



**التدريبية: قانون حماية المستهلك: حقوق**

**وواجبات الشركات الدورة**

**يونيو - ٠٣ يوليو ٢٠٢٦ ٢٩**

**الدار البيضاء**

**للشخص الواحد) € ٤١٠٠**

**Ref: #LEG5811\_557736**





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

لحقوق المستهلك التدريبية المتخصصة في قانون حماية المستهلك، والتي يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة فيه الوعي بحقوق الأفراد، أصبح وواجبات الشركات في سياق بيئة الأعمال الحديثة. في صُممت لتزويد المشاركين بفهم عميق بين مقدمي لسمعة الشركات واستدامتها. تتناول الدورة بالتفصيل الامتثال لقوانين حماية المستهلك أمراً حيوياً عالم يزداد المتعلقة بجودة المنتجات، والضمانات، والخدمات والمنتجات والمستهلكين، مع التركيز على الإطار القانوني الذي يحكم العلاقة (Professor Jacob S. Klein) الأكاديمي البارز البروفيسور جاكوب كلاين والإعلانات المضللة، وحل الشكاوى. كما يشير الجوانب تزويد الالتزام بحقوق المستهلك يعزز الثقة ويقلل من المستهلك والمسؤولية الاجتماعية للشركات، فإن أبحاثه حول قانون في وتطبيق السياسات الداخلية التي تضمن المشاركين بالمهارات العملية اللازمة لفهم المخاطر القانونية. تركز هذه الدورة على وتحديد المسؤوليات القانونية للشركات. تهدف الدورة الامتثال، والتعامل مع شكاوى المستهلكين بفعالية، التشريعات، القانونية مع المستهلكين، مما يساهم في تعزيز سمعة الشركات إلى تمكين المختصين من بناء علاقة قوية ومستدامة وحمايتها من التداعيات

## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة



- المستشارون القانونيون ومحامو قانون المستهلك
- مديرو الامتثال والجودة في الشركات
- مديرو التسويق والمبيعات
- مسؤولو خدمة العملاء وشكاوى المستهلكين
- أصحاب الأعمال والمديرون التنفيذيون
- المسؤولون عن تطوير المنتجات والخدمات
- الموظفون في الجهات الحكومية لحماية المستهلك

### القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية
- شركات الاتصالات
- القطاع المالي والمصرفي
- شركات السيارات والإلكترونيات
- قطاع الخدمات (السياحة، الضيافة، الرعاية الصحية)
- شركات الأغذية والمشروبات
- الجهات الحكومية لحماية المستهلك

### الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- الإدارات القانونية
- إدارات الجودة
- إدارات خدمة العملاء
- إدارات التسويق والمبيعات
- إدارات الامتثال
- إدارات تطوير المنتجات



## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- فهم عميق لقانون حماية المستهلك ومبادئه الأساسية.
- تحديد حقوق المستهلك الأساسية في مختلف المعاملات.
- القانونية، فهم واجبات الشركات تجاه المستهلكين والالتزامات
- تطبيق معايير جودة المنتجات وخدمة ما بعد البيع.
- غير العادلة، التعامل مع الإعلانات المضللة والممارسات التجارية
- تطوير آليات فعالة لحل شكاوى المستهلكين.
- حماية المستهلك، تقليل المخاطر القانونية المرتبطة بانتهاكات قانون

## منهجية الدورة التدريبية:



حماية المستهلك منهجية تدريبية عملية وتفاعلية، تجمع بين المعرفة يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة المستهلكين، لضمان تزويد المشاركين بالمهارات والتطبيقات الواقعية لواجبات الشركات تجاه القانونية المتخصصة في قانون ومسؤولون سابقون المحتوى من خلال محاضرات تفاعلية يقودها خبراء في اللازمة للتعامل مع هذا المجال الحيوي. يتم تقديم تبادل الخبرات والتحديات. في جهات حماية المستهلك، تليها جلسات نقاش وحوارات قانون المستهلك، ومحامون متخصصون، قانونية، بالإضافة إلى أمثلة على الممارسات تُستخدم دراسات حالة واقعية لشكاوى المستهلكين معمقة تتيح للمشاركين حيث يتدرب السيناريوهات المعقدة وتطوير حلول قانونية وتجارية. التجارية الفضلى، مما يوفر للمتدربين فرصة لتحليل وقضايا شكاوى العملاء، ومراجعة المواد المشاركون على صياغة سياسات استرجاع المنتجات، تتضمن الدورة ورش عمل تطبيقية مكثفة، ومستمرة الجماعي لتعزيز مهارات التعاون والتفكير النقدي في التسويقية لضمان الامتثال. يتم تشجيع العمل والتعامل مع من بناء بيئة أعمال لضمان فهم شامل للمفاهيم وتطوير المهارات. تهدف هذه حل المشكلات. تُقدم تغذية راجعة بناءة آمنة وموثوقة للمستهلكين. المنهجية إلى تمكين المشاركين

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):



## الوحدة الأولى: الإطار العام لقانون حماية المستهلك

- مفهوم قانون حماية المستهلك وأهدافه.
- المصادر القانونية لحماية المستهلك.
- المعلومة: حقوق المستهلك الأساسية: الحق في السلامة، الحق في نطاق تطبيق القانون على المنتجات والخدمات.
- الجهات الرقابية المسؤولة عن حماية المستهلك.
- الدولية: المبادئ العامة لحماية المستهلك في التشريعات
- أهمية الثقة بين الشركات والمستهلكين.

## الوحدة الثانية: واجبات الشركات تجاه المستهلكين

- واجبات الشركات في تقديم منتجات وخدمات آمنة.
- جودة المنتجات والضمانات القانونية.
- واجبات الشركات في تقديم معلومات صحيحة وشفافة.
- الخادعة: مكافحة الإعلانات المضللة والممارسات التجارية
- التعامل مع عيوب المنتجات والخدمات.
- سياسات الاسترجاع والاستبدال والإصلاح.
- للمستهلكين واجبات الشركات في الحفاظ على البيانات الشخصية

## النزاعات الوحدة الثالثة: التعامل مع شكاوى المستهلكين وحل



- آليات تقديم شكاوى المستهلكين.
- إجراءات التعامل مع شكاوى المستهلكين داخل الشركة.
- دور أقسام خدمة العملاء في حل النزاعات.
- الوساطة والتحكيم في نزاعات المستهلك.
- دور الجهات الحكومية في حل شكاوى المستهلكين.
- التقاضي في قضايا حماية المستهلك.
- أمثلة على حلول عملية لشكاوى المستهلكين.

## الوحدة الرابعة: المسؤولية القانونية والعقوبات

- المستهلك: جنائية، مدنية، أنواع المسؤولية القانونية في قانون حماية
- التعويضات عن الأضرار التي تلحق بالمستهلك.
- العقوبات المفروضة على الشركات المخالفة.
- الجزاءات الإدارية والغرامات.
- الشركات: آثار انتهاك قانون حماية المستهلك على سمعة
- التعامل مع التفتيش والتحقيقات الرسمية.
- أهمية الامتثال لتجنب العقوبات.

## المستهلك الوحدة الخامسة: التحديات والمستقبل في حماية

- حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية.
- تحديات الإعلانات المضللة عبر الإنترنت.
- دور التكنولوجيا في تعزيز حقوق المستهلك.
- التعامل مع البيانات الضخمة والخصوصية.
- الاتجاهات الحديثة في قانون حماية المستهلك.
- تعزيز وعي المستهلك بحقوقه.
- المستهلك، المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في حماية



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

أن يظل فعالاً الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والتخصيص المفرط، كيف في ظل التطور المتسارع للأسواق الرقمية والتحديات مرونة الابتكار التجاري؟ وملائماً لضمان حقوق المستهلكين، مع الحفاظ على يمكن لقانون حماية المستهلك

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



أبعد من مجرد شرح المستهلك، وتقديم نهج متكامل يجمع بين حقوق تتميز هذه الدورة بتركيزها الشامل على قانون حماية وتطبيق السياسات الداخلية المبادئ النظرية، حيث نقدم للمشاركين استراتيجيات المستهلك وواجبات الشركات. نذهب هذه الدورة حقاً هو المحتوى المتقدم الذي للامتثال، والتعامل مع شكاوى المستهلكين بفعالية. عملية لفهم التشريعات، حول الإعلانات المضللة والمسؤولية القانونية. يتم يتضمن دراسات حالة واقعية وورش عمل تطبيقية مكثفة ما يميز تدريب نظري، بل هي مما يضمن حصول المشاركين على رؤى عملية قابلة لتقديم المحتوى من قبل خبراء في قانون المستهلك، مع المستهلكين، مما يجعلها ضرورية لأي فرصة لإتقان المهارات اللازمة لبناء علاقات قوية للتطبيق. هذه الدورة ليست مجرد القانونية، مهني يسعى لتعزيز سمعة شركته وحمايتها من المخاطر ومستدامة