

УДК 347

**Проблематика нарушения баланса сторон в контексте
последствия расторжения договора на оказание образовательных
услуг с применением дистанционных технологий по инициативе
заказчика**

Кулаков Максим Петрович

Аспирант,
Университет управления «ТИСБИ»,
420111, Российская Федерация, Казань, ул. Мушгари, 13;
e-mail: Kulakov@mail.ru

Аннотация

В настоящей статье автор ставит проблематику соблюдения баланса интересов сторон в договоре об оказании услуг в правоотношениях, связанных с оказанием образовательных услуг с применением дистанционных технологий. Автором отмечается, что одним из аспектов, который приводит к нарушению баланса интересов сторон является практика применения статьи 32 Закона о защите прав потребителей, при которой различные суды по-разному применяют ее в судебных делах о расторжении договора об оказании услуг и взыскании денежных средств с Исполнителя, при которой нарушаются права Исполнителя. Также сложности возникают при применении ст. 29 Закона о защите прав потребителя, где сложной представляется защита прав Заказчика. Текущая разнородная практика приводит к различным последствиям расторжения договора, что делает механизм защиты прав нестабильным и зависимым от судебного усмотрения. Автором выделяются особенности последствий расторжения договора на оказание образовательных услуг с применением дистанционных технологий по инициативе Заказчика и проблематика судебной защиты сторон. Автором предлагается правоприменительный механизм, позволяющий нивелировать нарушение баланса интересов сторон, что позволит создать положение правовой защищенности сторон договора при полной транспарентности правоотношений даже в отсутствие специальных правил, закрепленных в законе.

Для цитирования в научных исследованиях

Кулаков М.П. Проблематика нарушения баланса сторон в контексте последствия расторжения договора на оказание образовательных услуг с применением дистанционных технологий по инициативе заказчика // Вопросы российского и международного права. 2025. Том 15. № 1А. С. 286-293.

Ключевые слова

Онлайн образование, исполнитель, заказчик, договор оказания услуг, фактически понесенные расходы.

Введение

В России последние годы наблюдается «бум» дистанционного образования. Катализатором для этого во многом стала пандемия коронавируса, которая трансформировала образовательный процесс – сначала в высших учебных заведениях, а потом и в дополнительном образовании.

В настоящий момент дистанционное образование является полноценным элементом образовательной экосистемы. Это технология, которая позволяет более гибко организовать учебный процесс. Сами по себе дистанционные технологии во многом улучшили образовательный процесс, хотя, как и в любой сфере, есть как сторонники, так и противники расширения дистанционных технологий в образовательной сфере.

Тем не менее, особо остро изменения образовательной среды восприняла не столько образовательная сфера, сколько предпринимательская. Многие лица, занимающиеся предпринимательской деятельностью и до этого развивали так называемое «онлайн образование» по различным направлениям деятельности, в том числе неакадемического характера. Текущие требования законодательства весьма лояльны к предпринимателям, так как в большинстве своем, лицензия на проведение подобных курсов либо не требуется, либо контроль и надзор за лицензированием не отличается строгостью.

На текущий момент оценить масштабы подобной деятельности весьма затруднительно из-за сложности идентификации лиц, занимающихся подобной деятельностью. Так, различные СМИ приводят цифры в 199.33 млрд рублей оборота онлайн образования за 2023 год [Tadviser, WWW].

Основная часть

В отдельных нормотворческих документах, например, в пояснительной записке к законопроекту № 447789-8 [Пояснительная записка №447789-8, WWW] указывается, что рынок онлайн-курсов может достигать 100 млрд руб. и постоянно растет (и количество потребителей, и курсов).

Вместе с тем, данные, которыми руководствуются данные СМИ не учитывают значительную долю индивидуальных предпринимателей и самозанятых, которые фактически оказывают образовательные услуги, не имея лицензии. Также есть граждане, которые в принципе не получают статус ИП или самозанятого, и при этом осуществляют образовательную деятельность в дистанционном формате.

Следует подчеркнуть, что в настоящей статье исследуется практика онлайн-школ, а не реализация образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в понимании ФЗ № 273 «Об образовании в Российской Федерации» [ФЗ №273-ФЗ, 2012].

Актуализируется этот вопрос и с участвовавшими случаями нарушений прав заказчиков, как, например, так называемый онлайн-университет SkillPlac на базе Иннополиса в 2025 году отказался в предоставлении трудоустройства клиентам, которые приобрели онлайн-обучение, что подорвало доверие многих граждан к образовательным институтам.

В подавляющем большинстве случаев, на возникающие правоотношения по договору оказания услуг в исследуемой сфере распространяется Закон о защите прав потребителей [Закон РФ №2300-1, 1992] (далее по тексту: Закон). Исключением являются курсы предпринимательской направленности. Однако, данное исключение вытекает скорее судебной

практики при котором суды квалифицируют факт того, что приобретая курс предпринимательской направленности, заказчик не будет использовать знания из этого курса исключительно в личных и домашних целях. Однако, данный вопрос является предметом отдельного исследования.

Одним из аспектов правоотношений в исследуемой сфере является право Заказчика на отказ от договора и требований возврата денежных средств. В таком случае, возможно применение правил ст. 32 Закона, а в отдельных случаях ст. 29 указанного Закона.

Так, дефиниция статьи 32 Закона закрепляет за Заказчиком право отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Вместе с тем, данная статья в контексте дистанционного образования, не учитывает специфики технологий, посредством которых оказывается услуга, а также структуру оказания услуг.

Различные курсы могут структурировать свое содержание по-разному, однако, в большинстве случаев услуга сводится к предоставлению доступа к определенному набору аудио, видео файлов, текста. Также часто дополнительно в услуги входят так называемые консультационные услуги, выражающиеся в проверке домашних заданий, проведении онлайн-занятий и иных услугах в зависимости от направления курса. Распространенным является обещание дальнейшего трудоустройства, заработка в интернете и иных бонусов.

Разбивая содержание подобных услуг на блоки, следует отдельно квалифицировать разовость услуги либо ее дящийся характер. Например, доступ к курсу может быть разовый, а может быть дящимся какой-либо период времени, что также вызывает сложности при судебной защите.

Само по себе право на отказ от договора представляется незыблемым, как и требование о возврате денежных средств. Любое указание в договоре или оферте на отсутствие данного права влечет недействительность данного правила [Определение ВС РФ №5-КГ23-57-К2, 2023]. Вместе с тем, особую сложность представляет категория фактически понесенных Исполнителем расходов, которые Заказчик обязан оплатить при расторжении.

Сам по себе институт фактически понесенных расходов сформирован судебной практикой – закон не содержит в себе четких примеров и критериев данных расходов.

Судебными инстанциями выработана и активно используется позиция, при которой расходы, фактически понесенные исполнителем по договору возмездного оказания услуг, подлежат оплате потребителем, если они:

- понесены в связи с исполнением обязательств именно по договору с потребителем, а не по другим обязательствам;
- возникли до момента заявления потребителем отказа от исполнения договора;
- подтверждены документально (например, платежными документами, накладными, квитанциями) В целом вне контекста онлайн-курсов данную практику правоприменительного толкования следует оценить положительно, так как в законе с учетом сложных экономических правоотношений предусмотреть все возможные расходы исполнителя проблематично. Однако, в контексте онлайн-образования данная статья и ее применение приводят к нарушению баланса сторон в договоре [Апелляционные определения МГС, 2012-2016].

Первым критерием является несение данных расходов именно по договору с потребителем.

Однако особенностью онлайн-образования является то, что онлайн-курс, который может из себя представлять авторский результат интеллектуальной деятельности, который не предусматривает консультаций, а состоит только из записанных заранее видео и аудио при применении данного критерия фактически лишается охраноспособности.

Автор курса заранее записал данный курс, затратил денежные средства, например, на экспертов, на аренду, на монтаж и подобные расходы, связанные с записью курса и его производством. Вместе с тем, данный курс может быть продан неограниченному количеству лиц. И в данной ситуации доказать несение расходов именно по конкретному договору невозможно.

Второй критерий это возникновение расходов до отказа от Договора. Вместе с тем, даже понесенные до отказа от Договора траты не могут быть удержаны Исполнителем. Например, часть суммы расходуется на заработные платы сотрудникам, а часто это конкретный процент от проданной сделки. Также есть рекламные бюджеты, иные расходы, которые не признаются расходами, подлежащими оплате Заказчиком.

Третьим критерием является документальное подтверждение расходов. Однако, на практике, даже при предоставлении в суд договора на производство онлайн-курса, где Исполнитель подтверждает траты на заранее записанный курс, суды не признают данное доказательство относимым к делу, так как не соблюдается первый критерий отнесения фактических расходов к таковым.

При этом, возникает парадоксальная ситуация, при которой отдельные суды признают доступ к курсу услугой и взыскивают денежные средства в процентном соотношении от объема неоказанных услуг (например, консультаций). Также имеется практика по которой Заказчикам отказывается в удовлетворении исковых требований при предоставлении им доступа к курсу [Решение Головинского суда, 2023]. Однако, это подавляющее меньшинство дел, которые рассматриваются либо в Москве, где судебные инстанции уже много лет рассматривают дела подобного плана, либо это касается вышестоящих судебных инстанций регионов.

В свою очередь, уже в регионах практика склоняется в сторону формального применения статьи 32 Закона и даже при наличии прохождения курса со стороны Заказчика, суды в отсутствие доказательств понесенных Исполнителем трат взыскивают денежные средства в полном объеме. Подобная практика в ряде регионов является устоявшейся.

При этом, даже внутри подобного блока дел существуют различные подходы к размеру и расчету подлежащей взысканию суммы. Так, часть судов взыскивает стоимость курса полностью [Решение Советского суда Казани, 2024], а часть судов – пропорционально периоду, которым Заказчик курсом не пользовался [Решение Авиастроительного суда Казани, 2023]. И это происходит даже в рамках одного города, но разных судов.

При этом ни один из этих подходов не лишен изъянов. Относительно некорректности применения первого подхода мы высказывались, а применение второго подхода, при котором денежные средства за неиспользуемый период следует прокомментировать отдельно.

Фактически, таким подходом суды применяют аналогию права и взыскивают денежные средства по аналогии с договором страхования, при расторжении которого возвращается часть суммы за неиспользованный период. Однако специфика онлайн-образования иная, потребительская ценность записанного заранее онлайн-курса отличается от отношений в сфере страхования, где услуги являются однородными вне зависимости от начала или окончания услуги. Заказчик в исследуемых правоотношениях имеет возможность просмотреть весь курс, а в ряде случаев, сделать скриншоты экранов, скачать материалы и далеко не все образовательные

площадки оснащены технической возможностью фиксации скачивания материала или идентификации скриншота материалов.

При таком подходе, Исполнитель, даже добросовестно оказав услугу сталкивается с формальным применением судами статьи 32 Закона, а судебный штраф в размере 50% от присужденной суммы, а также неустойка в размере 3% за каждый день просрочки, начиная со дня требования суммы возврата.

При этом, следует отметить, что нарушение баланса интересов сторон хотя и находится в пользу Заказчика, однако нормативно у потребителя также есть проблемы с защитой нарушенных прав в случае, когда суд не применяет ст. 32 Закона.

Зачастую, многие курсы исследуемой направленности не носят академического характера. Это могут быть курсы по психологии, личностному росту, иным направлениям. При этом стоимость подобных курсов может превышать стоимость обучения в престижном высшем учебном заведении, что ставит вопрос о потребительской ценности курса, его качестве.

В случаях, когда потребитель изучил содержание курса и заплатил большую сумму денег, Заказчик может столкнуться с некачественным курсом, стоимость которого многократно завышена. И в таком случае, Заказчик имеет право соответствующего уменьшения цены выполненной работы на основании ст. 29 в связи с недостатками оказанной услуги. При подобной фабуле уже Заказчик сталкивается со сложностью защиты своих прав и законных интересов

Так, суд не обладает специальными знаниями для того, чтобы оценить потребительскую ценность курса, особенно в неакадемических направлениях [7]. При этом, найти эксперта, который, например, сможет оценить рыночную стоимость и потребительскую ценность курса по психологии, обучению навыкам продаж в маркетплейсах и прочим фактически невозможно, особенно в дальних и малочисленных регионах России. Также весьма сложные метрики оценки рыночной стоимости, когда на текущий период стоимость подобных курсов может составлять сотни тысяч рублей, а доказать его некачественность практически невозможно.

Нельзя сказать, что законодатель полностью игнорирует онлайн-образование и данные тенденции. Так, в 2023 году вносился законопроект (который, впрочем, был отклонен) о внесении изменений в ст. 29 Закона. По данному законопроекту, потребитель образовательных или информационно-консультационных услуг ненадлежащего качества наделялся правом требовать возврат денежных средств в полном объеме. Действие нормы не планировалось распространять на образовательные организации, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с образовательными стандартами.

Правила определения ненадлежащего качества таких услуг планировалось устанавливать Правительством РФ. В качестве примеров критериев качества авторы предлагали: несоответствие полученных знаний обещанному результату, плагиат, большое количество жалоб и судебных исков от потребителей услуг к конкретной организации. Однако он был отклонен и в настоящий момент схожие законопроекты на повестке дня не стоят.

Представляется, что в данном формате законопроект действительно был нежизнеспособным в связи с терминологическими неточностями (например, использования термина договор образовательных услуг), а также сложностью проработки положения об оценке качества услуг. Вместе с тем, вектор урегулирования данной сферы верный.

Представляется, что первоначальным этапом должна стать практика Верховного суда Российской Федерации. С учетом того, что с 9 сентября 2024 года были существенно увеличены государственные пошлины для обращения в суд [ФЗ №259-ФЗ, 2024], это также изменит и

вектор судебной практики. Так, например, для Исполнителя жалоба в Верховный суд Российской Федерации облагается государственной пошлиной в размере 7 000 рублей (для ИП) и 25 000 для организаций, а для потребителей действуют освобождения от пошлин, что затрудняет и делает нецелесообразным процесс защиты прав со стороны Исполнителя. В связи с этим, праворазъяснительный акт в форме Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации, обобщающий практику и разъясняющий особенности судопроизводства по данной категории дел было бы оптимальным решением для нивелирования имеющихся проблем.

Заключение

Таким образом, нами была изучена проблематика соблюдения баланса интересов сторон в договоре об оказании услуг в правоотношениях, связанных с оказанием образовательных услуг с применением дистанционных технологий. Также были проанализированы особенности последствий расторжения договора на оказание образовательных услуг с применением дистанционных технологий по инициативе Заказчика и проблематика судебной защиты сторон. Выявлены проблемы применения ст. 29 и ст. 32 Закона о защите прав потребителя и предложено нивелировать данные проблем посредством Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации.

Библиография

1. Апелляционное определение Московского городского суда от 10 ноября 2023 год по делу № 33-43541/2023 // Официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы. URL: <https://mos-gorsud.ru/rs/golovinskij/services/cases/civil/details/5bebe4e1-9b18-11ed-8786-a318b3bfd389?participant=%D0%92%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE>.
2. Деловой портал Tadviser. Статистика онлайн-образования в России / URL: <https://www.tadviser.ru>.
3. Кучина Ю.А. К вопросу о повышении эффективности инвестирования в образование человека труда в условиях дефицита кадров // Евразийский юридический журнал. – 2024. – № 1(188). – С. 244-246.
4. Пояснительная записка к проекту № 447789-8 федерального закона «О внесении изменений в статью 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Официальный сайт <https://sozd.duma.gov.ru/bill/447789-8>
5. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 11 июля 2023 г. N 5-КГ23-57-K2 // Документ опубликован не был. СПС КонсультантПлюс.
6. Решение Советского районного суда г. Казань по делу № 2-548/2024 от 01.02.2024 // Официальный сайт Советского районного суда г. Казань. URL: https://sovetsky-tat.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=356061704&delo_id=1540005&new=0&text_number=1.
7. Апелляционные определения Московского городского суда от 16.03.2016 по делу N 33-9355/2016 и от 12.12.2012 по делу N 11-30737) // Документ опубликован не был. СПС КонсультантПлюс.
8. Решение Головинского районного суда г. Москвы от 21 марта 2023 года по делу 02-1754_2023// Официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы. URL: [https://mos-gorsud.ru/rs/golovinskij/services/cases/civil/details/5bebe4e1-9b18-11ed-8786-a318b3bfd389?participant=%D0%92%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE](https://mos-gorsud.ru/rs/golovinskij/services/cases/civil/details/5bebe4e1-9b18-11ed-8786-a318b3bfd389?participant=%D0%92%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE;);
9. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2024) // «Российская газета», № 303, 31.12.2012.
10. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» // «Российская газета», № 8, 16.01.1996.
11. Федеральный закон от 08.08.2024 № 259-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации о налогах и сборах» // «Российская газета», № 179, 14.08.2024.
12. Решение Авиастроительного районного суда г. Казань по делу № 2- 3047/2023 от 02.11.2023 // Официальный сайт Авиастроительного районного суда г. Казань. URL [/https://aviastroitelny-](https://aviastroitelny-)

tat.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num
r=319627932&delo_id=1540005&new=0&text_number=1.

=1&name

_op=doc&numbe

The Issue of Imbalance Between Parties in the Context of Termination Consequences for Distance Learning Service Agreements Initiated by the Customer

Maksim P. Kulakov

Postgraduate Student,
TISBI University of Management,
420111, 13, Mushtari str., Kazan, Russian Federation;
e-mail: Kulakov@mail.ru

Abstract

This article examines the problem of maintaining a fair balance of interests in service agreements related to distance education. The author highlights that one of the key factors disrupting this balance is the inconsistent judicial application of Article 32 of the Consumer Rights Protection Law, where courts interpret it differently in cases involving contract termination and reimbursement claims against service providers, often infringing on the latter's rights. Similarly, challenges arise under Article 29 of the same law, where protecting the customer's rights proves problematic. This judicial inconsistency leads to unpredictable termination outcomes, rendering legal protections unstable and subject to judicial discretion. The author analyzes the specific consequences of terminating distance education contracts at the customer's initiative and identifies challenges in judicial recourse for both parties. To address this imbalance, the author proposes an enforcement mechanism that ensures equitable safeguards for all parties, fostering legal transparency even in the absence of specific statutory provisions.

For citation

Kulakov M.P. (2025) Problematika narusheniya balansa storon v kontekste posledstviya rastorzeniya dogovora na okazanie obrazovatel'nykh uslug s primeneniem distantsionnykh tekhnologiy po initsiative zakazchika [The Issue of Imbalance Between Parties in the Context of Termination Consequences for Distance Learning Service Agreements Initiated by the Customer]. *Voprosy rossiiskogo i mezhdunarodnogo prava* [Matters of Russian and International Law], 15 (1A), pp. 286-293.

Keywords

Online education, service provider, customer, service agreement, actual incurred expenses.

References

1. The Moscow City Court's appeal ruling of November 10, 2023 in case no. 33-43541/2023 // The official portal of the courts of general jurisdiction of the city of Moscow. URL: <https://mos-gorsud.ru/s/golovinskij/services/cases/civil/details/5bebe4e1-9b18-11ed-8786-a318b3bfd389?participant=%D0%92%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE>.
2. Tadveser business portal. Statistics of online education in Russia / URL: <https://www.tadviser.ru>.

Maksim P. Kulakov

3. Kuchina Yu.A. On the issue of increasing the efficiency of investing in human labor education in conditions of personnel shortage // Eurasian Law Journal. – 2024. – № 1(188). – Pp. 244-246.
4. Explanatory Note to Draft No. 447789-8 of the Federal Law "On Amendments to Article 29 of the Law of the Russian Federation "On Consumer Rights Protection" // Official website <https://sozd.duma.gov.ru/bill/447789-8>
5. Ruling of the Judicial Board for Civil Cases of the Supreme Court of the Russian Federation dated July 11, 2023 N 5-KG23-57-K2 // The document was not published. SPS ConsultantPlus.
6. The decision of the Sovetsky District Court of Kazan in case No. 2-548/2024 dated 02/01/2024 // Official website of the Sovetsky District Court of Kazan. URL: https://sovetsky-tat.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=356061704&delo_id=1540005&new=0&text_number=1
7. The appellate rulings of the Moscow City Court of 16.03.2016 in case No. 33-9355/2016 and 12.12.2012 in case No. 11-30737) // The document was not published. SPS ConsultantPlus.
8. The decision of the Golovinsky District Court of Moscow dated March 21, 2023 in the case 02-1754_2023// The official portal of the courts of general jurisdiction of the city of Moscow. URL: <https://mos-gorsud.ru/rs/golovinskij/services/cases/civil/details/5bebe4e1-9b18-11ed-8786-a318b3bfd389?participant=D0%92%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE;>
- 9 Federal Law No. 273-FZ of December 29, 2012 (as amended on 08.08.2024) "On Education in the Russian Federation" (as amended and supplemented, intro. effective from 09/01/2024) // Rossiyskaya Gazeta, No. 303, 12/31/2012.
10. The Law of the Russian Federation dated 07.02.1992 No. 2300-1 (as amended on 08.08.2024) "On Consumer Rights Protection" // Rossiyskaya Gazeta, No. 8, 16.01.1996.
11. Federal Law No. 259-FZ dated 08.08.2024 "On Amendments to Parts One and Two of the Tax Code of the Russian Federation and Certain Legislative Acts of the Russian Federation about Taxes and fees" // Rossiyskaya Gazeta, No. 179, 08/14/2024.
12. The decision of the Aviastroitelny District Court of Kazan in case No. 2-3047/2023 dated 02.11.2023 // Official website of the Aviastroitelny District Court of Kazan. URL // https://aviastroitelny-tat.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=319627932&delo_id=1540005&new=0&text_number=1.