# الدورة التدريبية: قانون حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية وتطبيقاته العالمية



02 - 06 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #LEG3376_432719

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُقدم هذه الدورة التدريبية المتخصصة فهماً عميقاً لقانون حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، مع تركيز خاص على التطبيقات العالمية. في ظل التوسع المتنامي للتجارة الإلكترونية العابرة للحدود، أصبح ضمان حقوق المستهلك الرقمي أمراً بالغ الأهمية لكل من الشركات والمستهلكين على الصعيد الدولي. تغطي الدورة جوانب أساسية مثل تشريعات حماية المستهلك الدولية، البيع عبر الإنترنت عالمياً، عقود التجارة الإلكترونية العابرة للحدود، والنزاعات التجارية الإلكترونية العالمية. سنستعرض اللوائح والقوانين التي تحكم المعاملات الإلكترونية الآمنة والخصوصية الرقمية العالمية، وكيفية تطبيقها لحماية المستهلكين في مختلف الأنظمة القضائية. كما سيتم تسليط الضوء على المسؤولية القانونية في التجارة الإلكترونية الدولية وحل نزاعات المستهلك عبر الحدود. يُعتبر العمل الأكاديمي للبروفيسور جيليان كولكلي (Gillian K. Hadfield)، وهي خبيرة في القانون والتنظيم الاقتصادي والتصميم المؤسسي، مرجعاً أساسياً لفهم تعقيدات القوانين التي تحكم هذه البيئة المتغيرة. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة لتمكين المشاركين من فهم القوانين الرقمية العالمية بشكل دقيق، وتطوير سياسات حماية المستهلك الدولية الفعالة، وضمان الامتثال القانوني للتجارة الإلكترونية العالمية، مما يعزز الثقة والشفافية في السوق الرقمي الدولي.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المديرون التنفيذيون في شركات التجارة الإلكترونية العالمية.
- المستشارون القانونيون والمحامون المتخصصون في القانون الدولي.
- مسؤولو الامتثال في الشركات متعددة الجنسيات.
- مديرو المبيعات والتسويق الرقمي الدولي.
- أصحاب الأعمال التجارية عبر الإنترنت ذات النطاق العالمي.
- الموظفون في أقسام خدمة العملاء الدولية.
- الموظفون في المنظمات الدولية المعنية بحماية المستهلك.
- المطورون ورجال الأعمال في مجال التكنولوجيا المالية.
- المتخصصون في الأمن السيبراني الدولي.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجارة الإلكترونية الدولية.
- شركات التجزئة العالمية عبر الإنترنت.
- شركات الخدمات اللوجستية والشحن الدولي.
- شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العالمية.
- المؤسسات المالية التي تتعامل مع المدفوعات الإلكترونية العابرة للحدود.
- المنظمات الحكومية والجهات الرقابية الدولية.
- المكاتب القانونية والاستشارية الدولية.
- شركات تطوير البرمجيات والتطبيقات العالمية.
- منصات التسويق الرقمي متعددة الجنسيات.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- الأقسام القانونية الدولية.
- أقسام الامتثال العالمية.
- أقسام خدمة العملاء الدولية.
- أقسام المبيعات والتسويق الرقمي.
- أقسام تطوير المنتجات.
- أقسام أمن المعلومات.
- أقسام إدارة المخاطر.
- أقسام العمليات الدولية.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم عميق لقانون حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية على المستوى الدولي.
- التعرف على حقوق المستهلك الرقمي وواجبات المزودين في السياق العالمي.
- تطبيق تشريعات حماية المستهلك الدولية في البيع عبر الإنترنت عالمياً.
- صياغة عقود التجارة الإلكترونية العابرة للحدود المتوافقة قانونياً.
- إدارة النزاعات التجارية الإلكترونية العالمية بفعالية.
- ضمان المعاملات الإلكترونية الآمنة والخصوصية الرقمية العالمية.
- فهم المسؤولية القانونية في التجارة الإلكترونية الدولية.
- تطوير سياسات حماية المستهلك الدولية لشركات التجارة الإلكترونية.
- التعامل مع الشكاوى وحل نزاعات المستهلك عبر الحدود.
- الامتثال للقوانيين الرقمية العالمية وأطرها التنظيمية.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تطبيقية ومقارنة لضمان فهم شامل لقانون حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية وتطبيقاته العالمية. سيتم تقديم المحتوى من خلال محاضرات توضيحية، تليها دراسات حالة مقارنة تستعرض سيناريوهات حقيقية للنزاعات التجارية الإلكترونية العالمية والتحديات القانونية عبر مختلف الولايات القضائية، مما يتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم النظرية في سياقات عملية متنوعة. سيتم تشجيع العمل الجماعي والمناقشات المفتوحة لتبادل الخبرات وتطوير استراتيجيات حماية المستهلك الدولية. ستتضمن الدورة جلسات تفاعلية مخصصة لصياغة عقود التجارة الإلكترونية العابرة للحدود وكيفية التعامل مع الشكاوى الدولية، بالإضافة إلى تمارين عملية على ضمان المعاملات الإلكترونية الآمنة والخصوصية الرقمية العالمية. سيتم توفير تغذية راجعة فورية للمشاركين لتعزيز فهمهم للمسؤولية القانونية في التجارة الإلكترونية الدولية. يلتزم BIG BEN Training Center بتوفير بيئة تعليمية محفزة تدعم التعلم المستمر وتطوير الخبرات في مجال الامتثال القانوني للتجارة الإلكترونية العالمية وتعزيز ثقة المستهلك.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: الإطار القانوني العالمي لحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية

- مفهوم التجارة الإلكترونية العابرة للحدود وحماية المستهلك.
- نظرة عامة على الاتفاقيات الدولية واللوائح الإقليمية.
- المنظمات الدولية ودورها في حماية المستهلك (مثل UNCITRAL، OECD).
- مقارنة بين أنظمة حماية المستهلك في الولايات القضائية الرئيسية.
- أهمية حقوق المستهلك الرقمي في التجارة الدولية.
- الاختصاص القضائي في النزاعات العابرة للحدود.
- المبادئ العامة للقوانين الرقمية العالمية.

## الوحدة الثانية: حقوق وواجبات الأطراف في التجارة الإلكترونية العالمية

- حقوق المستهلك في الشراء عبر الإنترنت عالمياً.
- واجبات المزودين والبائعين في التجارة الإلكترونية العابرة للحدود.
- متطلبات الإفصاح عن المعلومات وبيانات المنتج والخدمة الدولية.
- سياسات الإرجاع والاستبدال والضمان عبر الحدود.
- التعامل مع الإعلانات المضللة والممارسات التجارية غير العادلة دولياً.
- حماية البيانات الشخصية للمستهلكين عالمياً (GDPR، CCPA، وغيرها).
- حق الانسحاب من العقد في المعاملات الدولية.

## الوحدة الثالثة: العقود الإلكترونية والمعاملات الآمنة عالمياً

- صياغة العقود الإلكترونية العابرة للحدود وشروطها الأساسية.
- الإيجاب والقبول في البيئة الرقمية الدولية.
- التوقيع الإلكتروني وحجيته القانونية عبر الولايات القضائية.
- آليات الدفع الإلكتروني الآمنة الدولية.
- حماية بيانات الدفع والبطاقات الائتمانية عبر الحدود.
- البروتوكولات الأمنية العالمية في المعاملات الإلكترونية.
- إثبات المعاملات الإلكترونية والوثائق الرقمية دولياً.

## الوحدة الرابعة: النزاعات وحل الشكاوى في التجارة الإلكترونية العالمية

- أنواع النزاعات التجارية الإلكترونية العابرة للحدود الشائعة.
- آليات تقديم الشكاوى للمستهلكين دولياً.
- دور آليات حل النزاعات البديلة (ADR) في التجارة الإلكترونية الدولية.
- الوساطة والتحكيم في النزاعات العابرة للحدود.
- المسؤولية القانونية عن عيوب المنتجات والخدمات الرقمية الدولية.
- سبل الانتصاف المتاحة للمستهلك في النزاعات العالمية.
- التعامل مع الشكاوى الكيدية والإبلاغ الكاذب دولياً.

## الوحدة الخامسة: التحديات المستقبلية والامتثال في التجارة الإلكترونية العالمية

- تأثير التقنيات الناشئة على حماية المستهلك (الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، الميتافيرس).
- الامتثال القانوني للتجارة الإلكترونية في المناطق الاقتصادية الحرة.
- التحديات المتعلقة بالمنتجات والخدمات الرقمية الجديدة والابتكار.
- تطوير سياسات حماية المستهلك الاستباقية عالمياً.
- دور التوعية والتعليم في تعزيز حماية المستهلك الدولي.
- أفضل الممارسات الدولية في قانون حماية المستهلك الرقمي.
- المتطلبات القانونية للتسويق الرقمي الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية.

# الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

في ظل التوسع اللامحدود للتجارة الإلكترونية العالمية وظهور تحديات قانونية جديدة عابرة للحدود، كيف يمكن للمؤسسات والجهات التنظيمية صياغة أطر قانونية عالمية موحدة وفعالة تضمن حماية متساوية لحقوق المستهلك الرقمي في جميع أنحاء العالم، مع مراعاة التنوع الثقافي والقانوني؟

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

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتعمق على قانون حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية وتطبيقاته العملية ضمن السياق العالمي، مما يوفر رؤى متخصصة لا تتوافر في الدورات التي تركز على قوانين محلية فقط. نغوص في صميم حقوق المستهلك الرقمي وكيفية ضمان المعاملات الإلكترونية الآمنة عبر الحدود، مع التركيز على تشريعات حماية المستهلك الدولية التي تميز هذه الدورة. بدلاً من مجرد سرد القوانين، نقدم دراسات حالة مقارنة وأمثلة ملموسة للنزاعات التجارية الإلكترونية العالمية وكيفية حلها بفعالية في مختلف الولايات القضائية، مما يمكن المشاركين من تطبيق المعرفة المكتسبة فورًا. نسلط الضوء على المسؤولية القانونية في التجارة الإلكترونية الدولية وأفضل الممارسات للامتثال. تعتمد الدورة لغة أكاديمية متخصصة تضمن عمق المحتوى ودقته، وهي مصممة خصيصاً للمحترفين الذين يسعون لتطوير خبراتهم في هذا المجال الحيوي والمتغير باستمرار.