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



02 - 06 نوفمبر 2026
روما
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #LEG4919_378245

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُقدم هذه الدورة التدريبية المتخصصة فهماً عميقاً لقانون حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، مع تركيز خاص على التطبيقات الإماراتية. في ظل التوسع الهائل للتجارة الإلكترونية، أصبح ضمان حقوق المستهلك الرقمي أمراً بالغ الأهمية لكل من الشركات والمستهلكين. تغطي الدورة جوانب أساسية مثل تشريعات حماية المستهلك، البيع عبر الإنترنت، عقود التجارة الإلكترونية، والنزاعات التجارية الإلكترونية. سنستعرض اللوائح والقوانين التي تحكم المعاملات الإلكترونية الآمنة والخصوصية الرقمية، وكيفية تطبيقها لحماية المستهلكين. كما سيتم تسليط الضوء على المسؤولية القانونية في التجارة الإلكترونية وحل نزاعات المستهلك. يُعتبر العمل الأكاديمي للبروفيسور روبرت هيلد (Robert Hillman)، وهو خبير في قانون العقود والتجارة الإلكترونية، مرجعاً أساسياً لفهم تعقيدات القوانين التي تحكم هذه البيئة المتغيرة. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة لتمكين المشاركين من فهم القوانين الرقمية بشكل دقيق، وتطوير سياسات حماية المستهلك الفعالة، وضمان الامتثال القانوني للتجارة الإلكترونية، مما يعزز الثقة والشفافية في السوق الرقمي الإماراتي.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المديرون التنفيذيون في شركات التجارة الإلكترونية.
- المستشارون القانونيون والمحامون.
- مسؤولو الامتثال.
- مديرو المبيعات والتسويق الرقمي.
- أصحاب الأعمال التجارية عبر الإنترنت.
- الموظفون في أقسام خدمة العملاء.
- الموظفون في الهيئات الحكومية المعنية بحماية المستهلك.
- المطورون ورجال الأعمال في مجال التكنولوجيا المالية.
- المتخصصون في الأمن السيبراني.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجارة الإلكترونية.
- شركات التجزئة عبر الإنترنت.
- شركات الخدمات اللوجستية والتوصيل.
- شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- المؤسسات المالية التي تتعامل مع المدفوعات الإلكترونية.
- الهيئات الحكومية المعنية بحماية المستهلك.
- المكاتب القانونية والاستشارية.
- شركات تطوير البرمجيات والتطبيقات.
- منصات التسويق الرقمي.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

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

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم عميق لقانون حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية بالإمارات.
- التعرف على حقوق المستهلك الرقمي وواجبات المزودين.
- تطبيق تشريعات حماية المستهلك في البيع عبر الإنترنت.
- صياغة عقود التجارة الإلكترونية المتوافقة قانونياً.
- إدارة النزاعات التجارية الإلكترونية بفعالية.
- ضمان المعاملات الإلكترونية الآمنة والخصوصية الرقمية.
- فهم المسؤولية القانونية في التجارة الإلكترونية.
- تطوير سياسات حماية المستهلك لشركات التجارة الإلكترونية.
- التعامل مع الشكاوى وحل نزاعات المستهلك.
- الامتثال للقوانيين الرقمية في دولة الإمارات.

## منهجية الدورة التدريبية:

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

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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

- مفهوم التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك.
- نظرة عامة على قانون حماية المستهلك الإماراتي.
- اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية.
- الجهات الرقابية ودورها في تطبيق القانون.
- أهمية حقوق المستهلك الرقمي.
- الاختصاص القضائي في نزاعات التجارة الإلكترونية.
- المبادئ العامة للقوانين الرقمية.

## الوحدة الثانية: حقوق وواجبات الأطراف في التجارة الإلكترونية

- حقوق المستهلك في الشراء عبر الإنترنت.
- واجبات المزودين والبائعين في التجارة الإلكترونية.
- الإفصاح عن المعلومات وبيانات المنتج والخدمة.
- سياسات الإرجاع والاستبدال والضمان.
- الإعلانات المضللة والممارسات التجارية غير العادلة.
- التعامل مع البيانات الشخصية للمستهلك.
- حق الانسحاب من العقد.

## الوحدة الثالثة: العقود الإلكترونية والمعاملات الآمنة

- صياغة العقود الإلكترونية وشروطها الأساسية.
- الإيجاب والقبول في البيئة الرقمية.
- التوقيع الإلكتروني وحجيته القانونية.
- آليات الدفع الإلكتروني الآمنة.
- حماية بيانات الدفع والبطاقات الائتمانية.
- البروتوكولات الأمنية في المعاملات الإلكترونية.
- إثبات المعاملات الإلكترونية.

## الوحدة الرابعة: النزاعات وحل الشكاوى في التجارة الإلكترونية

- أنواع النزاعات التجارية الإلكترونية الشائعة.
- آليات تقديم الشكاوى للمستهلكين.
- دور لجان حماية المستهلك في حل النزاعات.
- الوساطة والتوفيق كبدائل لحل النزاعات.
- المسؤولية القانونية عن عيوب المنتجات والخدمات الرقمية.
- سبل الانتصاف المتاحة للمستهلك.
- التعامل مع الشكاوى الكيدية.

## الوحدة الخامسة: التحديات المستقبلية والامتثال في التجارة الإلكترونية

- تأثير التقنيات الناشئة على حماية المستهلك (الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين).
- الامتثال القانوني للتجارة الإلكترونية العابرة للحدود.
- التحديات المتعلقة بالمنتجات والخدمات الرقمية الجديدة.
- تطوير سياسات حماية المستهلك الاستباقية.
- دور التوعية والتعليم في تعزيز حماية المستهلك.
- أفضل الممارسات الدولية في قانون حماية المستهلك الرقمي.
- المتطلبات القانونية للتسويق الرقمي الأخلاقي.

# 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 التطور المتسارع للتجارة الإلكترونية وظهور تقنيات جديدة، كيف يمكن للمشرعين في دولة الإمارات الحفاظ على فعالية قانون حماية المستهلك وضمان قدرته على مواجهة التحديات المستقبلية بمرونة وفاعلية؟

## 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 الإماراتي، مما يوفر رؤى متخصصة لا تتوافر في الدورات العامة. نغوص في صميم حقوق المستهلك الرقمي وكيفية ضمان المعاملات الإلكترونية الآمنة، مع التركيز على تشريعات حماية المستهلك الإماراتية التي تميز هذه الدورة. بدلاً من مجرد سرد القوانين، نقدم دراسات حالة واقعية وأمثلة ملموسة للنزاعات التجارية الإلكترونية وكيفية حلها بفعالية، مما يمكن المشاركين من تطبيق المعرفة المكتسبة فورًا. نسلط الضوء على المسؤولية القانونية في التجارة الإلكترونية 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.