# الدورة التدريبية: قانون حماية المستهلك: حقوق وواجبات الشركات



14 - 18 ديسمبر 2026
برلين
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #LEG5811_320313

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- 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:

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

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

## منهجية الدورة التدريبية:

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

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: الإطار العام لقانون حماية المستهلك

- مفهوم قانون حماية المستهلك وأهدافه.
- المصادر القانونية لحماية المستهلك.
- حقوق المستهلك الأساسية: الحق في السلامة، الحق في المعلومة.
- نطاق تطبيق القانون على المنتجات والخدمات.
- الجهات الرقابية المسؤولة عن حماية المستهلك.
- المبادئ العامة لحماية المستهلك في التشريعات الدولية.
- 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.
- مكافحة الإعلانات المضللة والممارسات التجارية الخادعة.
- التعامل مع عيوب المنتجات والخدمات.
- سياسات الاسترجاع والاستبدال والإصلاح.
- واجبات الشركات في الحفاظ على البيانات الشخصية للمستهلكين.

## الوحدة الثالثة: التعامل مع شكاوى المستهلكين وحل النزاعات

- 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

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

### الوحدة الخامسة: التحديات والمستقبل في حماية المستهلك

- 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.
- المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في حماية المستهلك.

## 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 للأسواق الرقمية والتحديات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والتخصيص المفرط، كيف يمكن لقانون حماية المستهلك أن يظل فعالًا وملائمًا لضمان حقوق المستهلكين، مع الحفاظ على مرونة الابتكار التجاري؟

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

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