CONCEPT

دورة قانون حماية المستهلك والامتثال: الشروط التعسفية والممارسات التجارية المضللة وإنصاف المستهلك

11 – 15 يناير 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



دورة قانون حماية المستهلك والامتثال: الشروط التعسفية والممارسات التجارية المضللة وإنصاف المستهلك

المرجع: 23865_1443 **التاريخ:** 11 – 15 يناير 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

دورة قانون حماية المستهلك والامتثال، بمحاورها في الشروط التعسفية والممارسات التجارية المضللة وإنصاف المستهلك، دورة مدتها أسبوع لموظفي الشؤون القانونية والامتثال وتجربة العملاء والتسويق، تنتهي بتقرير مراجعة امتثال حماية المستهلك لمتجر إلكتروني دراسي. تتعرض الشركات التي تبيع للأفراد لرد المبالغ والغرامات والإضرار بسمعتها حين تميل الشروط النموذجية ضد المشتري، أو تضلل العروض الترويجية، أو تتعثر الشكاوى دون معالجة. يعتمد المرشحون في عملهم شروط العملاء أو الحملات أو قرارات الشكاوى، ويعملون على دراسات حالة مبنية على صفحات دفع وعقود وسجلات شكاوى فعلية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في قانون حماية المستهلك.

أهداف الدورة:

- ربط حقوق المستهلك في السلامة والمعلومات والاختيار والإنصاف بكل مرحلة من رحلة العميل في المنشأة
- فحص الشروط النموذجية في عقود المستهلكين وفق معايير حسن النية والإخلال الجوهري بالتوازن والشفافية، وإعادة صياغة البنود المخالفة
- تقييم الإعلانات وطريقة عرض الأسعار والعروض الترويجية لكشف الأفعال المضللة والإغفال المضلل والبيع بأساليب الضغط
- وضع قواعد البيع عن بعد والعدول والإرجاع والضمان بما يمنح المشترين حلولا واضحة وسريعة
- تشغيل إجراء لمعالجة الشكاوى وإنصاف المستهلك يتعرف على المستهلكين الأكثر عرضة للضرر وينقل الأسباب الجذرية إلى وحدات العمل
- إعداد تقرير مراجعة امتثال حماية المستهلك مع خطة مراقبة لمتجر إلكتروني

الفئة المستهدفة:

- مديرو الشؤون القانونية الداخلية الذين يعتمدون شروط المستهلكين وسياساتهم وتسويات النزاعات
- مديرو الامتثال المسؤولون عن مخاطر السلوك تجاه المستهلك ومراقبتها ورفع التقارير التنظيمية
- مديرو تجربة العملاء والشكاوى الذين يقررون رد المبالغ والإرجاع وإنصاف العملاء
- مديرو التسويق والتسعير الذين يجيزون الإعلانات والعروض الترويجية وطريقة عرض الأسعار
- مديرو التجارة الإلكترونية والقنوات الرقمية المسؤولون عن مسارات الدفع وتأكيدات الطلب والإفصاحات عبر الإنترنت

محاور الدورة:

اليوم 1: مبادئ حماية المستهلك وحقوقه وتقييم الوضع الحالي

- الاحتياجات المشروعة ومبادئ UN Guidelines for Consumer Protection مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك
- خريطة حقوق المستهلك في السلامة والمعلومات والاختيار والإنصاف
- تعريف التاجر والمستهلك وتطبيقه على المعاملات مزدوجة الغرض
- حصر نقاط التماس في رحلة العميل من الإعلان حتى خدمة ما بعد البيع
- تقييم فجوات امتثال حماية المستهلك مقابل مبادئ التعامل العادل

اليوم 2: واجبات الإفصاح قبل التعاقد واختبارات الشروط التعسفية

- قائمة تحقق الإفصاح قبل التعاقد عن السعر والرسوم والخصائص الأساسية
- اختبار حسن النية والإخلال الجوهري بالتوازن في الشروط النموذجية
- اختبار الشفافية ووضوح لغة العقد وسهولة فهمها
- مصفوفة فرز البنود وفق القائمة السوداء والقائمة الرمادية
- استثناء البنود الجوهرية ومراجعة بنود تعديل السعر

اليوم 3: الممارسات المضللة والإعلان والتسعير والبيع عن بعد

- ورقة تقييم الأفعال المضللة والإغفال المضلل
- مؤشرات الممارسات العدوانية من مضايقة وإكراه وتأثير غير مشروع
- إجراء إجازة النصوص الإعلانية للمحتوى المقارن ومحتوى المؤثرين
- مراجعة السعر المرجعي والرسوم المخفية المضافة وقواعد العروض الترويجية
- مسار الطلب في البيع عن بعد مع مهلة العدول وتوقيت رد المبالغ

اليوم 4: الإرجاع والضمان وإنصاف المستهلك في الشكاوى والفئات الأكثر عرضة للضرر والإنفاذ

- صياغة سياسة الإرجاع ورد المبالغ للسلع المعيبة وغير المرغوبة
- الضمان القانوني مقارنة بالضمان التجاري وشروط خدمة ما بعد البيع
- إجراء معالجة الشكاوى مع تصنيف الأسباب الجذرية والتصعيد
- مؤشرات التعرف على المستهلكين الأكثر عرضة للضرر وتدابير الخدمة المعدلة
- مصفوفة التعرض للإنفاذ بين الغرامات والتعهدات والدعاوى الجماعية

اليوم 5: دراسة حالة لمراجعة امتثال حماية المستهلك في متجر إلكتروني

- مراجعة أدلة الموقع والشروط وصفحة الدفع في المتجر الإلكتروني الدراسي
- نتائج فحص الشروط التعسفية وعرض الأسعار في المتجر الدراسي
- تحليل بيانات الإرجاع والضمان والشكاوى في المتجر الدراسي
- تصميم برنامج امتثال حماية المستهلك بمؤشرات مراقبة ومسؤولين محددين
- استكمال تقرير مراجعة امتثال حماية المستهلك ومناقشته أمام لجنة

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم خريطة حقوق المستهلك
- فرز الشروط التعسفية
- إعادة صياغة عقود المستهلكين
- إجازة المطالبات الإعلانية
- مراجعة التسعير الترويجي
- تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى
- تصميم دعم المستهلكين الأكثر عرضة للضرر
- مراقبة السلوك تجاه المستهلك

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم المستشار القانوني العام ورئيس الامتثال ومدير تجربة العملاء تقرير مراجعة امتثال حماية المستهلك
- تحديد الشروط النموذجية الواجب إعادة صياغتها، والعروض الترويجية الواجب إيقافها، والشكاوى التي تستحق ردا للمبلغ أو تعويضا وديا
- تجنب الغرامات ورد المبالغ على نطاق واسع وتراكم الشكاوى الناتجة عن البنود التعسفية والرسوم المخفية وادعاءات الأسعار المضللة
- نقل مصفوفات فرز الشروط وخطوات إجازة الإعلانات وقواعد تصعيد الشكاوى إلى فرق التسويق والمبيعات والخدمة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك تقرير مراجعة امتثال حماية المستهلك على المستشار القانوني العام ورئيس الامتثال ومدير تجربة العملاء. ويعتمدون عليه في إقرار شروط العملاء المعاد صياغتها، وسحب العروض الترويجية المضللة أو تصحيحها، وإحكام إجراءات الإرجاع ورد المبالغ، وتسمية مسؤول عن كل مؤشر مراقبة. وبعد الربع الأول من العمل بالخطة تراجع المنشأة حجم الشكاوى وأسبابها الجذرية وسرعة رد المبالغ ونتائج فحص الشروط والإعلانات ومعاملة العملاء الأكثر عرضة للضرر، ثم تعدل الضوابط التي لم تحد من الضرر الواقع على المستهلك.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة قانون حماية المستهلك والامتثال؟

يكفي أن يعتمد المشارك شروط العملاء أو الحملات أو قرارات رد المبالغ أو الشكاوى في منشأة تبيع للأفراد، ولا يشترط مؤهل قانوني. ويساعده إحضار شروط نموذجية مجهولة الهوية أو عرض ترويجي حديث أو تقرير شكاوى على تطبيق دراسات الحالة على منشأته.

بم تختلف دورة قانون حماية المستهلك والامتثال عن دورة قانون المنافسة؟

تركز هذه الدورة على تعامل المنشأة مع المشتري الفرد: واجبات الإفصاح والشروط التعسفية والممارسات المضللة والعدوانية والإرجاع والضمان والشكاوى والإنصاف. أما دورات قانون المنافسة فتتناول العلاقة بين المتنافسين، كالاتفاقات الاحتكارية والهيمنة والاندماج، ولا تمس المستهلك إلا عبر آثار السوق.

لماذا تهم الشروط التعسفية في قانون حماية المستهلك والامتثال؟

لأن الشرط التعسفي في عقد المستهلك النموذجي قد لا ينفذ في مواجهة المشتري، فتخسر المنشأة التي تعتمد عليه رسومها وقد ترد المبالغ لقاعدة عملائها كلها وتواجه إجراءات إنفاذ. وفحص الشروط وفق حسن النية والتوازن والشفافية يمنع هذا التعرض.

ماذا يأخذ المشارك إلى عمله من دورة قانون حماية المستهلك والامتثال؟

يعود المشارك بتقرير مراجعة امتثال حماية المستهلك لمتجر إلكتروني دراسي، ومصفوفة لفرز الشروط، وإجراء لإجازة الإعلانات، وإجراءات للإرجاع والشكاوى، وخطة مراقبة بمؤشرات ومسؤولين محددين قابلة للتكييف مع منشأته.