализации прав на образование. Данный закон содержит в себе структуру системы образования, образовательные стандарты, образовательные программы.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»⁶ описывает субъектный состав правоотношений, связанных с оказанием платных образовательных услуг; их права, обязанности и ответственность, в случае нарушений; качество предоставляемой услуги; содержание информации об услуге; сроки предоставления услуг и т.п.

¹ Конвенция о статусе беженцев (заключена в г. Женеве 28.07.1951). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15154#006854397905514453>

(дата обращения: 10.04.2021).

² Конвенция о борьбе с дискриминацией в области образования (заключена в г. Париже 14.12.1960). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15311#04332998243841708>

(дата обращения: 10.04.2021).

³ Декларация Организации Объединенных Наций об образовании и подготовке в области прав человека (принята резолюцией 66/137 Генеральной Ассамблеи от 19 декабря 2011 г.). [Электронный ресурс] // URL: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/hr_education.shtml (дата обращения: 10.04.2021).

⁴ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 10.04.2021).

⁵ Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 10.04.2021).

⁶ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 10.04.2021).

Существует в Российском законодательстве еще ряд законов, которые прямо не регулируют к сферу образования, но в них есть нормы, которые затрагивают эту область. К ним относятся Налоговый кодекс Российской Федерации¹, Федеральные законы: «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»², «Об опеке и попечительстве»³, «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»⁴, «О лицензировании отдельных видов деятельности»⁵.

Помимо законодательных актов были использованы и подзаконные акты, в которых также рассматриваются вопросы, связанные с осуществлением образовательной деятельности. К ним относятся: Постановление Правительства РФ «О государственной аккредитации образовательной деятельности»⁶; Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении плана мероприятий по реализации в 2021 - 2025 годах Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»⁷ и другие.

¹ Налоговый кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 146-ФЗ (ред. от 23.11.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/ (дата обращения: 10.04.2021).

² Федеральный закон Российской Федерации «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. 31.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19558/ (дата обращения: 10.04.2021).

³ Федеральный закон Российской Федерации «Об опеке и попечительстве» от 24.04.2008 № 48-ФЗ (ред. 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76459/ (дата обращения: 10.04.2021).

⁴ Федеральный закон Российской Федерации «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» от 21.12.1996 № 159-ФЗ (ред. от 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12778/ (дата обращения: 10.04.2021).

⁵ Федеральный закон Российской Федерации «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 31.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113658/ (дата обращения: 10.04.2021).

⁶ Постановление Правительства Российской Федерации «О государственной аккредитации образовательной деятельности» от 18.11.2013 № 1039 (ред. от 30.09.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_154680/6ee98d42d10fd06ccbc4d49295f6e12b7b66372f/ (дата обращения: 10.04.2021).

⁷ Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении плана мероприятий по реализации в 2021 - 2025 годах Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года» от 12.11.2020 № 2945-Р. [Электронный ресурс] // URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_367728/883eaa0c8e826959029a8feed0617fe0bc48d306/ (дата обращения: 10.04.2021).

В работе были рассмотрены и законы субъектов Российской Федерации, которые содержат общие положения об образовании и системе образования в целом; требования к образовательным программам; реализацию учебного плана и т.п. К ним относятся: Закон г. Москвы «О развитии образования в городе Москве»¹, Закон г. Москвы «Об общем образовании в городе Москве»², Закон Пензенской области «Об образовании в Пензенской области»³. Такие нормативно-правовые акты раскрывают суть программ образования, которые создаются на определенное время, а после его истечения они редактируются в соответствии с потребностями современного общества.

Проводилось изучение судебной практики. Благодаря анализу дел № 2-849/2019⁴, № 33-4824/2019⁵, № 2-1430/2019⁶, № 2-3-2701/2020⁷ были выявлены проблемы правового регулирования и практического применения норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг. Эти проблемы связаны: с размером компенсации морального вреда; непониманием сроков получения некачественной образовательной услуги.

Таким образом, данные источники в совокупности с опубликованными исследованиями по изучаемой проблеме, дают необходимый материал для изучения как самих отношений по защите прав потребителей образовательных услуг, так и способов их регулирования.

¹ Закон г. Москвы «О развитии образования в г. Москве» от 20.06.2001 № 25 (ред. от 05.06.2019). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=MLAW&n=193701#0571821711663443> (дата обращения: 10.04.2021).

² Закон г. Москвы «Об общем образовании в городе Москве» от 10.03.2004 № 14 (ред. от 01.07.2012). [Электронный ресурс] // СПС «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/381226/> (дата обращения: 10.04.2021).

³ Закон Пензенской области «Об образовании в Пензенской области» от 04.07.2013 № 2413-ЗПО (ред. от 07.09.2020). [Электронный ресурс] // URL: <http://docs.cntd.ru/document/423909972> (дата обращения: 10.04.2021).

⁴ Решение Железнодорожного районного суда г. Красноярска по делу № 2-849/2019 от 11 апреля 2019 г. [Электронный ресурс]. URL: sudact.ru/regular/doc/tM7kNSciLeHJ/ (дата обращения: 10.04.2021).

⁵ Решение Ульяновского областного суда по делу № 33-4824/2019 от 3 декабря 2019 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ulobljud.ru/index.php?option=3&id=90&idCard=85511> (дата обращения: 12.03.2021).

⁶ Решение Енисейского районного суда Красноярского края г. Енисейска по делу № 2-1430/2019 от 26 декабря 2019 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/Show/File/41747/2-1430-2019%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%B7.pdf> (дата обращения: 12.03.2021).

⁷ Решение Урайского судебного района Ханты-Мансийского автономного округа г. Урай по делу № 2-3-2701/2020 от 30 июня 2020 г. [Электронный ресурс]. [http://www.mirsud86.ru/files/docs/decisiontextscs/02-0003_2701_2020_Reshenie\[4\].doc](http://www.mirsud86.ru/files/docs/decisiontextscs/02-0003_2701_2020_Reshenie[4].doc) (дата обращения: 12.03.2021).

Методология исследования. Для изучения темы «Защита прав потребителей образовательных услуг в России» использовались различные методы, которые помогали раскрывать различные аспекты работы.

Метод сравнения помог выявить общие проблемы, которые касаются способов защиты прав потребителей образовательных услуг.

Анализ – это метод, в основе которого лежит процесс разложения предмета на составные части. Он применялся при написании всей работы. В первой главе проводился анализ различных точек зрения на понятие образовательных услуг. В рассмотрении классификации данный метод был необходим. Во второй главе на основе анализа законодательства удалось выявить проблемы законодательного регулирования и практического применения защиты прав потребителей образовательных услуг. В третьей главе создана рабочая программа факультатива по тематике работы.

Синтез представляет собой соединение полученных при анализе частей в нечто целое. Он был использован во второй главе исследования при изучении способов защиты прав потребителей образовательных услуг. Благодаря данному методу удалось собрать в единое целое все способы защиты прав потребителей образовательных услуг, которые были даны в различных нормативно-правовых актах.

Индукция – вывод, рассуждение от «частного» к «общему». Умозаключение от фактов к некоторой общей гипотезе. Этот метод использовался при написании всей работы. Он помог сделать выводы ко всем параграфам, плавный переход к рассмотрению новых тем работы.

Практическая значимость. Материалы выпускной квалификационной работы могут быть использованы при написании рефератов, контрольных работ, учебных пособий по проблемам, которые затрагивают главы исследования. Теоретический материал может быть использован при рассмотрении в вузах отдельных вопросов по защите прав потребителей в сфере оказания образовательных услуг; при изучении такой дисциплины как образовательное право. Данная работа может быть полезна для школьников в

рамках подготовки к олимпиадам по праву. Разработанный методический курс может применяться в профильной школе в качестве обязательного предмета, для получения обучающимися более углубленных знаний по образовательному праву.

Апробация выпускной квалификационной работы. Некоторые положения данной работы изложены в выступлении на XXII Всероссийской научно-практической конференции преподавателей, учителей, аспирантов, студентов и школьников «Лебедевские чтения», по итогам которой автор был отмечен грамотой за актуальность темы исследования. Тезисы доклада сданы в печать.

Структура работы позволяет наиболее полно раскрыть тему исследования, достичь её цель и решить поставленные задачи. Работа включает введение, три главы, поделенных на параграфы, заключения и списка использованных источников и литературы.

Глава 1. Теоретические основы исследования

1.1. Понятие, признаки и виды образовательных услуг

Последние годы в мире достаточно быстрым темпом развивается сфера услуг. Именно данная сфера охватывает большую часть мировой экономики. В связи с этим складывается необходимость совершенствования и повышения эффективности регулирования данной области.

В словаре Ожегова под услугой понимается действие, приносящее пользу, помощь другому¹. Исходя из данного определения, можно сделать вывод о том, что изначально выполнение услуги было направлено на удовлетворение потребностей человека, при этом действия не носили возмездный характер.

Данный термин исследуется на протяжении долгого времени, однако в мире еще не сложилась единая трактовка понятия. Так, например, в Налоговом кодексе под услугой понимается деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности².

В Гражданском кодексе³ под услугой понимается совершение за плату определенных действий исполнителем по заданию заказчика. Именно определение, данное в Гражданском кодексе, поможет нам наиболее точно рассмотреть понятие и сущность образовательных услуг, не только как услуги, предоставляемой на основе возмездного договора, но и как совокупности отношений, в которых человек желает удовлетворить свои нематериальные потребности, которые проявляются в знаниях, умениях и навыках. В связи с этим образовательная услуга состоит из социальных

¹ Ожегов С.И. Толковый словарь / С.И. Ожегов. [Электронный ресурс]. URL: <https://slovarozhegova.ru/> (дата обращения: 10.01.2021).

² Налоговый кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 146-ФЗ (ред. от 23.11.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/ (дата обращения: 10.01.2021).

³ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 10.04.2021).

образовательных услуг, которые предоставляются лицу на безвозмездной основе, и возмездных образовательных услуг.

Назаева М.И. и Назаев П.Х. считают, что образовательные услуги являются финансово, образовательно и социально важными категориями и представляют действия с целью ознакомления окружающих (потребителей услуг) с развитием человека, его умственным и интеллектуальным ростом, приобретением профессиональных навыков, мировым опытом человечества, определенным образом, передающим научные, культурные и духовные идеи, концепции и открытия, сложную информацию и знания¹.

По мнению Клоковой Е.А. и Трубниковой К.Д. образовательные услуги – это отношения в образовательной сфере, в которых участники стараются удовлетворить собственные потребности за счёт определённых нематериальных благ – знаний, умений, навыков².

Существует еще ряд авторов, которые по-своему дают определения понятию образовательных услуг.

В настоящее время существует ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»³, в котором раскрываются различные термины, связанные с образованием, однако определения образовательной услуги нет даже в данном законе. Следовательно, признаки оказания образовательных услуг будут те же, что и у услуг в целом. Однако в области образования есть и своя специфика, которая характерна только ей.

Признаки образовательных услуг:

¹ Назаева М.И. Образование как фактор социально-экономического развития России и ее регионов / М.И. Назаева, П.Х. Назаева // Экономика и бизнес. 2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obrazovanie-kak-faktor-sotsialno-ekonomicheskogo-razvitiya-rossii-i-ee-regionov-1> (дата обращения: 10.01.2021).

² Клокова Е.А. Понятие образовательной услуги. Платность дополнительных образовательных услуг в государственных и муниципальных учреждениях / Е.А. Клокова, К.Д. Трубникова // Экономика и бизнес. 2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-obrazovatelnoy-uslugi-platnost-dopolnitelnyh-obrazovatelnyh-uslug-v-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uchrezhdeniyah> (дата обращения: 10.01.2021).

³ Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 25.03.2021).

- 1) Нематериальный характер. Цель направлена не только на передачу определенных знаний, но и на их усвоение – получение знаний, умений и навыков в процессе обучения.
- 2) Публичная направленность.
- 3) Неотделимость от источника. Данный вид услуги, как правило, оказывается при непосредственном контакте преподавателя с учеником.
- 4) Производство и потребление являются одновременными процессами. Так как при передаче определенных сведений преподавателем, ученик сразу же их запоминает (потребляет).
- 5) Качество образовательных услуг изменчиво. Это может зависеть от различных факторов, к которым относят квалифицированность преподавателя; разработку образовательных программ; использование различных методов и средств, при оказании услуг и т.д.
- 6) Необходимость в развитии знаний, как преподавателя, так и ученика.
- 7) Непрерывность. Данная услуга может предоставляться от часа до нескольких лет. Данный промежуток времени зависит от цели получения образовательной услуги, желаемого результата и других факторов.
- 8) Образовательная услуга может оказываться людям с разным возрастом, уровнем знаний и профессией. Это все зависит от вариативности образовательной услуги.

В том случае, если образовательные услуги оказываются на платной основе, то им свойственны и другие признаки:

- 1) Добровольность. Каждый человек по-своему желанию может получить платную образовательную услугу. Однако если образовательная услуга требуется для ребенка, то принцип добровольности будет применяться к его родителям.
- 2) Необходимость заключения договора об оказании платных образовательных услуг.

- 3) При оказании платных образовательных услуг в учебном учреждении, необходимо указать их наличие в уставе.
- 4) Стоимость образовательных услуг, прописанных в договоре, не подлежит увеличению сверх уровня инфляции.
- 5) Образовательное учреждение имеет право понизить стоимость образовательных услуг для отдельных категорий граждан. (Например, для малоимущих).

Существуют различные виды образовательных услуг. Рассмотрим классификацию, данную Романовой М.М.¹ В ней образовательные услуги распределены по следующим основаниям:

- 1) По решаемым задачам образовательные услуги делятся:
 - а) общеобразовательные программы (направлены на всестороннее развитие личности, реализуются в учреждениях получения дошкольного, начального общего, основного общего и среднего общего образования);
 - б) профессиональные программы (направлены на приобретение знаний, умений и навыков в профессиональной деятельности; на подготовку квалифицированных специалистов). Реализуются в образовательных учреждениях, в которых проводится государственная аккредитация.
- 2) По длительности предоставления:
 - а) долгосрочные (обучение в общеобразовательной школе, вузе);
 - б) среднесрочные (повышение квалификации, переподготовка кадров, стажировки);
 - в) краткосрочные (курсы, тренинги).
- 3) По формам предоставления услуг:
 - а) очная;
 - б) очно-заочная;
 - в) заочная;

¹ Романова М.М. Специфика особенности образовательных услуг в сфере услуг / М.М. Романова // Экономика, статистика и информатика. 2014. № 13. С.15.

d) дистанционная.

4) По способам оплаты:

a) бесплатные;

b) платные.

Рассмотрим классификацию по способам оплаты, так как для данной работы она является наиболее актуальной.

Ст. 43 Конституции Российской Федерации гарантирует общедоступность и бесплатность дошкольного, основного общего и среднего профессионального образования в государственных или муниципальных образовательных учреждениях и на предприятиях¹.

Под общедоступностью понимается получение образования для любого человека, независимо от пола, расы, национальности, места жительства, социального и имущественного положения в обществе, состояния здоровья и других факторов. При этом бесплатное образование так же может получить любой человек. Однако получение дошкольного, основного общего образования являться обязательством, которое обеспечивается родителями или лицами их заменяющими. Получение бесплатного среднего профессионального образования и высшего образования происходит на конкурсной основе.

Бесплатность образования – получение знаний, умений и навыков без какой-либо оплаты образовательной деятельности. Уровень обеспечения бесплатного образования полностью зависит от государственного финансирования образовательных учреждений.

Как правило, в России, бесплатные образовательные услуги предоставляются государственными и муниципальными образовательными организациями. Они обеспечивают получение образования за счет финансирования и установки федерального государственного образовательного стандарта.

¹ Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 10.01.2021).

Оказание бесплатных образовательных услуг осуществляется без заключения договора между потребителем и исполнителем. Следовательно, регулирование правоотношений по оказанию образовательных услуг, которые возникли на безвозмездной основе, осуществляется Гражданским кодексом¹, а не Законом РФ «О защите прав потребителей»². К данным отношениям можно применить Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»³.

Платные образовательные услуги – услуги, оказываемые образовательными учреждениями, а также отдельными квалифицированными специалистами за определенную плату. Государственные и муниципальные организации могут оказывать платные образовательные услуги, но они не должны быть предусмотрены федеральным государственным образовательным стандартом и образовательными программами. Оплата данных услуг может происходить за средства родителей учеников, самих обучающихся, спонсоров, других различных организаций и т.д., главное не за счет бюджетных средств. Дополнительные услуги должны быть перечислены в уставе образовательного учреждения.

Однако, негосударственные организации, имеют право предоставлять образовательные услуги, ориентируясь на федеральный государственный образовательный стандарт, а так же могут выходить за его пределы. Таким образом, они могут за определенную плату оказывать основные и дополнительные образовательные услуги.

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 10.03.2021).

² Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 10.01.2021).

³ Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 25.03.2021).

Гражданин, стремящийся получить образование на платной основе, должен заключить договор об оказании платных образовательных услуг¹.

Основные образовательные услуги оказываются в соответствии с программами образования и федеральным государственным образовательным стандартом. Дополнительные образовательные услуги предоставляются на основе дополнительных образовательных программ, сверх основных программ. При этом надо учитывать, что федеральный государственный образовательный стандарт может быть установлен и для отдельных видов дополнительных услуг.

Дополнительные образовательные услуги делятся:

- 1) Образовательные.
- 2) Развивающие.
- 3) Оздоровительные.
- 4) Организационные.

К дополнительным образовательным услугам можно отнести – репетиторство по школьным предметам другой образовательной организацией, углубленное изучение тем по учебным предметам, повышение квалификации, подготовка к поступлению в ВУЗ, переподготовка специалистов и т.д.

Дополнительные развивающие услуги – услуги, направленные на совершенствование особенностей человека. Данный вид услуг можно встретить в различных кружках (по пению, рисованию, играх на различных музыкальных инструментов, по гимнастике, по легкой атлетике, по футболу, по баскетболу, по волейболу и др.), в студиях, факультативах (изучение и создание живописи, скульптур, графики и т.п.).

Дополнительные оздоровительные услуги – деятельность, направленная на укрепление здоровья ребенка. Данные мероприятия чаще всего проводятся после учебной деятельности, так как обучающимся

¹ Шорена С.Ш. Правовая характеристика договора возмездного оказания образовательных услуг в деятельности высших учебных заведений / С.Ш. Шорена // Образование. Наука. 2020. С. 67.

необходимо снять переутомление с помощью активного отдыха, тем самым они смогут укрепить свое здоровье и организм в целом. Данный вид дополнительных услуг производится посредством организации спортивных секций (по волейболу, футболу, фигурному катанию, гимнастике, легкой атлетики, катание на лыжах и прочее), созданию специальных групп, кружков для детей с отклонением в развитии.

Дополнительные организационные услуги – мероприятия, направленные на комфортное (улучшенное) нахождение учеников в образовательном учреждении. Данные услуги реализуются с помощью организации различных профилактических, лечебных мероприятий, досуга обучающегося (дискотеки, походы, экскурсии, театр, кинотеатр и т.д.), улучшение питания и другое.

Чаще всего дополнительные образовательные услуги встречаются в школах, вузах, колледжах, детских садах, а так же данные мероприятия могут осуществлять отдельные личности, которые имеют специальное образование. Однако, по мнению С.В. Булганиной, А.Е. Булганиной и Т.Е. Лебедевой, внедрение дополнительных платных услуг в дошкольных организациях - явление не новое. Но организацией предоставления данных услуг занимаются не многие учреждения¹.

На сегодняшний день распространено множество обучений на платной основе, в том числе те, которые проводятся в дистанционной форме. За прохождение некоторых предоставляют сертификаты, дипломы, удостоверения в электронном виде. Такие документы можно распечатать или же запросить прислать оригиналы по почте.

Предоставление образовательных услуг является одним из преобладающих видов услуг на всем мировом рынке, так как на данный момент образование необходимо не только для личностного роста человека,

¹ Булганина С.В. Организация платных дополнительных образовательных услуг в дошкольном образовательном учреждении / С.В. Булганина, А.Е. Булганина, Т.Е. Лебедева // Мир науки. Педагогика и психология. 2018. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-platnyh-dopolnitelnyh-obrazovatelnyh-uslug-v-doshkolnom-obrazovatelnom-uchrezhdenii> (дата обращения: 11.01.2021).

но и для устройства на работу. Большинство работодателей, в том числе и индивидуальные предприниматели, ищут к себе на работу исключительно квалифицированных и дипломированных специалистов. Чтобы работать на государственной работе, диплом просто необходим, однако, есть вероятность, что примут и без него, но если человек учится по специальности.

Именно из-за этого существует огромное количество работ, которые написаны на тему образовательных услуг, в том числе и регулирования отношений в данной области, так как довольно часто встречаются разногласия между потребителем и исполнителем, которые необходимо решать законным путем. Но даже при этом, на сегодняшний момент в законодательстве нет определенной трактовки образовательных услуг, как правовой категории.

Таким образом, образовательные, как и любые другие услуги имеют свою специфику, которая проявляется в характерных признаках. К таким относятся: нематериальный характер, публичная направленность, неотделимость от источника, необходимость в развитии знаний, как преподавателя, так и ученика, непрерывность, добровольность, необходимость заключения договора об оказании платных образовательных услуг, при оказании платных образовательных услуг в учебном учреждении, необходимо указать их наличие в уставе и др. Исходя из данных признаков вытекают два вида образовательных услуг, которые зависят от способов оплаты. Это платные и бесплатные образовательные услуги. Бесплатное основное начальное, основное общее, основное среднее образование предоставляются всем гражданам. Бесплатное образование в средних специальных и высших учебных учреждениях оказывается на конкурсной основе (баллы по ЕГЭ и вступительных испытаний). Однако стоит заметить, что бесплатно можно получить лишь одно образование в данных организациях. Если же человек, который имеет высшее образование, захочет получить еще одно, то в данном случае он будет вынужден за него заплатить.

Дополнительное платное образование может оказываться как государственными и муниципальными учреждениями, так и отдельными квалифицированными специалистами. Оказание среднего профессионального и высшего образования возможно в том случае, если учреждения проходят государственную аккредитацию.

Осуществление образовательных услуг охраняется и реализуется с помощью законодательных актов. Именно они помогают решить проблему в случае возникновения споров между потребителем и исполнителем.

1.2. Нормативно-правовое регулирование отношений в сфере образовательных услуг

Образование является наиболее сложным и достаточно развитым социальным институтом. Отношения, которые возрождаются благодаря данной сфере, изучаются педагогикой, и регулируются нормативно-правовыми актами. Однако следует понимать, что отношения, связанные с оказанием образовательных услуг на безвозмездной и платной основе, частично могут регулироваться разными нормативно-правовыми актами.

Регулирование отношений в образовательной сфере находит свое отражение в правовых актах различной юридической силы. Конституция Российской Федерации¹ дает человеку право на получения общедоступного, бесплатного образования, а так же получение образования на конкурсной основе. Устанавливается получение обязательного основного общего образования.

Помимо данного закона, право на образование отражено в таком международном акте, как Всеобщая декларация прав человека². Право на получение профессионального образования должно быть доступным для всех граждан исходя из их способностей и склонностей. В Декларации закреплены

¹ Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 01.02.2021).

² Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/ (дата обращения: 01.02.2021).

не только права граждан, но и обязанность, которая выражается в обязательном получении начального образования.

Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах¹ закрепляет несколько направлений образования: развитие личности; укрепление уважения к правам и свободам; закладывание в человеке взаимопонимания, терпимости между различными нациями и всеми расовыми, этническими и религиозными группами.

Право на образование и его общедоступность закреплено в ст. 28-29 Конвенции о правах ребенка². В правовом акте дается гарантия на доступность информации в образовании. Прописана необходимость применения мер для регулярного посещения школ детьми. Вводятся специальные методы для поддержания дисциплины.

Право на образование для людей разных полов заложено в ст.10 Конвенции о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин³.

Право инвалидов на получение образования содержится в Конвенции о правах инвалидов⁴. Согласно данному закону, государства-участники должны не только принимать, но и привлекать на работу учителей-инвалидов, даже тех, кто может разговаривать исключительно на языке жестов.

Для беженцев право на образование содержится в ст. 22 Конвенции о

¹ Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах (принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/documen> (дата обращения: 01.02.2021).

² Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9959/ (дата обращения: 01.02.2021).

³ Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин (заключена 18.12.1979) (ред. от 22.05.1995). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15158#07227527705400238> (дата обращения: 03.02.2021).

⁴ Конвенция о правах инвалидов (заключена в г. Нью-Йорке 13.12.2006). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=37511#07445620951197978> (дата обращения: 03.02.2021).

статусе беженцев¹.

Для исключения дискриминации в образовании и поощрения равноправной возможности получения образования для людей разной национальности, пола, цвета кожи и т.д. была принята Конвенция о борьбе с дискриминацией в области образования².

В целях распространения грамотности среди взрослых людей была принята Гамбургская декларация об обучении взрослых³. В данном правовом акте признается необходимость получения образования на протяжении всей жизни человека. Закрепляется право на образование для коренного населения и кочевников.

На международном уровне был принят законодательный акт, который касается исключительно сферы образования – Декларация Организации Объединенных Наций об образовании и подготовке в области прав человека⁴. В нем раскрывается сущность образования как образовательного процесса в целом; принципы, которые должны реализовать государства для привлечения людей к обучению; разработка государственных программ по данной теме и др.

Исходя из того, что данная сфера достаточно широко распространена и является приоритетной во всем мире, сложилось столь огромное количество законодательных актов. Как можно было уже увидеть, они касаются не только детей, но и взрослых, инвалидов, женщин, кочевников, коренных жителей, беженцев. При этом, несмотря на различия людей, каждому

¹ Конвенция о статусе беженцев (заключена в г. Женеве 28.07.1951). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15154#006854397905514453> (дата обращения: 03.02.2021).

² Конвенция о борьбе с дискриминацией в области образования (заключена в г. Париже 14.12.1960). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15311#04332998243841708> (дата обращения: 03.02.2021).

³ Гамбургская декларация об обучении взрослых (принята пятой Международной конференцией по образованию взрослых, Гамбург, Германия, 14–18 июля 1997 г.). [Электронный ресурс] // URL: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/hamburg_decl.shtml (дата обращения: 03.02.2021).

⁴ Декларация Организации Объединенных Наций об образовании и подготовке в области прав человека (принята резолюцией 66/137 Генеральной Ассамблеи от 19 декабря 2011 г.). [Электронный ресурс] // URL: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/hr_education.shtml (дата обращения: 03.02.2021).

предоставляется равное право на получение образовательных услуг. Международно-правовые акты имеют место быть в современном мире, но нельзя забывать и о законах, принятых в различных странах.

Для реализации государственной политики в нашей стране 29 декабря 2012 года был принят Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»¹. Данный нормативно - правовой акт содержит в себе основные понятия, связанные с образованием; принципы государственной политики; правовое регулирование; систему образования; образовательные программы и др.

Существует еще ряд федеральных законов, которые регулируют отношения в сфере оказания образовательных услуг. К таким относится Гражданский кодекс Российской Федерации², в котором рассматривается правовой статус юридических лиц, которые осуществляют образовательную деятельность; договор возмездного оказания услуг (к такому можно отнести договор на оказание платных образовательных услуг), договор безвозмездного оказания услуг, положения о бытовом подряде.

Закон «О защите прав потребителей»³ описывает субъектный состав правоотношений, связанных с оказанием платных образовательных услуг; их права, обязанности и ответственность в случае нарушений; качество предоставляемой услуги; содержание информации об услуге; различные сроки, касаемо предоставляемой услуги и т.п. Данный закон очень актуален в современном мире, однако стоит помнить о том, что для его применения необходимо, чтобы образовательная услуга оказывалась на платной основе.

¹ Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 03.02.2021).

² Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 10.03.2021).

³ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 05.02.2021).

Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»¹ предусматривает меры по защите прав ребенка при осуществлении образовательной деятельности, осуществление надзора в сфере образования. В данном документе содержится информация о пользовании имуществом для исполнения образовательной деятельности.

Федеральный закон «Об опеке и попечительстве»² и Федеральный закон «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»³ создают обязанность у органов опеки и попечительства по оказанию помощи в получении образования у своих подопечных.

Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности»⁴ раскрывает особенности лицензирования образовательных учреждений.

В российском законодательстве существуют нормативно-правовые акты, которые регулируют не систему образования в целом, а лишь отдельные ее стороны. Такие законы называют профильными. Федеральный закон «Об утверждении Федеральной программы развития образования»⁵, который дает характеристику уровням системы образования; показывает проблемы, связанные с образовательной деятельностью; раскрывает государственные гарантии и т.п.

¹ Федеральный закон Российской Федерации «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. 31.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19558/ (дата обращения: 05.02.2021).

² Федеральный закон Российской Федерации «Об опеке и попечительстве» от 24.04.2008 № 48-ФЗ (ред. 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76459/ (дата обращения: 05.02.2021).

³ Федеральный закон Российской Федерации «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» от 21.12.1996 № 159-ФЗ (ред. от 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12778/ (дата обращения: 05.02.2021).

⁴ Федеральный закон Российской Федерации «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 31.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113658/ (дата обращения: 05.02.2021).

⁵ Федеральный закон Российской Федерации «Об утверждении Федеральной программы развития образования» от 10.04.2000 № 51-ФЗ (ред. от 26.06.2007). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_26881/ (дата обращения: 05.02.2021).

Несмотря на всю важность данных правовых актов, невозможно их назвать системообразующими, так как они рассматривают лишь отдельные моменты образовательной деятельности и образования в целом.

Помимо законодательных актов существуют и подзаконные акты, в которых также рассматриваются вопросы, связанные с осуществлением образовательной деятельности.

Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении плана мероприятий по реализации в 2021 - 2025 годах Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»¹ – это один из новых подзаконных актов, который установил специальный план, включающий в себя воспитание детей в образовательных организациях.

Постановление Правительства Российской Федерации «О целевом обучении по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования»² включает в себя правила заключения договора о целевом обучении; ответственность за неисполнение данного договора; особенности приема на целевое обучение в высшем учебном учреждении; правила установления квоты на прием по целевому обучению и т.п.

Постановление Правительства РФ «О государственной аккредитации образовательной деятельности»³ содержит информацию об организации аккредитационной экспертизы; порядке учета сведений о подготовке учащихся и переоформлении свидетельства о прохождении аккредитации.

Огромное значение в совершенствовании образования в нашей стране придается законам субъектов Российской Федерации. На основании ст. 72

¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении плана мероприятий по реализации в 2021 - 2025 годах Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года» от 12.11.2020 № 2945-Р. [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_367728/883eaa0c8e826959029a8feed0617fe0bc48d306/ (дата обращения: 06.02.2021).

² Постановление Правительства Российской Федерации «О целевом обучении по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования» от 13.10.2020 № 1681. [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_365367/ (дата обращения: 06.02.2021).

³ Постановление Правительства Российской Федерации «О государственной аккредитации образовательной деятельности» от 18.11.2013 № 1039 (ред. от 30.09.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_154680/6ee98d42d10fd06ccbc4d49295f6e12b7b66372f/ (дата обращения: 06.02.2021).

Конституции Российской Федерации¹, субъектам предоставляется право принимать законы в сфере образования. В связи с этим, необходимо рассмотреть нормативно-правовые акты хотя бы нескольких субъектов: Москвы и Пензенской области. Именно рассмотрение данных документов способно дать оценку повсеместного распространения развития законодательства в сфере образования.

Закон г. Москвы «О развитии образования в городе Москве»² предусматривает информацию, в которой содержатся общие положения об образовании и системе образования в целом; об особенностях осуществления некоторых образовательных программ; о лицах, осуществляющих образовательную деятельность; сведения для обучающихся и их родителей.

Закон г. Москвы «Об общем образовании в городе Москве»³ разъясняет требования к образовательным программам; реализацию учебного плана; организацию учебной деятельности; формы получения образования.

Закон Пензенской области «Об образовании в Пензенской области»⁴ определяет полномочия Законодательного Собрания, Правительства Пензенской области, исполнительных органов власти в сфере образования; описывает меры социальной поддержки в системе образования.

Постановление Правительства Пензенской области «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие образования в Пензенской области»»⁵ предусматривает цели, задачи осуществления

¹ Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 09.02.2021).

² Закон г. Москвы «О развитии образования в г. Москве» от 20.06.2001 № 25 (ред. от 05.06.2019). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=MLAW&n=193701#0571821711663443> (дата обращения: 09.02.2021).

³ Закон г. Москвы «Об общем образовании в городе Москве» от 10.03.2004 № 14 (ред. от 01.07.2012). [Электронный ресурс] // СПС «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/381226/> (дата обращения: 09.02.2021).

⁴ Закон Пензенской области «Об образовании в Пензенской области» от 04.07.2013 № 2413-ЗПО (ред. от 07.09.2020). [Электронный ресурс] // URL: <http://docs.cntd.ru/document/423909972> (дата обращения: 09.02.2021).

⁵ Постановление Правительства Пензенской области «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие образования в Пензенской области»» от 30.10.2013 года № 804-пп (ред. от 25.09.2020). [Электронный ресурс] // URL: <http://docs.cntd.ru/document/424055908> (дата обращения: 10.02.2021).

программы; этапы и сроки ее реализации; ожидаемые результаты; ответственность за неисполнение программы и т.п.

Таким образом, мы видим, что во всем мире сфера образования является одним из самых важнейших институтов, который необходимо регулировать.

Существует огромное количество законодательных актов на международном уровне, которые необходимо поддерживать странам-участникам. В Российской Федерации издано немало правовых актов, связанных с оказанием образовательных услуг. Некоторые из них утратили свою силу, другие же продолжают действовать по сегодняшний день. Это говорит о том, что образование в нашей стране не стоит на месте.

Регулирование отношений в сфере образования находит свое отражение в законах, подзаконных актах (указах Президента Российской Федерации и постановлениях Правительства), законах субъектов Российской Федерации.

Законодательство содержит в себе разные нормы частного и публичного права. Самым основным законом в России, который закрепляет право на получение бесплатного и общедоступного образования, является Конституция Российской Федерации.

Остальные законы непосредственно разъясняют сущность образовательной деятельности; предусматривают ответственность за нарушение требований законодательства в сфере образования; более полно раскрывают право на получение образования; запрещают дискриминацию при оказании образовательных услуг; содержат информацию о субъектах данных правоотношений, устанавливая их права и обязанности и т.п.

Все перечисленные нормативно-правовые акты не только закрепляют требования, связанные с образовательной деятельностью, и ответственность в случае их нарушения, но и формы, способы защиты прав потребителей образовательных услуг.

1.3. Порядок оказания образовательных услуг. Права и обязанности участников образовательного процесса

Как было уже отмечено, образовательные услуги могут предоставляться на безвозмездной и платной основе. Для оказания услуг на безвозмездной основе заключение договора является не обязательным условием. Чаще всего пишется заявление на поступление в учебное учреждение. Но в некоторых ситуациях имеет место быть заключение договора. Порядок и условия заключения договора на оказание бесплатных образовательных услуг не закреплены на законодательном уровне. Однако понятие безвозмездного договора имеется в п. 2 ст. 423 Гражданского кодекса Российской Федерации¹. В данном договоре должны быть прописаны: полное наименование организации, предмет договора, права и обязанности исполнителя и заказчика, дата и место заключения, сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности, основания изменения и расторжения, срок действия, подписи сторон. Так как за оказание бесплатных услуг оплата не требуется, то в договоре должна быть отражена их безвозмездность.

Договор на оказания платных образовательных услуг заключается в простой письменной форме в соответствии со ст. 54 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»². В договоре прописываются те же условия, что и в договоре на безвозмездное оказание услуг, исключается безвозмездность, т.е. прописывается стоимость самих услуг. Добавляются финансовые условия, дополнительные условия, ответственность сторон, реквизиты сторон.

Сторонами в отношениях, связанных с оказанием образовательных услуг будут: заказчик и/или потребитель, услугодатель и/или исполнитель.

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 11.01.2021).

² Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 25.03.2021).

Заказчик – физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора. На стороне заказчика образовательных услуг может выступать:

- 1) совершеннолетний, заключающий договор от своего имени;
- 2) родитель (законный представитель) несовершеннолетнего;
- 3) организация, предприятие (юридическое лицо);
- 4) органы государственной власти (федеральные органы исполнительной власти, органы по вопросам занятости).

Заказчик может выступать в качестве потребителя. Потребитель в свою очередь это лицо, которое потребляет товар или определенную услугу.

Услугодатель – организация, индивидуальный предприниматель, частнопрактикующий специалист, который предоставляет возможность оказать образовательные услуги самостоятельно или же третьими лицами, которые будут являться исполнителями.

Исполнитель – это организация (индивидуальный предприниматель), осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги¹. Полагаем, что данное понятие необходимо дополнить, так как исполнителем может быть не только услугодатель.

Таким образом, исполнитель – организация; преподаватель школы, вуза, колледжа и т.п.; частнопрактикующий специалист, осуществляющие преподавательскую деятельность.

На практике бывает и такое, что услугодатель и исполнитель выступают в одном лице. Это возможно, когда услугодателем является физическое лицо.

Обучение должно проходить по соответствующему расписанию, которое утвердил исполнитель или в случае заключения договора на платной

¹ Ладнушкина Н.М. Платные образовательные услуги: типичные нарушения / Н.М. Ладнушкина // Народное образование. 2018. С. 109.

основе, время обучения может исходить из соглашения между исполнителем и обучающимся.

Исполнитель обеспечивает каждому потребителю условия для приобретения знаний, умений и навыков. В том числе гарантирует применение специальных условий для возможности обучения лицам с ограниченными возможностями здоровья. А так же, организывает весь учебный процесс. Обучение должно проходить по основной программе, в том случае, если речь идет об оказании бесплатных образовательных услуг. Если же данные услуги проводятся на платной основе, то они могут оказываться в соответствии с основной и с дополнительной программой.

Содержание дополнительной программы определяется образовательной организацией самостоятельно с учётом потребностей заказчиков, по инициативе которых осуществляется обучение, а также учитываются различные стандарты¹.

Обучение может происходить как в очной, так и дистанционной форме. В бесплатных образовательных учреждениях, на данный момент в связи со сложившей ситуацией в мире, предоставляется право перехода от очной формы обучения к дистанционной форме, по заявлению родителей или лиц их заменяющих.

Каждому обучающемуся при прохождении аттестации выдается специальный документ в виде сертификата, диплома, справки и т.п., который подтверждает прохождение обучения. Оказание платных образовательных услуг не может быть опосредовано условием об обязательном получении заказчиком документа об образовании². Исходя из данного суждения, делается вывод, о том, что если же оказание платных или бесплатных

¹ Безвиконная Е.В. Организационно-правовые условия реализации программ дополнительного образования образовательной организацией высшего образования в условиях контрактной системы / Е.В. Безвиконная, В.В. Каширина // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. 2018. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsionno-pravovye-usloviya-realizatsii-programm-dopolnitelnogo-obrazovaniya-obrazovatelnoy-organizatsiey-vysshego> (дата обращения: 12.01.2021).

² Маркс Ю.А. Правовая специфика оказания образовательных услуг как объекта гражданских правоотношений / Ю.А. Маркс // Журнал российского права. 2019. № 3. С. 70.

образовательных услуг, не предусматривает выдачу такого документа, то он не выдается.

Если же говорить, об оказании платных образовательных услуг, то в соответствии со ст. 780 Гражданского кодекса Российской Федерации¹ на исполнителя возложена обязанность лично оказывать услуги, если иное не было предусмотрено договором. Чаще всего в таких ситуациях прослеживается заинтересованность заказчика услуги в лице, которое будет исполнять обязательства, предусмотренные договором. Это зависит в основном от репутации гражданина, на которого возложена обязанность исполнения образовательных услуг.

До заключения договора исполнитель должен предоставить все достоверные сведения о себе и предоставляемых образовательных услугах. По требованию заказчика и/или потребителя обязан предоставить дополнительную информацию (например, перечень основных, дополнительных и платных образовательных программ).

По мнению Ядрышникова К.С., обязанность и основная нагрузка по формированию у граждан правовой культуры личности ложиться на систему образования, то есть на исполнителя².

Также исполнитель должен иметь лицензию на осуществление образовательной деятельности и другие документы, регламентирующие организацию образовательного процесса³. Помимо этого, на него возлагается обязанность по обеспечению получения в полном объеме образовательных услуг заказчиком, соблюдать утвержденный учебный план, расписание занятий.

Поскольку для образовательного учреждения (индивидуального предпринимателя (далее ИП)) осуществление образовательной деятельности

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 10.03.2021).

² Ядрышникова К.С. Оценка регулирующего воздействия нормативного акта как педагогический инструмент формирования правовой культуры обучающегося / К.С. Ядрышникова // Педагогика: история, перспективы. 2020. С. 88.

³ Гуляева И.Н. Защита прав потребителей: в вопросах и ответах / И.Н. Гуляева. М., 2019. С. 14.

– обязанность, то получение лицензии на осуществление такой деятельности предполагает обязанность лица заключать договор с каждым желающим получить образование. Следовательно, исполнитель не имеет права отказать одному потребителю в оказании образовательных услуг перед другим, кроме случаев, которые указаны в нормативно-правовых актах и правилах приема в образовательные заведения.

Организация имеет право снизить оплату за оказание образовательных услуг на возмездной основе для некоторых категорий граждан.

Исполнитель может не предоставлять или приостановить оказание образовательных услуг, в случае их не оплаты в установленные сроки. Так же исполнитель обладает правом выбора системы оценок; формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации обучающихся, применять к ним меры поощрения и налагать взыскания в пределах, предусмотренных уставом образовательного учреждения¹.

Организация может не оказывать образовательную услугу, если к обучающемуся было применено отчисление (ч. 2 ст. 61 Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»). Данная мера дисциплинарного взыскания может быть применена к ученикам в случае невыполнения учебного плана, нарушения порядка приема в образовательную организацию, которая повлекла его незаконное зачисление в образовательную организацию.

Если обучающийся своими действиями или бездействиями не дает возможности исполнителю оказывать образовательные услуги, то исполнитель имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке.

Что же касается обязанностей потребителя, то он обязан выполнять все требования, прописанные в уставе образовательного учреждения или выдвигаемые исполнителем образовательных услуг. При этом все требования должны исполняться в полной мере.

¹ Таланцев В.И. Платные образовательные услуги: права и обязанности потребителей и исполнителей / В.И. Таланцев // Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. 2004. С. 136.

Посещение всех видов занятий, соблюдение внутреннего распорядка также входят в обязанность потребителя. Однако одних посещений не достаточно для того, чтобы образовательная услуга оказывалась потребителю в полной мере. Исходя из этого, складывается еще одна обязанность – выполнение различных заданий, данных педагогическим работником, на самих занятиях и дома.

Если же образовательные услуги оказываются на платной основе, то тогда потребитель должен нести еще и обязанность по их оплате. При этом оплата должна происходить в порядке и сроке, указанном в договоре.

На потребителя образовательных услуг возлагаются следующие обязанности:

- 1) забота о здоровье, саморазвитии, самосовершенствовании;
- 2) уважительное отношение к другим обучающимся, педагогическим работникам, работникам организации, людям, оказывающим образовательные услуги;
- 3) в том случае, если ученику предоставляется совместно с обучением, проживание в общежитии, то на него возлагается обязанность соблюдать правила проживания в общежитии;
- 4) бережное отношение к имуществу образовательных организаций;
- 5) соблюдение дисциплины в организации.

Помимо обязанностей у потребителя образовательных услуг имеются и права. Одно из них – это право на получение образовательной услуги на бесплатной и конкурсной основе, которое гарантируется Конституцией Российской Федерации¹.

Возможность получения платного образования также является правом потребителя, которое зависит от его желания. При этом предоставляемые образовательные услуги должны быть качественными. На качество услуги не

¹ Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 12.01.2021).

должна влиять форма оплаты¹. Выделяют следующие критерии качества оказания образовательных услуг;

- 1) качество теоретических основ подготовки;
- 2) качество практических навыков подготовки;
- 3) оценка уровня подготовки преподавателей;
- 4) оценка аудиторий и учебных комнат;
- 5) качество и доступность специальной учебно-методической литературы².

Однако это не единственная классификация критериев качества оказания образовательных услуг. Их существует большое количество, при этом некоторые критерии могут совпадать.

При этом в ст. 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»³ говорится, о том, что в целях выявления качества образовательных услуг может проводиться независимая экспертиза. Ее осуществляют общественная палата Российской Федерации по обращениям федерального органа исполнительной власти, общественные палаты субъектов Российской Федерации по обращению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественные палаты (советы) муниципальных образований по обращению органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов.

К тому же следует помнить, что бремя доказывания некачественно оказанной образовательной услуги лежит на потребителе.

Так же он может получить полную и достоверную информацию об организации и предоставляемых ей образовательных услугах; об оценке своих знаний, умений и навыков, и критериях их оценки.

¹ Храмцова М.В. Специфика современных образовательных услуг / М.В. Храмцова // Научный журнал. 2020. С. 40.

² Использование оценочных критериев качества для совершенствования образовательных услуг в условиях модернизации дополнительного профессионального медицинского образования / О.А. Ризаханова, Е.А. Мельникова, В.Н. Филатов, О.А. Ризаханова, Н.Т. Гончар // Вестник Северо-Западного государственного медицинского университета им. И.И. Мечникова. 2017. С.110.

³ Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 25.03.2021).

Обучающийся может пользоваться имуществом образовательной организации, которое необходимо для осуществления образовательного процесса.

Потребитель имеет право получить дополнительные образовательные услуги, которые не входят в учебный план, за определенную плату. При этом для получения такой возможности необходимо заключить новый договор, в котором будут прописаны дополнительно предоставляемые услуги.

Помимо всего вышесказанного, потребитель имеет право участвовать в различных конкурсах, олимпиадах, эстафетах и других мероприятиях, которые проводятся на бесплатной основе в образовательном учреждении и в других организациях.

После окончания получения образовательных услуг и прохождения аттестационных испытаний, обучающийся имеет право получить диплом, сертификат, удостоверение и другие документы, которые подтверждают получение образования. Однако данное право может не применяться, в том случае, если договором получение данных документов не было закреплено.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что для оказания образовательных услуг заключение договора не всегда требуется. Для того чтобы на безвозмездной основе предоставлять услуги, порой достаточно подать заявление на поступление в учебное учреждение потребителю или его законным представителям (родителям или лицам их заменяющим).

Сторонами в области оказания образовательных услуг являются: заказчик и/или потребитель, услугодатель и/или исполнитель. Довольно часто встречаются на практике такие ситуации, когда заказчик и потребитель; услугодатель и исполнитель выступают в одном лице.

У каждой стороны в данных правоотношениях есть свои права и обязанности, закрепленные нормативно-правовыми актами, договором, которые должна предоставить образовательная организация.

При оказании образовательных услуг между сторонами могут возникать спорные ситуации, которые разрешаются по соглашению сторон, а при невозможности прийти к компромиссу через суд.

В том случае, если проблему не удастся решить мирным путем, для ее решения люди обращаются в суд. В случае возникновения спора о качестве предоставляемой услуги, существует возможность обращения за независимой экспертизой в специальные органы.

Глава 2. Особенности защиты прав потребителей образовательных услуг и проблемы их законодательного регулирования

2.1. Способы и формы защиты прав потребителей образовательных услуг

Под способами защиты гражданских прав понимаются меры, которые законодательно закреплены и направлены на восстановление нарушенных прав, а так же воздействие на того человека, который нарушил данные другому лицу права (на нарушителя).

Рассмотрев образовательные отношения, можно прийти к выводу о том, что к данным отношениям применяются разные отраслевые способы защиты. К ним относят гражданско-правовые, административно-правовые, уголовно-правовые способы.

Что касается гражданско-правовых способов, то их перечень дан в ст. 12 Гражданского кодекса Российской Федерации: признание права, самозащита права, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда, прекращение или изменение правоотношений¹.

Рассмотрим конкретные гражданско-правовые способы защиты нарушенных прав потребителей образовательных услуг.

Одним из наиболее значимых человеческих ценностей является жизнь и здоровье человека. Это прописано не только в Конституции Российской Федерации², но и во Всеобщей Декларации прав человека³. Следовательно, исходя из данного утверждения, можно сделать вывод о том, что защита именно этих ценностей является наиболее приоритетной. Как правило, именно образовательное учреждение несет ответственность за любые действия учеников, которые находятся в организации, а так же за вред

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 10.03.2021).

² Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 10.03.2021).

³ Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/ (дата обращения: 10.03.2021).

причинённый одним обучающимся другому. Данное правило регламентирует ч. 7 ст. 28 Федерального закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации»¹.

Гражданский кодекс Российской Федерации упоминает об указанном способе защиты гражданских прав в ст. 1064². В силу данной статьи, юридическое лицо либо гражданин возмещает вред, причиненный его работником при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей. При этом необходимо уточнить один момент, что при возмещении вреда и наложения других способов, требования предъявляются к образовательной организации, а не к тому лицу по чьей вине был причинен вред. Однако в данной ситуации речь идет о регрессных обязательствах. Все требования организация в конечном итоге переложит на лицо, причинившее вред обучающемуся.

Но не стоит забывать о том, что лицо, которое причинило вред, может быть освобождено от возмещения вреда, если докажет, что вред был причинен не по его вине. Это прописано в Гражданском кодексе Российской Федерации п. 2 ст. 1064³. При этом обучающийся или его законные представители должны предоставить факты причинения вреда, а также факты, что именно организация была его причинителем. В случае отсутствия данных фактов, требование о возмещении вреда будет не удовлетворено.

Компенсация морального вреда.

Моральный вред – это вред, который причиняется лицу, путем оскорблений, умаления чести и достоинства человека.⁴ Из-за данных действий пострадавшему приносятся нравственные страдания. Определение

¹ Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 25.03.2021).

² Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 10.03.2021).

³ Там же.

⁴ Пагава Т.Л. Понятие и правовая природа компенсации морального вреда как способа защиты нарушенных имущественных прав граждан / Т.Л. Пагава // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2019. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-pravovaya-priroda-kompensatsii-moralnogo-vreda-kak-sposoba-zaschity-narushennyh-imuschestvennyh-prav-grazhdan> (дата обращения: 12.03.2021).

морального вреда и основания его компенсации даны в ст. 151¹, 1099, 1100, 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации². На законодательном уровне не предусмотрена определенная сумма, которая возмещалась бы пострадавшему лицу в качестве компенсации морального вреда.

Так в деле № 33-4824/2019³ дочь Л.Н. Нораевой в «Средней школе № 72 с углубленным изучением отдельных предметов» из-за нарушения правил поведения в учреждении другими учениками упала и ударилась копчиком, вследствие чего была вынуждена находиться на стационарном лечении. Л.Н. Нораева обратилась в суд за тем, чтобы получить компенсацию морального вреда с образовательного учреждения размером в 400 тыс. рублей, однако суд решил, что данная сумма является не соразмерной, и назначил другую сумму – 20 тыс. рублей.

Дело № 2-1430/2019⁴. К.В. Ледовская с ООО «Перекресток» заключили договор об оказании платных услуг по обучению водителя категории «В». Однако в связи с переездом из-за болезни ребенка женщина не смогла посещать занятия. Об этом директор организации, предоставляющей услугу, был уведомлен. Просьба на оказание услуги по другому месту жительства была отклонена в связи с тем, что в данном регионе нет филиала данной организации. ООО «Перекресток» был готов вернуть стоимость за обучение, но в размере 50%. Это не устроило Ледовскую. Она обратилась в суд с исковым заявлением о взыскании денежных средств, а так же компенсации морального вреда в размере 50 тыс. рублей за услугу, которая не была предоставлена. Суд исковые требования Ледовской удовлетворил частично. Было решено, взыскать с ООО «Перекресток» возврат денежных средств за

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 10.03.2021).

² Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 10.03.2021).

³ Решение Ульяновского областного суда по делу № 33-4824/2019 от 3 декабря 2019 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ulobsud.ru/index.php?option=3&id=90&idCard=85511> (дата обращения: 12.03.2021).

⁴ Решение Енисейского районного суда Красноярского края г. Енисейска по делу № 2-1430/2019 от 26 декабря 2019 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/Show/File/41747/2-1430-2019%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%B7.pdf> (дата обращения: 12.03.2021).

не оказанную образовательную услугу; компенсацию морального вреда в размере 5 тыс. рублей.

Дело № 2-3-2701/2020¹. П.В. Горячева заключила договор об оказании платных образовательных услуг с ООО «Образовательное подразделение Форсаж», на основе которого обучение водителя должно начинаться с 4 февраля 2019 г. и закончиться 14 мая 2019 г. Однако образовательное учреждение нарушило сроки исполнения договора. На просьбу девушки расторгнуть договор, было отказано. Вследствие этого, Горячева была вынуждена обратиться в суд с иском о расторжении договора, взыскании денежных средств, уплаченных за услугу и компенсации морального вреда в размере 10 тыс. рублей. Суд вынес решение о расторжении договора, взыскании денежных средств за не оказанную услугу с образовательной организации, в компенсации морального вреда удовлетворить частично. Данная компенсация составила 5 тыс. рублей.

Рассмотрев решения судебных дел, было выявлено, что основная проблема в частичном удовлетворении исковых требований связана с компенсацией морального вреда, а именно с ее размером. Из-за того, что не существует определенного размера компенсации морального вреда за каждое правонарушение, люди преувеличивают данную сумму, судьи действуют в данных ситуациях отчасти субъективно, учитывая все изложенные обстоятельства.

Исходя из этого, возникает вопрос о том, какой же все-таки должен быть размер компенсации за моральный вред, причиненный обучающемуся. Для того чтобы ответить на данный вопрос, обратиться к Постановлению Пленума Верховного суда РФ. Размер данной компенсации должен соответствовать принципам разумности и справедливости². Помимо этого существует сложность в доказательствах при предъявлении данных

¹ Решение Урайского судебного района Ханты-Мансийского автономного округа г.Урай по делу № 2-3-2701/2020 от 30 июня 2020 г. [Электронный ресурс]. URL: [http://www.mirsud86.ru/files/docs/decisiontextscs/02-0003_2701_2020_Reshenie\[4\].doc](http://www.mirsud86.ru/files/docs/decisiontextscs/02-0003_2701_2020_Reshenie[4].doc) (дата обращения: 12.03.2021).

² Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (пункт 45) // Российская газета. № 156. 11.07.2012.

требований. Не всегда в судебных решениях находим обоснованность снижения заявленных изначально требований. Конкретного размера компенсации морального вреда в законодательстве не существует, а есть лишь определенные критерии, а суды иногда неправильно оценивают представленные истцом доказательства.

Взыскание неустойки, штрафа.

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя по законодательству предусмотрено возложение на исполнителя ответственности в виде выплаты неустойки. При этом выплата неустойки не может превышать стоимости услуги. Помимо этого, если суд в своем решении удовлетворит требования потерпевшего, то в этом случае он взыскивает за неудовлетворение требований штраф в добровольном порядке в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя¹.

При определении размера неустойки, штрафа применение ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации² по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению исполнителя с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

Переходя к административно-правовым способам защиты прав потребителей образовательных услуг, можно выделить: штраф и административное приостановление деятельности. Штраф может применяться при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, предусмотренной законом Российской Федерации, при нарушении прав потребителей на получение достоверной информации об услуге, а так же при обмане потребителя. Административное

¹ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 15.03.2021).

² Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 15.03.2021).

приостановление деятельности может применяться из-за нарушения лицензионных условий.

Уголовно-правовые способы: штраф, лишение свободы на определенный срок; принудительные работы; лишение права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью. Данные способы защиты прав потребителей могут применяться, если образовательная организация нарушала равенства прав и свобод человека, не соблюдала необходимые требования безопасности при оказании образовательных услуг, причинила вред здоровью человека.

Административно-правовые и уголовно правовые способы защиты прав потребителей образовательных услуг применяются редко. Так как нарушение прав человека, которые восстанавливаются данными способами защиты, почти не происходит. В связи с этим, основное внимание в работе уделяется гражданско-правовым способам защиты прав потребителей образовательных услуг.

Любой гражданин, проживающий на территории Российской Федерации, в соответствии с Конституцией РФ может защищать свои права всеми способами, которые не запрещены законом.

Что касается форм защиты прав потребителей, то они рассматриваются как порядок осуществления определенных правовых действий, содействующих защите прав и интересов граждан¹. Формы непосредственно взаимосвязаны со способами защиты прав потребителей.

Существует две основных формы защиты: юрисдикционная и неюрисдикционная.

Юрисдикционная форма может быть реализована государственным органом или уполномоченным должностным лицом в рамках судебного и административного порядка охраны гражданских прав². Данная форма

¹ Гаджиалиева Н.Ш. К вопросу о формах защиты прав потребителей в России / Н.Ш. Гаджиалиева, Т.Р. Османов // Вестник Дагестанского государственного университета. 2019. С. 62.

² Зими́на А.В. Неюрисдикционная форма защиты гражданских прав / А.В. Зими́на // Ростовский научный журнал. 2019. [Электронный ресурс]. URL: <http://rostjournal.ru/?p=4270> (дата обращения: 15.03.2021).

защиты осуществляется в двух порядках – общем (судебном) и специальном (административном). В административном порядке защита гражданских прав, в соответствии с п. 2 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации¹ осуществляется только в случаях, предусмотренных законом. Потребитель имеет право обратиться с жалобой к вышестоящим органам на действия образовательной организации, должностного лица, которые нарушили его права. В данной ситуации предусматривается административный порядок. При этом подача жалобы не исключает случая обращения в суд с иском². Таким правом он так же может воспользоваться, если не получил никакого ответа по жалобе или же если данный ответ его не удовлетворил.

Рассмотрением жалоб, обращений и консультирование по определенным проблемам осуществляют органы местного самоуправления, а именно: районное управление образования органа местного самоуправления, департамент (министерство) образования субъекта РФ, отделение Ропотребнадзора субъекта РФ, прокуратуру. Так же жалобу можно оставить на горячей линии Министерства образования. При этом, стоит помнить о том, что несмотря на досудебный механизм, при наличии состава преступления дело перейдет в судебные органы.

Определяющим признаком досудебного уровня рассмотрения спора по защите прав потребителей образовательных услуг является добровольный характер решения конфликта, а именно – добровольное признание виновной стороной допущенных ею нарушений и возмещение причиненного вреда потребителю. Но, к сожалению, не все работники признают свою вину, да и

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 15.03.2021).

² Бельчик А.М. Административный порядок защиты гражданских прав и интересов. Некоторые проблемы, возникающие в процессе их реализации / А.М. Бельчик, Н.В. Павлов // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/administrativnyy-poryadok-zaschity-grazhdanskih-prav-i-interesov-nekotorye-problemy-voznikayuschie-v-protssesse-ih-realizatsii> (дата обращения: 15.03.2021).

потребители иногда без основания обвиняют учителей, из-за чего дело переходит в судебные органы.

Таким образом, основными вариантами досудебной формы защиты в случае нарушения их прав являются:

- 1) обращение к руководителю образовательного учреждения;
- 2) обращение в орган управления образования (в управление образования района, Департамент образования города, Министерство образования);
- 3) обращение в органы государственной власти, осуществляющие лицензирование образовательной деятельности;
- 4) жалоба в органы прокуратуры.

Одной из форм защиты прав потребителей образовательных услуг является судебная форма. В суд человек может обратиться с жалобой в течение 3 месяцев со дня, когда он узнал о нарушении его прав; или в течение 30 дней со дня, когда ему было отказано в удовлетворении жалобы вышестоящим органом, должностным лицом; или со дня истечения месячного срока, когда на жалобу не пришло ответа. Как правило, гражданин в случае нарушения его прав и интересов в сфере образования, может обратиться в мировой суд.

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»¹, иски потребителя могут подаваться по выбору потребителя в:

- 1) в суд по месту причинения вреда потребителю;
- 2) в суд по месту жительства потребителя;
- 3) в суд по месту нахождения ответчика.

Пострадавшее лицо в судебном порядке может взыскать с виновной стороны убытки, причиненные нарушением его прав. Права и интересы несовершеннолетних до 14 лет и недееспособных людей в суде защищаются

¹ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 15.03.2021).

их законными представителями – родителями, усыновителями или опекунами. Права и интересы несовершеннолетних с 14 до 18 лет и ограниченно дееспособных людей в суде защищаются родителями, усыновителями и попечителями, при участии несовершеннолетних и граждан, признанных ограниченно дееспособными. Суд принимает решение на основе представленных доказательств.

Неюрисдикционная форма защиты осуществляется лицом, чьи интересы и права были нарушены, самостоятельно или в случае несовершеннолетия данного лица, осуществляется с помощью его законных представителей. Ст. 12 Гражданского кодекса Российской Федерации предусматривает «иные способы, предусмотренные законом»¹. Под данными словами и понимаются способы самозащиты, однако перечислить все невозможно, так как в большинстве своем они зависят от ситуаций.

Проанализировав ч. 2 ст. 45 Конституции Российской Федерации можно увидеть, что данный законодательный акт говорит о том, что «Каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом»². Таким образом, в данном предложении тоже идет косвенное упоминание о самозащите прав и интересов человека.

Одним из неюрисдикционных форм защиты является претензия. Претензия – это требование к образовательному учреждению о добровольном возмещении нарушения прав потребителя. При этом данное требование должно быть написано вручную, подписано самим потерпевшим или его законным представителем. Претензия рассматривается в течение 30 дней с момента ее получения. Ответ на нее дается в письменной форме.

Еще один способ защиты – меры оперативного воздействия. Меры оперативного воздействия определяются как «... предусмотренные в законе

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 16.03.2021).

² Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 10.03.2021).

или соглашении сторон меры юридического воздействия на неисправного должника в договорном обязательстве, применение которых заключается в совершении управомоченным лицом односторонних действий по изменению или прекращению договорного обязательства в связи с нарушением обязанностей со стороны контрагента»¹.

Применение внесудебной формы защиты прав потребителей образовательных услуг не исключает возможности обращения за защитой нарушенных прав и интересов в суд.

Таким образом, проанализировав способы и формы защиты прав потребителей образовательных услуг, можно сделать вывод о том, что чаще всего они применяются в совокупности. Формы защиты прав потребителей могут применяться в неюрисдикционной форме и юрисдикционной – разрешение конфликтной ситуации непосредственно в суде, а так же с помощью самозащиты. Касаясь способов защиты прав потребителей, в основном при разрешении споров, связанных с образованием, потерпевшие с требованием компенсации морального вреда, возмещения материального ущерба. Данные способы защиты применяются не только в том случае, если лицо, получающее образовательные услуги недоволено их качеством, но и в том случае если лицо (ребенок) пострадало в образовательном учреждении из-за невнимательности преподавателя. Многие способы защиты прав потребителей нуждаются в законодательной доработке – например, это касается компенсации за моральный вред. Существуют также и другие проблемы.

¹ Вабищевич С.С. Гражданско-правовые меры оперативного воздействия: правовая сущность и соотношение со смежными понятиями / С.С. Вабищевич // Журнал о праве. 2017. № 1. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/grazhdansko-pravovye-mery-operativnogo-vozdeystviya-pravovaya-suschnost-i-sootnoshenie-so-smezhnymi-ponyatiymi> (дата обращения: 15.03.2021).

2.2. Проблемы правового регулирования и практического применения норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг

В связи с широким распространением платного образования, применяется договор об оказании платных образовательных услуг. Многие образовательные учреждения по-разному трактуют предмет оказания платных образовательных услуг¹. На примере Московского областного государственного университета² и Пензенского государственного университета³ можно проследить правильное оформление предмета договора. В данном случае в предмет входит специальность, направление, профиль подготовки, форма получения образования.

Несмотря на то, что в основном предмет формулируется в соответствии со ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации⁴, многие образовательные учреждения пишут его таким образом, что отличить предмет договора платных образовательных услуг от предмета договора подряда практически невозможно. Это можно проследить на примере договора Пермского государственного национального исследовательского университета⁵. В данном случае не конкретизирована специальность и направление подготовки, которую впоследствии получит обучающийся. Предметом в данном случае являются обязательства по обучению, а специальность и направление указывается в другом пункте договора, который называется «Размер и порядок оплаты».

¹ Кондратюк Д.Л. Особенности правового регулирования оказания платных образовательных услуг в системе высшего образования России / Д.Л. Кондратюк // Образование и право. 2020. № 11. С. 164.

² Договор об оказании платных образовательных услуг Московского государственного областного университета. [Электронный ресурс]. URL: https://txts.mgou.ru/priem_2019/2x_storon.pdf (дата обращения: 09.04.2021).

³ Договор об оказании платных образовательных услуг Пензенского государственного университета. [Электронный ресурс]. URL: https://www.pnzgu.ru/files/pnzgu.ru/doki/sveden/document/dogovor_ob_obrazovanii_na_obuchenie_po_programmam_vo_i_spo.pdf (дата обращения: 09.04.2021).

⁴ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 09.04.2021).

⁵ Договор об оказании платных образовательных услуг Пермского государственного национального исследовательского университета. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.psu.ru/files/docs/podrazdeleniya/college/dogovor-college-2016.pdf> (дата обращения: 09.04.2021).

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации делается вывод о том, что основной отличительной особенностью договора возмездного оказания услуг и договора подряда является предмет. Следовательно, не правильная, не конкретизированная трактовка предмета может привести к неправильному ее восприятию и квалификации. Исходя из этого, регулирование отношений может происходить по различным нормам закона. Чтобы этой проблемы избежать, необходимо, чтобы образовательные учреждения не допускали подобной ошибки.

Второй проблемой, которую можно выделить исходя из практической основы – заключение договора о безвозмездном оказании образовательных услуг. По моему мнению, заключение данного договора поможет сторонам правильно понимать и осуществлять свои права и обязанности, которые иногда не полностью прописаны в уставе образовательного учреждения. А так же немало важным будет являться наличие пункта об ответственности сторон. Ведь иногда участники данных правоотношений не совсем полностью осознают, что даже при оказании бесплатных образовательных услуг любое лицо, которое не выполняет или ненадлежащим образом выполняет свои обязанности, может быть привлечено к ответственности.

Как известно, пути и перспективы совершенствования законодательства, как правило, осуществляются на практике. Исходя из этого письменное закрепление оказания бесплатных образовательных услуг, на основе договора о безвозмездном оказании услуг, будет способствовать закреплению норм законодательства на практике и выявлению новых проблем, которые могут возникнуть в будущем.

П.А. Окулова и О.А. Толстых выделяют проблему обеспечения дополнительного профессионального образования. Они считают, что предоставление дополнительного профессионального образования на

законодательном уровне практически не регулируется¹. Однако полностью с данным мнением согласиться нельзя, так как существуют нормы, которые направлены на реализацию и регулирование дополнительных образований, к которым и относится получение и предоставление дополнительного профессионального образования, в том числе и педагогического. Однако на практике существует проблема, которая все же должна решиться с помощью внесения изменения в закон. Эта проблема касается проверки качества услуг предоставляемых на основе дополнительных образовательных программах. Как известно, для их осуществления государственная аккредитация не проводится, но сертификаты и различные документы выдаются.

Дополнительное образование служит для человека повышением квалификации, способом развития, повышения качества своих знаний, умений и навыков и т.п. Следовательно, качество предоставляемых дополнительных услуг, так же как и основных образовательных услуг должно подлежать государственной проверке. Это необходимо не только для успокоения обучающегося в том, что предоставляемые ему знания являются достоверными и точными, но и для того, чтобы в нашей стране дополнительное образование было качественным и проверенным, ведь многие документы, которые выдаются после прохождения определенных дополнительных курсов, учитываются при устройстве на работу.

На данный момент существует множество организаций, которые занимаются предоставлением дополнительных образовательных услуг по любой специальности в дистанционном формате. В связи с этим возникает вопрос о качестве образовательных услуг, предоставленным таким форматом. Проблемой в данном вопросе является определение качества предоставляемой образовательной услуги. При нарушении прав потребителя бремя доказывания о предоставлении не качественной услуги лежит на нем

¹ Окулова П.А. Проблемы обеспечения дополнительного профессионального образования педагогических работников / П.А. Окулова, О.А. Толстых // Российское право: образование, практика, наука. 2020. № 4. С. 96.

самом. Вследствие этого возникают вопросы о качестве образовательной услуги и ее критериях. Есть такие обучающиеся, которые не удовлетворены качеством предоставленного им образования. Д.В. Мальцева и Д.С. Репецкой, провели исследование о качестве образования в 2020 году в Пермском национальном исследовательском политехническом университете. Они выявили, что лишь 55 % из 1126 обучающихся удовлетворены качеством образования и 53 % качеством социокультурной среды¹. Однако, ни один из обучающихся в данном учебном заведении не обратился в суд. Отчасти это возможно из-за страха испытывающего лицом, которому предстоит дальнейшее обучение в данном вузе. Возможно, это может происходить из-за другой причины, которая кроется в неспособности понять, каким образом доказать нарушенные права, если не существует определенных методик, с помощью которых можно оценить качество образовательных услуг.

Для того, чтобы наиболее точно понимать значимость данной проблемы, была найдена статистика по оценке качества полученных образовательных услуг (Приложение 1)². В основном по показателю «уровень неудовлетворенности» на 2019 год снижен по сравнению с предыдущими годами, однако есть пункт, где произошло увеличение показателя. У домохозяек, которые имеют трех и более детей. Так, на 2020 год в Ярославской области в Роспотребнадзор было подано 2007 обращений с жалобами, из которых 10 (1,1%) было связано с оказанием образовательных услуг³.

В связи с этим было проведено анкетирование по выявлению претензий и их причин в оказании образовательных услуг (Приложение 2). В анкетировании участвовало 100 респондентов, которые обучаются большая часть (95 студентов) в ПГУ и (5 студентов) в СГЮА. Из них 63 человека

¹ Мальцев Д.В. Удовлетворённость обучающихся качеством образовательных услуг технического университета / Д.В. Мальцев, Д.С. Репецкий // Высшее образование в России. 2020. № 5. С. 48.

² Оценка качества образовательных услуг. [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/2-4.xlsx> (дата обращения: 10.04.2021).

³ Обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей. [Электронный ресурс]. URL: http://76.rosпотребнадзор.ru/directions_of_activi/protect/4435/ (дата обращения: 10.04.2021).

обучаются на очной форме и 37 на заочной. 66,9 % опрошенных обучаются на историко-филологическом, 31 % юридическом, 2 % факультете информационных технологий и электроники, 0,1 % экономическом факультете. 76 респондентов обучаются на 1 курсе, 8 человек на 4, 8 на 3, 4 на 2, 4 на 5. На платной основе образование получают 73 респондента, на бесплатной 27. С положениями договора было ознакомлено 60 респондентов, остальные 13 не читали договор. Почти все участники анкетирования были согласны с условиями договора, однако, 2 человека были недовольны стоимостью образовательных услуг, 1 – не доволен нормами устава образовательного учреждения. Качеством образовательных услуг удовлетворены 81 респондент из 100. Санитарно-гигиеническими условиями в образовательном учреждении доволен 76 человек. Претензию в образовательное учреждение писал 1 участник, и 1 обращался в профком, в суд никто не обращался.

Таким образом, на данный момент имеются люди, которые имеют различные недовольства, но большинство из них не обращаются с жалобой ни в саму образовательную организацию, ни в досудебные органы, ни в судебные. Возможно, это происходит от незнания законодательства, из-за страха, что отношение в образовательном учреждении изменится после отстаивания своих прав, а так же в непонимании осуществления процесса доказывания касаясь качества образовательных услуг.

При анализе судебного дела № 2-849/2019, выявлена проблема в непонимании сроков оказания некачественных образовательных услуг. Так, например, Т.В. Хорошая обратилась в суд с иском о взыскании затрат на обучение и компенсации морального вреда. Она считала, что ее дочь А.А. Буркова в Санкт-Петербургском институте внешнеэкономических связей, экономики и права получала некачественное образование. Вывод о получении некачественной услуги истец сделала из того, что институт в 2018 году не прошел аккредитацию. По ее мнению основной причиной этому послужило предоставление некачественных образовательных услуг. Однако

Т.В. Хорошая не подумала о том, что до 2018 года данный институт был аккредитован и до этого момента образовательные услуги могли быть качественными. Именно на это и стал ссылаться суд, решив, что сумма возврата должна составлять лишь уплаченную сумму за обучение после того как образовательное учреждение не прошло аккредитацию¹. Однако, возникает вопрос, почему именно с данного момента начинает считаться, что образовательное учреждение стало предоставлять некачественные образовательные услуги, ведь на протяжении 5 лет от начала первой аккредитации и до начала новой ученики проходили обучение, вследствие которого показали плохие результаты, которые привели к такому исходу.

Однако, вопросы, связанные с оценкой качества предоставляемых образовательных услуг даны в государственных программах, но они нуждаются в доработке². На данный момент не существует сроков определения оказания некачественных образовательных услуг, а также методики оценки качества образовательных услуг, которую могло бы дать Министерство образования.

Некоторые ученые, такие как Е.В. Грязнова, С.И. Каганович, О.В. Фонарева, Н.М. Кузнецова в статье «Проблемы развития системы управления услугами дошкольного образования» выявили, что некоторые положения в нормативно-правовых актах являются противоречивыми³. Так, например, уровень дошкольного образования, которое в соответствии с Федеральным государственным стандартом дошкольного образования является не обязательным. Исходя из этого, возникают проблемы:

- 1) оценивания качества образования;
- 2) результативности управления образовательным процессом.

¹ Решение Железнодорожного районного суда г. Красноярска по делу № 2-849/2019 от 11 апреля 2019 г. [Электронный ресурс]. URL: sudact.ru/regular/doc/tM7kNSciLeHJ/ (дата обращения: 10.04.2021).

² Селезнева А.В. Элементы внутренней системы оценки качества образовательных услуг вуза / А.В. Селезнева, Н.В. Лобов // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. 2020. № 2. С. 92.

³ Грязнова Е.В. Проблемы развития системы управления услугами дошкольного образования / Е.В. Грязнова, С.И. Каганович, О.В. Фонарева, Н.М. Кузнецова // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2019. № 3. С. 87.

Для решения данных проблем, дошкольное образование можно ввести в систему государственных программ, можно подготовить специальные проекты для улучшения качества образования. На региональном уровне можно ввести паспорт дошкольного образования. В нем должны быть прописаны основные услуги, которые будут выполняться на протяжении определенного периода времени, а так же дополнительные услуги, которые будут реализовываться в зависимости от желания каждого родителя за определенную плату; квалификация специально подготовленных кадров; расходы на осуществление обучения; обязательства сторон и т.п. Благодаря введению данного документа родители смогут в полной мере, знать какие образовательные услуги дошкольник получит за счет бюджетных средств, а дополнительные услуги, предназначенные для повышения качества образования, по желанию родителей могут быть получены за их счет. Следовательно, проблема различия у детей основного уровня образования будет если не полностью, то частично искоренена.

Для решения проблемы оценки качества образовательных услуг (основных, дополнительных), нужно прописать в паспорте дошкольного образования пункт, который включал бы в себя критерии контроля качества. Так же введение опросов дошкольников и их родителей помогло бы исправлять различные ошибки, которые могли бы возникнуть в процессе оказания услуг. Такие опросы для дошкольников могли содержать определенные задания на проверку полученных знаний, а для родителей на удовлетворенность качеством образования, которое получает их ребенок.

Для решения проблемы, связанной с качеством школьного и высшего образования, предлагаем ввести ежегодную проверку качества предоставляемого образования. Проверяться должны знания учеников всех классов и групп. Проверку должна осуществлять независимая комиссия, в состав которой не должен входить педагогический состав образовательного учреждения, которое проходит данную проверку.

Еще одной проблемой, которая существует еще с XX века связана с инклюзивным образованием. Инклюзивное образование – совместное обучение детей с ОВЗ и детьми, не имеющих ограничений по здоровью. В связи с данным видом обучения возникает ряд трудностей, одной из которых является то, что дети не всегда принимают в свою группу детей с ограниченными возможностями, зачастую их обходят, не обращают на них внимания, а иногда проявляют агрессию по отношению к ним. Вследствие таких действий ребенок с ОВЗ не может адаптироваться к той среде, в которой находится, и процесс социализации в данном случае практически не происходит¹. Недопущение такой ситуации возлагается на педагога, который с помощью различных методик, а так же психологии должен повлиять на поведение детей, на формирование сплоченности всего коллектива. Если продолжать говорить о детях с ограниченными возможностями, то к ним должны применяться специальные методы, которые способствуют процессу обучения таких детей, создают необходимые условия. Однако не все педагоги обучены такому виду образования.

Для решения данной проблемы можно ввести в образовательные организации, осуществляющие подготовку учителей различных профилей, не только теоретические основы инклюзивного образования, но и практическое применение теоретической основы. Создать специальные курсы для подготовки педагогов к инклюзивному образованию. Данные курсы должны представлять собой не только определенный спектр различных методик, позволяющих обучать детей с ОВЗ на одном уровне с детьми, не имеющих ограниченных возможностей, но и курсы по сплочению таких школьных коллективов, обучению детей толерантности, повышению стрессоустойчивости педагогов. Данные курсы можно включить и в повышение квалификации педагогов.

¹ Карягина Н.В. Проблемы инклюзивного образования в педагогической практике / Н.В. Карягина, И.К. Гунажоков, Ю.А. Иоакимиди // Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. 2019. С. 25.

Можно создать специальные направления в магистратуре, направленные исключительно на инклюзивное обучение. С помощью данного направления учителя, которые уже получили высшее образование, смогут обучиться работе с детьми с ОВЗ, морально подготовиться к работе с такими детьми, научиться продолжать вести урок, в том случае, если ребенок с ограниченными возможностями не осознанно попытается его сорвать. Однако преподаватели такого направления должны быть специально обученными, уже применявшими свои знания на практике. При этом магистратура в таком случае должна предоставляться только по очной форме обучения.

Помимо этого, семья, как ближайшее окружение ребенка с ОВЗ должна взаимодействовать с образовательной организацией, для улучшения качества адаптации ребенка и его социализации¹.

Таким образом, правовое регулирование и практическое применение норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг требует доработок. Проблемы касаются правильного оформления договора об оказании образовательных услуг, а также качества образования.

¹ Николаева Е.К. Проблема организации инклюзивного образования в современной школе / Е.К. Николаева // Вопросы студенческой науки. 2021. № 2. С. 172.

Глава 3. Методическая разработка программы элективного курса на основе результатов исследования

Рабочая программа факультатива «Защита прав потребителей образовательных услуг»

Пояснительная записка

Учебный (элективный) курс «Защита прав потребителей образовательных услуг» создан с целью обеспечения углубленного изучения и расширения знаний о понятии, признаках и видах образовательных услуг, о сторонах правоотношений в данной сфере, их правах и обязанностях, о способах и формах защиты прав потребителей образовательных услуг, о законах, используемых для защиты потребителей своих прав в сфере образования.

Данная программа направлена на развитие уважения к обществу и праву, на практическое применение форм и способов защиты прав и интересов граждан, повышение правовой грамотности учеников, точного понимания требований потребителей, определения качества предоставляемой услуги в той мере в какой это возможно, рассмотрение правовых норм для реализации своих прав и обязанностей, а так же для защиты своих законных интересов.

Курс разработан с учетом индивидуальных способностей учеников, их возраста. Для образовательных организаций он необходим в преподавании профильного обучения, для расширения знаний учеников в предметах «Обществознание» и «Право». Он обеспечивает самостоятельный поиск необходимой информации, самостоятельный и совместный анализ нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг, развивает мышление учеников, помогает развить

навыки по проведению анализа понятий, норм, мнений на определенные темы у различных авторов и т.п.

Так как данный курс имеет правовой характер, следовательно, он направлен на формирование правового сознания обучающихся, развитие правовой культуры. А так же он необходим для подготовки поступления в университет.

Форма: факультативные занятия.

Вид деятельности: учебно-познавательный.

Направление воспитания: патриотическое, правовое воспитание.

Защита прав потребителей образовательных услуг направлена на правовое осознание нормативно правовых актов учениками, на вопросы, связанные с отстаиванием и защитой человеком своих прав и интересов.

Так как сфера образования не стоит на месте, она постоянно совершенствуется, следовательно, законы, которые появляются, так же должны изучаться обществом. Благодаря этому каждый человек, проживающий в Российской Федерации, будет обладать не только правовой грамотностью и правовым сознанием, которое пригодится ему в жизни.

В настоящее время в праве существует большое количество пробелов, многие из них освещаются различными авторами, предлагается множество различных решений их устранения. Изучая данный курс, будущее поколение будет не только осведомлено о проблемах и вариантах их решения в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг, но так же они смогут проявить свои знания, умения, навыки в анализе решений пробелов законодательного регулирования и практики применения норм в данной сфере. Благодаря этому ученики будут осознанно подходить к изучению курса, ведь на них будет возложена такая непростая задача.

Целевая аудитория: учащиеся 10-11 классов.

Целью программы является: углубление и расширение знаний по предмету «Право», воспитание у учащихся уважения и грамотного осознания законов Российской Федерации, международных договоров, развитие

умений, связанных с реализацией права на практике, с защитой своих законных прав и интересов.

Исходя из поставленной цели, можно выделить следующие **задачи**:

- 1) расширить знания учащихся о понятии, признаках и видах образовательных услуг;
- 2) дать знания о регулировании сферы образования;
- 3) научить работать с нормативно-правовыми актами, связанными с темой курса;
- 4) научить практическим основам защиты прав потребителей образовательных услуг (изучение условий договора об оказании платных образовательных услугах, решение задач различной сложности, составление претензий в образовательное учреждение и т.д.);
- 5) дать представление о проблемах законодательного регулирования и практического применения норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг;
- 6) обучить учащихся решать правовые задачи, проходить квесты, связанные с темой курса.

Планируемые результаты:

Предметные:

Знать:

- 1) понятие и признаки образовательных услуг;
- 2) классификацию образовательных услуг;
- 3) условия договора об оказании платных образовательных услугах;
- 4) нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения, возникающие на основе предоставления образовательных услуг;
- 5) формы защиты прав потребителей образовательных услуг;
- 6) способы защиты прав потребителей образовательных услуг.

Уметь:

- 1) анализировать проблемы, связанные с защитой прав потребителей образовательных услуг;

- 2) определять плюсы и минусы в каждом варианте решения проблем;
- 3) отстаивать свою точку зрения;
- 4) работать с нормативно-правовыми актами и иными источниками;
- 5) решать правовые задачи;
- 6) проходить квесты, связанные с темой курса;
- 7) составлять претензию в образовательное учреждение.

Личностные:

- 1) грамотно излагать свои мысли в письменной и устной форме;
- 2) применять полученные знания на практике;
- 3) сформировать правовое мышление;
- 4) способствовать саморазвитию;
- 5) развить коммуникативные способности;
- 6) уметь сотрудничать с преподавателем и сверстниками;
- 7) научиться самостоятельно искать нужную информацию;

Метопредметные:

Регулятивные УУД:

- 1) развивать способности по отбору основной информации от второстепенной;
- 2) научиться применять теоретическую информацию на практике;
- 3) продолжить формирование навыков самостоятельной работы;
- 4) способствовать дальнейшему развитию знаний, умений и навыков в процессе осуществления образовательной деятельности.

Познавательные УУД:

- 1) осуществлять анализ нормативно правовой базы, связанной с защитой прав потребителей образовательных услуг;
- 2) выявлять наиболее эффективные пути решения, из всех предложенных вариантов решения проблем в законодательном и практическом применении в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг;
- 3) находить различные варианты решений задач и прохождения квеста.

Коммуникативные УУД:

- 1) развитие навыков общения с преподавателями и сверстниками;
- 2) умение взаимодействовать в команде;
- 3) развитие грамотной манеры общения.

Итоговый контроль по окончании элективного курса.

Контроль знаний после окончания курса будет осуществляться после сдачи рефератов по выбранным темам, с помощью проведения контрольной работы, которая будет содержать различные виды заданий: тестовые, задания с развернутым ответом, различные виды задач.

Общая характеристика элективного (факультативного) курса

Содержание курса «Защита прав потребителей образовательных услуг» состоит в тесной связи с изучением основных предметов учеников – «Право», «Обществознание». Курс углубляет знания учеников.

Программа курса соответствует программе ФГОС. Курс должен использоваться в школах с профильными классами, где происходит углубленное изучение права. Данный курс также предназначен для подготовки детей к олимпиадам.

Данный курс состоит из четырех разделов.

Раздел 1. Теоретические основы «Защиты прав потребителей образовательных услуг» (6 часов).

Раздел 2. Рассмотрение проблем законодательного и практического применения норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг в России (3 часа).

Раздел 3. Практические занятия по теме курса (5 часов).

Раздел 4. Итоговое занятие, итоговый контроль знаний учащихся – подготовка рефератов, прохождение квеста и решение задач (4 часа).

Программа курса может подлежать корректировке, в том случае, если ФГОС будет изменяться.

Ценностные ориентиры курса предполагают нравственное воспитание учеников, привитие правовой культуры, развитие чувств патриотизма, посредством изучения Российского законодательства, пробуждение чувства защищенности в своей стране.

**Учебно-тематическое планирование учебной деятельности План
рабочей программы элективного курса «Защита прав потребителей
образовательных услуг»**

№ п/п	Тема	Количество часов	Форма проведения
Раздел 1. Теоретические основы «Защиты прав потребителей образовательных услуг»			
1	Понятие, признаки образовательных услуг	1 ч	Лекция
2	Виды образовательных услуг	1ч.	Беседа
3	Права и обязанности сторон в сфере оказания образовательных услуг	1ч.	Самостоятельная работа, беседа
4	Правовое регулирование отношений в сфере оказания образовательных услуг	2ч.	Лекция
5	Формы и способы защиты прав потребителей образовательных услуг	1ч.	Беседа
Раздел 2. Рассмотрение проблем законодательного и практического применения норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг в России			
6	Проблемы защиты прав	3ч.	Поход в

	потребителей образовательных услуг		мировой суд, беседа
Раздел 3. Практические занятия по теме курса			
7	Написание исков и претензий	1 ч.	Письменная работа
8	Урок - судебное заседание по «Защите прав потребителей образовательных услуг»	4 ч.	Судебное заседание, беседа
Раздел 4. Итоговое занятие, итоговый контроль знаний учащихся – подготовка рефератов, прохождение квеста и решение задач			
9	Обобщение и контроль знаний. Создание рефератов, проведение квеста и решение задач.	4 ч.	Самостоятельная работа, работа над рефератом

Содержание рабочей программы элективного (факультативного) курса «Защита прав потребителей образовательных услуг»

Раздел 1. Теоретические основы «Защиты прав потребителей образовательных услуг» (6ч.)

Тема 1. Понятие, признаки образовательных услуг (1ч.)

При изучении данной темы необходимо дать понятие услуг в целом. Это делается для того, чтобы ученики смогли правильно осмыслить термин, так как в нормативно-правовых актах не дается трактовки данному понятию. Необходимо охарактеризовать признаки образовательных услуг и раскрыть их на практике: нематериальный характер, публичная направленность, неотделимость от источника, производство и потребление являются одновременными процессами, качество образовательных услуг изменчиво,

необходимость в развитии знаний, как преподавателя, так и ученика, непрерывность и др.

Тема 2. Виды образовательных услуг (1ч.)

Виды образовательных услуг на основе различных классификаций. Выделить основные критерии классификации, которые используются в науке. Охарактеризовать каждый вид образовательных услуг. Раскрыть подвиды дополнительных образовательных услуг.

Тема 3. Права и обязанности сторон в сфере оказания образовательных услуг (1ч.)

Рассмотреть участников образовательных правоотношений. Выявить основные отличия сторон в сфере оказания образовательных услуг. Объяснить причины совпадений в одном лице услугодателя и исполнителя, заказчика и потребителя. Привести примеры такого совпадения. Изучить их права и обязанности.

Тема 4. Правовое регулирование отношений в сфере оказания образовательных услуг (2ч.)

Изучить нормативно-правовые акты Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, международные договоры, касающиеся регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг. Рассмотреть специфику законодательного регулирования возмездного и безвозмездного оказания образовательных услуг.

Тема 5. Формы и способы защиты прав потребителей образовательных услуг (1ч.)

Показать различие юрисдикционной и неюрисдикционной формы защиты прав потребителей образовательных услуг. Рассмотреть административную и судебную форму защиты прав потребителей. Выделить гражданские, административные, уголовные способы защиты.

Раздел 2. Рассмотрение проблем законодательного и практического применения норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг в России (3 ч)

Тема 6. Проблемы защиты прав потребителей образовательных услуг (2ч.)

С помощью похода (экскурсии) в мировой суд, а так же рассмотрения судебной практики, найденной в интернет-ресурсах, выделить и исследовать в способах защиты прав потребителей образовательных услуг пробелы и их решения. Найти и проанализировать статьи авторов, которые выявляли проблемы и пробелы в законодательном и практическом применении норм в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг. Систематизировать и высказать свое мнение касаясь решений найденных проблем. По возможности, предложить свои способы искоренения проблем.

Раздел 3. Практические занятия по теме курса (5 ч.)

Тема 7. Написание исков и претензий (1ч.)

Получение знаний о правильном оформлении исков и написании претензий, в случае выявления нарушения прав в сфере образования. Научится самостоятельно составлять данные документы.

Тема 8. Урок - судебное заседание по «Защите прав потребителей образовательных услуг» (4ч.)

Провести несколько судебных заседаний по решению определенных задач. Такие занятия проводятся в виде сценок. За несколько дней происходит подготовка к уроку: выбираются участники гражданского процесса, разъясняются их права и обязанности, рассматриваются задачи и способы их решения. По окончании заседания обсуждается правильность решения данного дела, предлагают свои варианты и корректировки.

Раздел 4. Итоговое занятие, итоговый контроль знаний учащихся – подготовка рефератов, прохождение квеста и решение задач (4ч.)

Тема 10. Обобщение и контроль знаний. Создание рефератов, проведение квеста и решение задач (4ч.).

Углубление уже полученных знаний, с помощью написания реферата. Проверка знаний учащихся на основе проведения контрольных работ и прохождения квеста.

Примерные темы рефератов:

- 1) Особенности защиты прав потребителей образовательных услуг.
- 2) Виды образовательных услуг.
- 3) Отличие платных и бесплатных образовательных услуг.
- 4) Платные дополнительные образовательные услуги.
- 5) Юрисдикционные и неюрисдикционные формы защиты прав потребителей образовательных услуг.
- 6) Особенности прав и обязанностей участников правоотношений в сфере оказания образовательных услуг в России.
- 7) Особенности российского законодательства по защите прав потребителей образовательных услуг.
- 8) Качество образовательных услуг как проблема законодательного регулирования и практического применения норм по защите прав потребителей образовательных услуг.
- 9) Особенности договора об оказании платных образовательных услуг.
- 10) Правоприменительная практика по защите прав потребителей образовательных услуг.
- 11) Особенности ответственности за нарушение прав потребителей образовательных услуг.
- 12) Проблемы защиты прав потребителей, получающие образовательные услуги дистанционным способом.
- 13) Претензии потребителей образовательных услуг, служащие поводами обращения в судебные органы.
- 14) Особенности оказания юридической помощи по защите прав потребителей образовательных услуг.
- 15) Прокуратура как правоохранительный орган, защищающий права граждан в сфере оказания образовательных услуг.

Примерный перечень задач:

Задача 1. Анастасия обучается на платной основе в высшем учебном учреждении с 2019 года. В 2021 году образовательное учреждение не прошло аккредитацию из-за низкого качества оказания образования. Анастасия считает, что на протяжении 2 лет ей предоставляли некачественные образовательные услуги. Она решила обратиться за помощью к юристу, так как не знает, как нужно действовать для защиты своих прав. Дайте рекомендацию по осуществлению дальнейших действий Анастасии.

Задача 2. Лариса получает образование на бесплатной основе. Однако ее не устраивает качество образования, санитарно-гигиенические условия в образовательном учреждении. Она обратилась в деканат с претензией. Однако образовательное учреждение отказалось принять претензию. Лариса была этим крайне возмущена и подала в суд исковое заявление о компенсации морального вреда за предоставление услуги ненадлежащего качества. Кто прав в данной ситуации? Разрешите спор.

Задача 3. Гражданина Индии Махмуда не устраивало необоснованное повышение стоимости образовательной услуги в университете. Он, ссылаясь на то, что такое повышение не было предусмотрено договором о получении платных образовательных услуг, который он подписывал, попросил ректора университета не нарушать условия договора. Однако образовательное учреждение отказало ему в этом, в связи с тем, что он является гражданином иностранного государства. Правильно поступила администрация университета? Как Махмуд должен действовать дальше в целях защиты своих прав и интересов?

Примерный квест «Защищай свои права!» по элективному курсу «Защита прав потребителей образовательных услуг»:

Добрый день! Хотим представить Вашему вниманию квест-защиту, которая поможет закрепить уже полученные знания, а также развить мышление. Для этого предлагаем Вам пройти 6 станций, каждая из которых научит Вас и поможет впоследствии грамотно и правильно защищать свои

права. Каждое задание будет содержать в себе подсказки, советы, которые Вы сможете использовать в будущем. Ведь самый главный приз это знания и информация, именно это Вы получите, пройдя наш квест. Желаем удачи!

Пояснительная записка

Место проведения – территория кабинета (по возможности спортзала).

Время проведения – 1, 5 часа

Участники – 2 команды, которые изучают право.

Приз – сделанная самостоятельно учителем статуэтка-кубок.

Оборудование – листы бумаги, ручки, ящик, зеркала.

В квесте участвуют 2 команды. Ученики делятся по командам, придумывают название, выбирают командира. На данном этапе раздается карта, в которой указаны места прохождения определенных этапов в пределах кабинета (по возможности спортзала). Двум командам дается возможность выиграть основной приз.

1 Станция «Послание из прошлого» (10 минут). Командам раздаются листочки с зашифрованным посланием. Командам после расшифровки послания, выдается еще одно задание, по прохождению которого они получают свои баллы.

Послание:

Одолев морскую волну,

Братья уплыли вглубь озера,

Решив оставить прежнее место своего пребывания.

Алгоритм их дальнейших действий был не так и прост.

За оставшиеся трое суток

Они должны добраться до суши.

В судне уже не оставалось еды на это время

Анатолий предложил наловить рыбы.

Таким образом, к вечеру поймали одну рыбу.

Есть сырую рыбу не хотелось,

Людвик приготовил ее, так как сегодня его очередь стоять у плиты.

тЬма сгущала небо.

Не было видно суши.

Анатолий предложил лечь спать.

Ясный день настал, мальчики доплыли до назначенного места.

Утром суша казалась немного опаснее, чем они думали.

С судна все равно пришлось слезть.

Людоевик решил, что нужно найти людей, которые здесь живут.

Устали мальчики и не найдя никого упали.

Грязь охватила их лицо и тело.

Анатолий предложил отмыться и вернуться домой.

(зашифрованное словосочетание: ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ УСЛУГА).

Разгадавшей послание команде выдается листок со следующим заданием: дать понятие данному термину. Командам балы будут даваться за быстроту прохождения задания, а также за правильность определения термина.

2 Станция «Черный ящик» (20 минут). В кабинет вносится ящик, в котором находятся листочки, с указанием форм защиты прав потребителей образовательных услуг. Каждая команда берет по 1 листочку из ящика и должна рассказать о той форме защиты прав потребителей, которая досталась. Оценивается полнота ответа и соответствие его нормам закона..

3 Станция «Дебаты» (15 минут). Капитанам команд в конверте дается задание, в котором дано утверждение *«Защита прав потребителей образовательных услуг необходима в современном мире»*. Каждая команда должна привести аргументы «за» и «против» данного утверждения. Задание проводится в форме дебатов. Побеждает команда, которая привела больше точных аргументов.

4 Станция «Крокодил» (15 минут). К ведущему подходят капитаны команд. Им даются листочки с определенными терминами, которые они должны изобразить с помощью жестов своей команде так, чтобы та смогла разгадать их. Командам баллы будут даваться за быстроту разгадывания

словосочетаний. *Словосочетания «образовательная услуга», «дистанционное обучение».*

5 Станция «Зазеркалье» (10 минут). Командам раздаются листочки, в которых написаны определенные термины, смысл которых им предстоит разъяснить. Однако, чтобы выполнить данное задание необходимо понять что это за термины, ведь они написаны с помощью зеркального отражения. Командам баллы будут даваться за быстроту разгадывания задания, а так же за правильность объяснения смысла термина.

Слова: «икйотсуен еинаксызв», «воктыбу еинещемзов».

6 Станция «В мире законов» (20 минут). Каждой команде дается статья из закона. Участники должны сказать название закона и дать толкование нормы, содержащейся в статье. Баллы даются за правильное указание нормативно-правового акта, а также за правильность понимания нормы. Баллы начисляются за качество выполнение задания.

- 1. Закон РФ «О защите прав потребителей, статья 4. качество товара (работы, услуги).*
- 2. Закон РФ «О защите прав потребителей, статья 10. Информация о товарах (работах, услугах).*

Подсчет баллов. Ведущий подсчитывает баллы, объявляет победившую команду, вручает приз.

Методическое обеспечение рабочей программы элективного курса

«Защита прав потребителей образовательных услуг»

Методика проведения лекции

Лекция как одна из форм обучения представляет собой предоставление краткой информации учителем, которая должна записываться учениками. Она должна использоваться в 9-11 классах. Именно в этом возрасте дети могут осознанно подходить к изучению материала с помощью изложенных знаний, которые были даны на уроке.

Методическое значение лекции раскрывается в том, что благодаря ей, ученик получает наиболее полную, раскрытую информацию по изучаемой теме. Данный текст насыщен различными понятиями, которые раскрываются в процессе проведения этой формы обучения.

Лекция должна концентрировать внимание учеников на особо важных вопросах, развивать их мышление, фантазию, учить сокращению слов, скорости письма, анализировать и систематизировать полученную информацию.

Лекция должна предоставляться средним уровнем чтения. Это необходимо для того, чтобы ученики не писали каждое слово под диктовку, а смогли перефразировать и сократить текст, а так же правильно понять его смысл. Это помогает лучше освоить тему занятия. С помощью лекции создается возможность проанализировать полученную информацию и сделать по ней свои выводы.

Общие требования к проведению лекции в школе.

- Учителю необходимо проработать информацию, которую он предполагает излагать.
- Воспроизведение формулировки темы.
- Озвучивание основных вопросов, по изучаемой проблеме.
- Прочтение средним темпом вводной информации плавно переходящей в основную.
- Выделение выводов по каждому вопросу.
- Необходима организация показа информации в иллюстрации (с помощью презентации, различных картинок и т.д.).

Общие требования к содержанию лекции.

- Текст должен соответствовать возрасту учеников и требованию ФГОС.
- Информация должна быть логически выстроена.
- Четкость структуры изложения.

- Информация должна раскрывать каждый вопрос и проблему по изучаемой теме.
- Оснащенность терминами в достаточном количестве, примерами для более точной аргументации информации.

Типология лекций.

- Традиционная лекция. Передача учителем к ученикам уже готовой информации.
- Лекция-дискуссия. Предполагает изучение противоречивых вопросов по определенным темам.
- Лекция в форме консультации. Данный вид необходим тогда, когда у учеников встречаются вопросы не только в теории, но и на практике. Учитель консультирует учеников по волнующим их вопросам в пределах изучаемой темы.
- Интерактивная. Предполагает проведение традиционной лекции оснащенной диалогом с учащимися. Ученикам дается возможность проиллюстрировать полученную информацию, оснастить ее различными примерами из жизни и т.п.

Вне зависимости от вида лекции, в ней должны содержаться: вводная часть, основная, заключительная (выводы). Основная цель лекции – оснащение и углубление новыми знаниями учеников.

Методика проведения беседы

Беседа как одна из разновидностей форм обучения используется гораздо чаще, нежели лекция и другие формы. Это происходит из-за того, что данная форма может применяться к детям не только 9 и более старших классов, но и к младшим ученикам.

Беседа помогает развить интерес у детей к изучаемой теме, их активность на уроке; углубить их знания; учит формулировать свою точку зрения; анализировать различные вопросы и т.д.

Структура проведения беседы включает в себя:

- вводную часть (формулировка темы учениками);
- основную часть (учитель дает определенную информацию, которая может быть передана в устной форме, иллюстративной, в виде презентации, фильма и т.п., ученики выделяют основные моменты и вопросы, которые необходимо обсудить в процессе изучения темы, анализируют, отвечают на вопросы, высказывают свою точку зрения, приводят различные примеры и т.д.);
- заключительная (делаются выводы по всем поставленным вопросам, проводится рефлексия).

Существуют различные типы бесед.

- Беседа-сообщение. С помощью уже имеющихся знаний учитель путем наводящих вопросов помогает ученикам самостоятельно освоить новую тему. Однако здесь и сам ученик должен проявить самостоятельность в получении нужной информации. В этом ему может помочь учебник, законодательные акты и т.п.

Пример: На прошлом занятии была изучена тема: «Способы защиты прав потребителей образовательных услуг», однако помимо способов существуют и формы такой защиты. Как вы думаете, какие формы существуют? Обращение в правоохранительные органы, министерство образования, департамент образования будет относиться к какой форме защите прав потребителей?

- Этическая беседа. Данный вид направлен на этическое, моральное воспитание учеников. Ставятся определенные проблемы, которые ученик должен решить.

Пример: Все права и интересы граждан закреплены на законодательном уровне. Следовательно, каждое лицо имеет определенные правовые гарантии. Однако существует точка зрения, что люди боятся отстаивать свои законные права и интересы.

Проблемный вопрос: Как вы считаете, оправдано ли данное высказывание, приведите аргументы «за» и «против»?

- Закрепляющие беседы. Такой вид бесед направлен на систематизацию. Закрепление уже полученных и имеющихся знаний. С помощью таких бесед ученик сможет лучше запомнить ту информацию, о которой он уже знал.

Пример: Для получения платной образовательной услуги необходимо заключить договор между услугодателем и заказчиком/потребителем. Предлагаю перечислить основные положения данного документа.

- Контрольная беседа. Такой вид помогает учителю выявить пробелы в знаниях учеников и их скорректировать. Ученикам задаются вопросы по уже пройденному материалу.

Пример: Что такое образовательная услуга? Каких участников правоотношений в сфере оказания образовательных услуг вы можете назвать? Какими нормативно-правовыми актами может пользоваться лицо, получающее образовательную услугу на платной основе? Чем отличаются способы защиты прав потребителей образовательных услуг, получающих образование на платной и безвозмездной основе?

Каждый вид беседы предназначен для определенного вида урока. Плюсом такой формы обучения является активность и заинтересованность учеников в процессе получения/систематизации знаний.

Методика написания реферата

Реферат – один из способов получения новой информации по определенной теме. Данная форма обучения помогает не только углубить знания учеников, но и помогает актуализировать их познавательную деятельность, развить навыки анализа информации, ее систематизации. Написание рефератов на правовые темы помогает развить у ученика правовую культуру и образованность.

Требования к содержанию реферата.

- Титульный лист должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом.
- Содержание (план по которому будет производится изложение/написание информации по определенным темам).

- Введение. Рассматривается актуальность темы. Определяется предмет и объект, цели и задачи.
- Основная часть. Раскрывается содержание каждой главы и пунктов. При этом информация должна соответствовать выбранной теме. Производится отбор нужной и основной информации. Анализируются основные моменты.
- Заключительная часть. Предполагается написание сделанных выводов в процессе изучения и написания каждой главы, при этом выводы должны точно соответствовать поставленным во введении задачам.
- Список использованной литературы должен содержать не менее 7 источников, а также оформлен в соответствии с ГОСТ.

Реферат должен писаться к концу прохождения курса. Так как именно в данный период ученик сможет достаточно активно и правильно мыслить в отношении определенной темы, так как частично она была затронута на занятиях. Реферат поможет углубить знания детей в определенных вопросах.

Методика проведения письменной работы по составлению исков и претензий

На данный момент многие люди не могут защищать свои права и интересы. Они не знают, как правильно оформлять претензию и как подавать иск в судебные органы. Именно для развития правовой грамотности учеников создан данный урок.

Содержание для написания претензии. Нужно указать наименование организации, и от кого поступила данная претензия, с указанием ссылок для связи. Также необходимо раскрыть основные и специальные требования к написанию претензий. Не забывать указание на статьи нормативно-правовых актов, которые защищают ваши права и предусматривают ответственность контрагента. Далее необходимо обосновать свою позицию и свое требование по отношению к решению данной проблемы. Поставить подпись и дату.

Содержание для составления искового заявления. Наименование суда, наименование истца и его место жительства, наименование и нахождение

организации, которая нарушила права потребителя, указание на то, в чем были нарушены права и интересы, сведения о досудебном порядке разрешения спора, перечень документов и доказательств.

Методика проведения урока - судебного заседания

Проведение данного урока способствует развитию навыков у каждого ученика, актуализации полученных и уже имеющихся знаний на практике, а так же выявление пробелов в знаниях учащихся и их корректировке.

Общие требования к проведению урока-судебного заседания в школе.

- Подготовка к уроку (наличие правовой задачи, которую необходимо решить в судебном заседании, распределение ролей). Данная часть осуществляется за несколько дней до начала самого занятия. Ученики получают задачи, которые должны изучить, а также найти пути их решения. Учитель проводит инструктаж, в котором разъясняет права и обязанности каждого участника судебного заседания.
- Основная часть урока. Оглашение задачи, проведение самого заседания, оглашение решения суда.
- Обсуждение моментов, которые отстаивала каждая сторона (защиты, обвинения, судьи), выявление недочетов с ссылками на нормативно-правовые акты.
- Рефлексия.

В данной форме проведения обучения у участников разыгрывается интерес к уроку, каждый ученик задействован, у каждого своя роль, ни один человек не остается без внимания. Ученики наиболее глубоко рассматривают определенную тему, тренируются задавать и правильно формулировать вопросы и ответы.

Методика проведения квеста

Квест в виде занятия направлен на укрепление и освоение уже полученных знаний всеми учениками, так как в нем наиболее полно рассматривается весь пройденный курс. Данная форма обучения нравится обучающимся, так как это по своему виду некая игра с применением научных

знаний. В ней выигрыш каждой группы зависит от знаний, умений и навыков каждого участника. Из-за этого все ученики должны проявлять себя, учиться взаимодействовать друг с другом.

Структура прохождения квеста.

- Введение (распределение участников по командам, просмотр плана квеста)
- Выполнение задания, результат которого поможет командам в прохождении следующих заданий квеста.
- Основная часть. Прохождение заданий квеста, которые направлены на выявление закреплённости знаний учеников, на сплочённость каждой группы, актуализацию познавательной активности, развитие воображения).
- Заключительный этап. Процесс оценивания полученных результатов каждой командой. Предоставление вознаграждения победившей команде. Оценивание каждым учеником своих знаний, которые проявлялись в процессе прохождения игры.

Квест это игра, содержащая в себе этапы, прохождение которых обусловит достижение главной цели – выигрыша. Благодаря данной игре у учеников повысятся знания, умения, навыки. Квесты можно проводить не только для контроля и систематизации знаний учеников, но и для самостоятельной добычи обучающимися новой информации по определенной теме. Главное, что нужно для проведения таких форм обучения, это правильно составить каждое задание, чтобы они соответствовали целям самого занятия.

Теоретическая база элективного курса

При разработке курса использовались законодательные акты, учебники по праву, статьи из различных научных журналов, в которых

рассматриваются вопросы по защите прав потребителей в общем, а также по защите прав потребителей образовательных услуг.

Список использованных источников и литературы при написании курса

I. Нормативно-правовые акты

А) Международные нормативно-правовые акты

1. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/ (дата обращения: 11.03.2021).

Б) Нормативно-правовые акты РФ

2. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 05.02.2021).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 17.04.2021).
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 17.04.2021).
5. Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 15.04.2021).

6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 12.04.2021).
7. Федеральный государственный образовательный стандарт. – [Электронный ресурс] // URL: <https://fgos.ru/> (дата обращения: 10.04.2021).

II. Монографии и статьи

8. Ахьядов, Э.С. Об особенностях определения размера компенсации морального вреда по российскому законодательству / Э.С. Ахьядов, Ж.А. Салгириева // Государственная служба и кадры. – 2019. – С. 75-76.
9. Гаджиалиева, Н.Ш. К вопросу о формах защиты прав потребителей в России / Н.Ш. Гаджиалиева, Т.Р. Османов // Вестник Дагестанского государственного университета. – 2019. – С. 6-68.
10. Грязнова, Е.В. Проблемы развития системы управления услугами дошкольного образования / Е.В. Грязнова, С.И. Каганович, О.В. Фонарева, Н.М. Кузнецова // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2019. – № 3. – С. 86-88.
11. Карягина, Н.В. Проблемы инклюзивного образования в педагогической практике / Н.В. Карягина, И.К. Гунажоков, Ю.А. Иоакимиди // Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. – 2019. – С. 22-28.
12. Мальцев, Д.В. Удовлетворённость обучающихся качеством образовательных услуг технического университета / Д.В. Мальцев, Д.С. Репецкий // Высшее образование в России. – 2020. – № 5. – С. 45-52.
13. Маркс, Ю.А. Правовая специфика оказания образовательных услуг как объекта гражданских правоотношений / Ю.А. Маркс // Журнал российского права. – 2019. – № 3. – С. 64-73.

14. Николаева, Е.К. Проблема организации инклюзивного образования в современной школе / Е.К. Николаева // Вопросы студенческой науки. – 2021. – № 2. – С. 170-174.
15. Романова, М.М. Специфика особенности образовательных услуг в сфере услуг / М.М. Романова // Экономика, статистика и информатика. – 2014. – № 13. – С. 11-16.

III. Учебники. Библиографическая справочная литература

16. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова. – М.: Юстицинформ, 2018. – 408 с.
17. Горина, И.Е. Защита прав потребителей : часто задаваемые вопросы, образцы документов / И.Е. Горина. – М.: Юрайт-Издат, 2009. – 202 с.
18. Гуляева, И.Н. Защита прав потребителей: в вопросах и ответах / И.Н. Гуляева. – М.: Омега-Л, 2019. – 230 с.
19. Гусятникова, Д.Е. Все формы документов по защите прав потребителей / Д. Е. Гусятникова, И. Ш. Резепов. – Москва : Эксмо, 2009. – 128 с.

IV. Интернет ресурсы

20. Зими́на, А.В. Неюрисдикционная форма защиты гражданских прав / А.В.Зими́на// Ростовский научный журнал. – 2019. – [Электронный ресурс]. URL: <http://rostjournal.ru/?p=4270> (дата обращения: 11.04.2021).
21. Клокова, Е.А. Понятие образовательной услуги. Платность дополнительных образовательных услуг в государственных и муниципальных учреждениях / Е.А. Клокова, К.Д. Трубникова // Экономика и бизнес. – 2020. – [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-obrazovatelnoy-uslugi-platnost-dopolnitelnyh-obrazovatelnyh-uslug-v-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uchrezhdeniyah> (дата обращения: 11.04.2021).
22. Пагава, Т.Л. Понятие и правовая природа компенсации морального вреда как способа защиты нарушенных имущественных прав граждан / Т.Л. Пагава // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2019. – [Электронный ресурс]. URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-pravovaya-priroda-kompensatsii-moralnogo-vreda-kak-sposoba-zaschity-narushennyh-imuschestvennyh-prav-grazhdan> (дата обращения: 16.04.2021).

Заключение

Понятие «образовательная услуга» не имеет трактовки на законодательном уровне. При этом понятие «услуга» закреплено в различных нормативно-правовых актах. В данной работе применялось понятие услуги в том смысле, в котором оно закреплено в Гражданском кодексе Российской Федерации. Помимо этого, изучены мнения различных ученых, которые дают свои трактовки понятию «образовательная услуга».

Образовательная услуга – комплексный процесс, направленный на передачу знаний, умений и навыков потребителю, с целью удовлетворения его потребностей, личностного развития, достижения определенного уровня воспитания.

Образовательная услуга имеет свою специфику, которая позволяет отличать ее от любой другой услуги. К таким признакам можно отнести: нематериальный характер; публичная направленность; неотделимость от источника; производство и потребление происходит в одном процессе; изменчивость качества услуги; необходимость в развитии ученика (потребителя), и учителя (исполнителя); непрерывность; вариативность оказания услуги, в зависимости от возраста потребителя.

Данные признаки характеризуют образовательные услуги в целом, однако есть специфичные признаки, которые характеризуют только платные образовательные услуги, к таким относят: добровольность; необходимость в заключении договора; стоимость услуги; понижение стоимости услуги в связи с определенными причинами.

Образовательные услуги подразделяются на группы по определенным признакам:

1) по решаемым задачам образовательные услуги делятся на:

А) общеобразовательные программы (направлены на всестороннее развитие личности, реализуются в учреждениях получения дошкольного, начального общего, основного общего и среднего общего образования);

В) профессиональные программы (направлены на приобретение знаний, умений и навыков в профессиональной деятельности; на подготовку квалифицированных специалистов). Реализуются в образовательных учреждениях, в которых проводится государственная аккредитация;

2) по длительности предоставления:

А) долгосрочные (обучение в общеобразовательной школе, вузе);

В) среднесрочные (повышение квалификации, переподготовка кадров, стажировки);

С) краткосрочные (курсы, тренинги);

3) По формам предоставления услуг: очная; очно-заочная; заочная; дистанционная;

4) по способам оплаты: бесплатные; платные.

Для осуществления бесплатного образования в образовательном учреждении необходимо наличие письменного заявления о поступлении в учебное заведение от родителей или законных представителей. Однако для реализации платных образовательных услуг необходимо заключить договор об оказании платных образовательных услуг. Участниками данных правоотношений выступают услугодатель, исполнитель, заказчик, потребитель. Достаточно часто на практике встречается совпадение в одном лице услугодателя и исполнителя, а также заказчика и потребителя.

Обучение проходит по определенному расписанию, которое утверждает исполнитель. При оказании платных образовательных услуг предоставляется возможность согласования расписания между исполнителем и потребителем. Однако это не обязательное условие.

У каждой из сторон данных отношений имеются свои права и обязанности, которые должны осуществляться и соблюдаться. Так исполнитель обязан создать надлежащие условия для осуществления образовательной деятельности, организовать учебный процесс в соответствии с учебными программами. Он должен иметь лицензию на осуществление данного вида деятельности. Исполнитель имеет право

снизить стоимость на услугу, в случае неоплаты образовательных услуг он может отказаться от их предоставления. Кроме того, он обладает правом выбора системы оценивания, порядка проведения промежуточных аттестаций и т.п.

Потребитель должен соблюдать устав образовательного учреждения, своевременно вносить плату, делать задания, которые даются для работы, как на самих занятиях, так и во внеурочное время и т.п. При этом в случае неоказания образовательных услуг потребитель имеет право не оплачивать услугу. Он имеет право пользоваться имуществом организации, если это необходимо ему в получении образования.

Регулирование отношений в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг находит свое отражение в различных нормативно-правовых актах. Международные договоры закрепляют право людей на получение образования, искоренение дискриминации по различным признакам. Нормы международных договоров должны соблюдаться государствами, которые ратифицировали их.

Основным законом, который закрепляет право на получение образования является Конституция Российской Федерации. Гражданский кодекс Российской Федерации закрепляет нормы, касающиеся заключения договора на оказание образовательных услуг. Закон «О защите прав потребителей» прописывает обязанности сторон правоотношений, которые возникли из договора получения платных образовательных услугах. Кроме того, существуют различные правовые акты, которые создаются субъектами Российской Федерации, регламентирующие сферу образовательных услуг. В них описаны основные программы образования, которые необходимо выполнить в определенные промежутки времени, которые указаны в законах.

Для защиты своих прав и законных интересов люди могут использовать юрисдикционные и неюрисдикционные формы. Первые из них проявляются в административном и судебном порядке. Исходя из этого, граждане для защиты могут обратиться в вышестоящие органы (например: Министерство

образования, Департамент образования, прокуратуру и т.д.), а также в судебные органы. Неюрисдикционная форма защиты выражается в самозащите человеком своих прав. Лицо может подать в учреждение, оказывающее ему платные образовательные услуги, претензию. А также в данной форме возможно применение мер оперативного воздействия. Например: односторонний отказ от исполнения договора, в случае нарушения условий контрагентом; прекращение права на оплату услуги.

Касаясь способов защиты прав потребителей образовательных услуг при разрешении споров применяют следующие гражданско-правовые способы: признание права на самозащиту, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсацию морального вреда, прекращение правоотношений. Возможно применение административно-правовых способов (штраф, административное приостановление деятельности), уголовно-правовых (лишение свободы на определенный срок, принудительные работы, лишение права занимать определенные должности и др.). Некоторые способы защиты прав потребителей нуждаются в уточнении – например, это касается компенсации морального вреда, в данном способе защиты немного размыто стоит вопрос о точном размере денежных средств в качестве компенсации морального вреда.

Образование в Российской Федерации требует доработок не только на законодательном уровне, но и на практическом. Исследовав тему защиты прав потребителей образовательных услуг, был выявлен ряд проблем, которые нуждаются в решении. Эти проблемы касаются правильного оформления договора об оказании образовательных услуг, а также качества образования.

Для углубления знаний учащихся в области защиты прав потребителей образовательных услуг нами была разработана программа элективного курса «Защита прав потребителей образовательных услуг». Она направлена на расширение знаний о сторонах образовательных услуг, их правах и обязанностях, о способах и формах защиты прав потребителей

образовательных услуг, о законах, регулирующих защиту прав в сфере образования. Данная программа создана для учеников 10-11 классов. Она содержит в себе разработанные задания – в виде тем для написания рефератов; задач для проведения урока - судебного заседания, а также для проверки освоения изученного материала; квеста, который поможет ученикам не только проверить полученные знания, но проявить навыки коллективной работы.

Список использованных источников и литературы

I. Нормативно-правовые акты

А) Международные нормативно-правовые акты

1. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/ (дата обращения: 01.04.2021).
2. Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах (принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеей ООН). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
<http://www.consultant.ru/documen> (дата обращения: 02.04.2021).
3. Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9959/ (дата обращения: 02.04.2021).
4. Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин (заключена 18.12.1979) (ред. от 22.05.1995). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15158#07227527705400238> (дата обращения: 07.04.2021).
5. Конвенция о правах инвалидов (заключена в г. Нью-Йорке 13.12.2006). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=37511#07445620951197978> (дата обращения: 07.04.2021).
6. Конвенция о статусе беженцев (заключена в г. Женеве 28.07.1951). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15154#006854397905514453> (дата обращения: 10.04.2021).

7. Конвенция о борьбе с дискриминацией в области образования (заключена в г. Париже 14.12.1960). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15311#04332998243841708> (дата обращения: 11.04.2021).
8. Гамбургская декларация об обучении взрослых (принята пятой Международной конференцией по образованию взрослых, Гамбург, Германия, 14–18 июля 1997 г.). – [Электронный ресурс] // URL:
https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/hamburg_decl.shtml (дата обращения: 04.04.2021).
9. Декларация Организации Объединенных Наций об образовании и подготовке в области прав человека (принята резолюцией 66/137 Генеральной Ассамблеи от 19 декабря 2011 г.). – [Электронный ресурс] // URL:
https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/hr_education.shtml (дата обращения: 05.04.2021).

Б) Нормативно-правовые акты РФ

10. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 12.02.2021).
11. Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.03.2021). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 17.04.2021).
12. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). – [Электронный ресурс] // СПС

- «Консультант-Плюс». URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 17.04.2021).
13. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 51-ФЗ (ред. от 09.03.2021). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 17.04.2021).
14. Налоговый кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 146-ФЗ (ред. от 23.11.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/ (дата обращения: 18.03.2021).
15. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 17.04.2021).
16. Федеральный закон Российской Федерации «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. 31.07.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19558/ (дата обращения: 15.02.2021).
17. Федеральный закон Российской Федерации «Об опеке и попечительстве» от 24.04.2008 № 48-ФЗ (ред. 08.12.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76459/ (дата обращения: 27.03.2021).
18. Федеральный закон Российской Федерации «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» от 21.12.1996 № 159-ФЗ (ред. от 08.12.2020). –

- [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12778/ (дата обращения: 09.03.2021).
19. Федеральный закон Российской Федерации «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 31.07.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113658/ (дата обращения: 22.03.2021).
20. Федеральный закон Российской Федерации «Об утверждении Федеральной программы развития образования» от 10.04.2000 № 51-ФЗ (ред. от 26.06.2007). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_26881/ (дата обращения: 17.04.2021).
21. Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении плана мероприятий по реализации в 2021 - 2025 годах Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года» от 12.11.2020 № 2945-Р. – [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_367728/883eaa0c8e826959029a8feed0617fe0bc48d306/ (дата обращения: 10.04.2021).
22. Постановление Правительства Российской Федерации «О целевом обучении по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования» от 13.10.2020 № 1681. – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_365367/ (дата обращения: 14.03.2021).
23. Постановление Правительства Российской Федерации «О государственной аккредитации образовательной деятельности» от 18.11.2013 № 1039 (ред. от 30.09.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:

- http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_154680/6ee98d42d10fd06ccb4d49295f6e12b7b66372f/ (дата обращения: 05.03.2021).
24. Закон г. Москвы «О развитии образования в г. Москве» от 20.06.2001 № 25 (ред. от 05.06.2019). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-Плюс». URL:
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=MLAW&n=193701#0571821711663443> (дата обращения: 10.03.2021).
25. Закон г. Москвы «Об общем образовании в городе Москве» от 10.03.2004 № 14 (ред. от 01.07.2012). – [Электронный ресурс] // СПС «Гарант». URL:
<http://base.garant.ru/381226/> (дата обращения: 10.03.2021).
26. Закон Пензенской области «Об образовании в Пензенской области» от 04.07.2013 № 2413-ЗПО (ред. от 07.09.2020). – [Электронный ресурс] // URL: <http://docs.cntd.ru/document/423909972> (дата обращения: 10.03.2021).
27. Постановление Правительства Пензенской области «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие образования в Пензенской области»» от 30.10.2013 года № 804-пп (ред. от 25.09.2020). – [Электронный ресурс] // URL: <http://docs.cntd.ru/document/424055908> (дата обращения: 09.03.2021).
28. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (пункт 45) // Российская газета. – № 156. – 11.07.2012.
29. Федеральный государственный образовательный стандарт. – [Электронный ресурс] // URL: <https://fgos.ru/> (дата обращения: 10.04.2021).

II. Документы судебной практики

30. Решение Железнодорожного районного суда г. Красноярска по делу № 2-849/2019 от 11 апреля 2019 г. – [Электронный ресурс]. URL: sudact.ru/regular/doc/tM7kNSciIeHJ/ (дата обращения: 10.04.2021).
31. Решение Ульяновского областного суда по делу № 33-4824/2019 от 3 декабря 2019 г. – [Электронный ресурс]. URL:

<http://www.uloblsud.ru/index.php?option=3&id=90&idCard=85511> (дата обращения: 12.03.2021).

32. Решение Енисейского районного суда Красноярского края г. Енисейска по делу № 2-1430/2019 от 26 декабря 2019 г. – [Электронный ресурс]. URL: <https://zpp.rospotrebнадзор.ru/Show/File/41747/2-1430-2019%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%B7.pdf> (дата обращения: 12.03.2021).
33. Решение Урайского судебного района Ханты-Мансийского автономного округа г. Урай по делу № 2-3-2701/2020 от 30 июня 2020 г. – [Электронный ресурс]. URL: [http://www.mirsud86.ru/files/docs/decisiontextscs/020003_2701_2020_Reshenie\[4\].doc](http://www.mirsud86.ru/files/docs/decisiontextscs/020003_2701_2020_Reshenie[4].doc) (дата обращения: 12.03.2021).

III. Монографии и статьи

34. Ахъядов, Э.С. Об особенностях определения размера компенсации морального вреда по российскому законодательству / Э.С. Ахъядов, Ж.А. Салгириева // Государственная служба и кадры. – 2019. – С. 75-76.
35. Гаджиалиева, Н.Ш. К вопросу о формах защиты прав потребителей в России / Н.Ш. Гаджиалиева, Т.Р. Османов // Вестник Дагестанского государственного университета. – 2019. – С. 61-68.
36. Грязнова, Е.В. Проблемы развития системы управления услугами дошкольного образования / Е.В. Грязнова, С.И. Каганович, О.В. Фонарева, Н.М. Кузнецова // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2019. – № 3. – С. 86-88.
37. Карягина, Н.В. Проблемы инклюзивного образования в педагогической практике / Н.В. Карягина, И.К. Гунажоков, Ю.А. Иоакимиди // Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. – 2019. – С. 22-28.
38. Кондратюк, Д.Л. Особенности правового регулирования оказания платных образовательных услуг в системе высшего образования России / Д.Л. Кондратюк // Образование и право. 2020. – № 11. – С. 163-168.

39. Ладнушкина, Н.М. Платные образовательные услуги: типичные нарушения / Н.М. Ладнушкина // Народное образование. – 2018. – С. 108-117.
40. Мальцев, Д.В. Удовлетворённость обучающихся качеством образовательных услуг технического университета / Д.В. Мальцев, Д.С. Репецкий // Высшее образование в России. – 2020. – № 5. – С. 45-52.
41. Маркс Ю.А. Правовая специфика оказания образовательных услуг как объекта гражданских правоотношений / Ю.А. Маркс // Журнал российского права. – 2019. – № 3. – С. 64-73.
42. Николаева, Е.К. Проблема организации инклюзивного образования в современной школе / Е.К. Николаева // Вопросы студенческой науки. – 2021. – № 2. – С. 170-174.
43. Окулова, П.А. Проблемы обеспечения дополнительного профессионального образования педагогических работников / П.А. Окулова, О.А. Толстых // Российское право: образование, практика, наука. – 2020. – № 4. – С. 95-102.
44. Использование оценочных критериев качества для совершенствования образовательных услуг в условиях модернизации дополнительного профессионального медицинского образования / О.А. Ризаханова, Е.А. Мельникова, В.Н. Филатов, О.А. Ризаханова, Н.Т. Гончар // Вестник Северо-Западного государственного медицинского университета им. И.И. Мечникова. – 2017. – С. 109-113.
45. Романова, М.М. Специфика особенности образовательных услуг в сфере услуг / М.М. Романова // Экономика, статистика и информатика. – 2014. – № 13. – С. 11-16.
46. Селезнева, А.В. Элементы внутренней системы оценки качества образовательных услуг вуза / А.В. Селезнева, Н.В. Лобов // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. – 2020. – № 2. – С. 90-98.

47. Таланцев, В.И. Платные образовательные услуги: права и обязанности потребителей и исполнителей / В.И. Таланцев // Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. – 2004. – С. 132-140.
48. Толочкова, И.А. К вопросу об определении понятия договора об оказании платных образовательных услуг / И.А. Толочкова // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2017. – С. 140-143.
49. Храмцова, М.В. Специфика современных образовательных услуг / М.В. Храмцова // Научный журнал. – 2020. – С. 40-42.
50. Цыплакова, С.А. Нормативно-правовое регулирование в сфере образовательной деятельности / С.А. Цыплакова, Н.В. Быстрова, О.И. Госельбах // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2019. – С. 105-110.
51. Шорена, С.Ш. Правовая характеристика договора возмездного оказания образовательных услуг в деятельности высших учебных заведений / С.Ш. Шорена // Образование. Наука. – 2020. – С. 66-68.
52. Ядрышникова, К.С. Оценка регулирующего воздействия нормативного акта как педагогический инструмент формирования правовой культуры обучающегося / К.С. Ядрышникова // Педагогика: история, перспективы. – 2020. – С. 85-99.

IV. Учебники. Библиографическая справочная литература

53. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова. – М.: Юстицинформ, 2018. – 408 с.
54. Горина, И.Е. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И. Е. Горина. – М.: Юрайт-Издат, 2009. – 202 с.
55. Гуляева, И.Н. Защита прав потребителей: в вопросах и ответах / И.Н. Гуляева. – М.: Омега-Л, 2019. – 230 с.
56. Гусятникова, Д.Е. Все формы документов по защите прав потребителей / Д.Е. Гусятникова, И.Ш. Резепов. – М. : Эксмо, 2009. – 128 с.

V. Интернет ресурсы

57. Безвиконная, Е.В. Организационно-правовые условия реализации программ дополнительного образования образовательной организацией высшего образования в условиях контрактной системы / Е.В. Безвиконная, В.В. Каширина // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. – 2018. – [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsionno-pravovye-usloviya-realizatsii-programm-dopolnitelnogo-obrazovaniya-obrazovatelnoy-organizatsiey-vysshego> (дата обращения: 08.04.2021).
58. Булганина, С.В. Организация платных дополнительных образовательных услуг в дошкольном образовательном учреждении / С.В. Булганина, А.Е. Булганина, Т.Е. Лебедева // Мир науки. Педагогика и психология. – 2018. – [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-platnyh-dopolnitelnyh-obrazovatelnyh-uslug-v-doshkolnom-obrazovatelnom-uchrezhdenii> (дата обращения: 07.04.2021).
59. Бельчик, А.М. Административный порядок защиты гражданских прав и интересов. Некоторые проблемы, возникающие в процессе их реализации / А.М. Бельчик, Н.В. Павлов // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2020. – [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/administrativnyy-poryadok-zaschity-grazhdanskih-prav-i-interesov-nekotorye-problemy-voznikayuschie-v-protssesse-ih-realizatsii> (дата обращения: 07.04.2021).
60. Вабищевич, С.С. Гражданско-правовые меры оперативного воздействия: правовая сущность и соотношение со смежными понятиями / С.С. Вабищевич // Журнал о праве. – 2017. – № 1. – [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/grazhdansko-pravovye-mery-operativnogo-vozddeystviya-pravovaya-suschnost-i-sootnoshenie-so-smezhnymi-ponyatiyami> (дата обращения: 06.03.2021).

61. Зими́на, А.В. Неюрисдикционная форма защиты гражданских прав / А.В. Зими́на // Ростовский научный журнал. – 2019. – [Электронный ресурс]. URL: <http://rostjournal.ru/?p=4270> (дата обращения: 05.03.2021).
62. Клокова, Е.А. Понятие образовательной услуги. Платность дополнительных образовательных услуг в государственных и муниципальных учреждениях / Е.А. Клокова, К.Д. Трубникова // Экономика и бизнес. – 2020. – [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-obrazovatelnoy-uslugi-platnost-dopolnitelnyh-obrazovatelnyh-uslug-v-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uchrezhdeniyah> (дата обращения: 11.04.2021).
63. Назаева, М.И. Образование как фактор социально-экономического развития России и ее регионов / М.И. Назаева, П.Х. Назаева // Экономика и бизнес. – 2020. – [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obrazovanie-kak-faktor-sotsialno-ekonomicheskogo-razvitiya-rossii-i-ee-regionov-1> (дата обращения: 11.03.2021).
64. Ожегов, С.И. Толковый словарь / С.И. Ожегов. – [Электронный ресурс]. URL: <https://slovarozhegova.ru/> (дата обращения: 13.03.2021).
65. Пагава, Т.Л. Понятие и правовая природа компенсации морального вреда как способа защиты нарушенных имущественных прав граждан / Т.Л. Пагава // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2019. – [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-pravovaya-priroda-kompensatsii-moralnogo-vreda-kak-sposoba-zaschity-narushennyh-imuschestvennyh-prav-grazhdan> (дата обращения: 09.04.2021).
66. Договор об образовании Московского государственного областного университета. – [Электронный ресурс]. URL: https://txts.mgou.ru/priem_2019/2x_storon.pdf (дата обращения: 15.04.2021).
67. Договор об образовании Пензенского государственного университета. – [Электронный ресурс]. URL:

https://www.pnzgu.ru/files/pnzgu.ru/doki/sveden/document/dogovor_ob_obrazovanii_na_obuchenie_po_programmam_vo_i_spo.pdf (дата обращения: 15.04.2021).

68. Договор об образовании Пермского государственного национального исследовательского университета. – [Электронный ресурс]. URL: <http://www.psu.ru/files/docs/podrazdeleniya/college/dogovor-college-2016.pdf> (дата обращения: 15.04.2021).

69. Оценка качества образовательных услуг. – [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/2-4.xlsx> (дата обращения: 10.04.2021).

70. Обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей. – [Электронный ресурс]. URL: http://76.rospotrebnadzor.ru/directions_of_activi/protect/4435/ (дата обращения: 10.04.2021).

Приложение 1¹

	2013	2015	2017	2019
Доля лиц, имеющих детей в возрасте до 15 лет, оценивающих неудовлетворенно качество образовательных услуг, получаемых их детьми в образовательных учреждениях, в процентах к общему числу лиц, имеющих детей в возрасте до 15 лет	10,1	16,3	14,8	13,3
Домохозяйства, имеющие детей:				
одного ребенка	4,3	7,3	6,7	6,0
двух детей	4,3	7,1	6,4	5,6
трех и более детей	1,5	1,9	1,8	1,6
Доля лиц, имеющих детей в возрасте до 15 лет, оценивающих неудовлетворенно качество образовательных услуг, получаемых их детьми в образовательных учреждениях, в процентах к общему числу лиц, имеющих детей в возрасте до 15 лет, оценивающих неудовлетворительно качество образовательных услуг	100	100	100	100,0
Домохозяйства, имеющие детей:				
одного ребенка	42,4	44,8	45,1	45,0
двух детей	43,1	43,8	42,9	42,6
трех и более детей	14,5	11,4	12,0	12,4
1 по итогам выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения				

¹ Оценка качества образовательных услуг. [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/storage/mediaban/k/2-4.xlsx> (дата обращения: 10.04.2021).

Приложение 2

Опрос, проведенный по выявлению претензий и их причин в оказании образовательных услуг

- 1) Укажите образовательное учреждение, в котором Вы проходите обучение?
- 2) Укажите форму обучения
 - А) очная
 - Б) заочная
- 3) Укажите факультет
- 4) Укажите курс обучения
- 5) На какой основе Вы получаете образование?
 - А) платной основе
 - Б) бесплатной основе
- 6) Если Вы обучаетесь на платной основе, ознакомились ли, Вы, с положениями договора?
 - А) да
 - Б) нет
- 7) Укажите условия с которыми Вы были не согласны при заключении договора, если такие были
- 8) Довольны ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг?
 - А) да
 - Б) нет
- 9) Довольны ли Вы санитарно-гигиеническими условиями образовательного учреждения?
 - А) да
 - Б) нет
- 10) Использовали ли Вы какие-либо способы защиты своих прав как потребитель образовательных услуг, если да, то какие?