

---

## CLAVES DEL SISTEMA FINANCIERO ARGENTINO

---

### FUNDAMENTACIÓN

La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, a través de la Escuela Argentina de Educación en Consumo (EAEC), diseña planes y programas de educación con el objeto de fortalecer la defensa de los derechos de los consumidores. En el ámbito del sistema financiero, esta defensa cobra una relevancia particular a razón de la complejidad que caracteriza a este tipo de contratos de consumo. La deficiencia y/o inexactitud informativa en la que muchas veces incurren las entidades financieras, la incidencia del comercio electrónico en la actividad, entre otros elementos, justifican la elección del tema.

El curso consta de cuatro módulos dedicados a la capacitación en derechos del consumidor en el ámbito del sistema financiero. A partir de la presentación de los conocimientos generales básicos en materia de consumo, se pretende que los participantes incorporen los puntos principales de la normativa y los procedimientos que regulan las relaciones de consumo atinentes a la contratación de tarjetas de créditos (Ley 25065), las buenas prácticas bancarias (comunicación A 6292 del Banco Central de la Republica) y los créditos hipotecarios y prendarios (Código Civil y Comercial de la Nación: artículos 2205 al 2211 y Artículos 3204 al 3238 respectivamente).

### CONTRIBUCIÓN ESPERADA

A partir del presente curso se espera que los participantes adquieran el conocimiento pertinente para participar en relaciones de consumo dentro del ámbito del sistema financiero. A su vez, se busca que los participantes retransmitan los conocimientos adquiridos entre sus pares, con el objetivo de maximizar la circulación de información respetuosa de los derechos de los consumidores y fundada en la normativa vigente.

### OBJETIVOS

Se espera que, al finalizar el curso, los participantes estén en condiciones de:

- Comprender los alcances de la legislación y las normas abordadas en los módulos.
- Analizar situaciones en el campo de los hechos que encuentren regulación en el marco jurídico analizado.
- Seleccionar información relevante para orientar, asesorar y responder dudas relacionadas con los derechos de los usuarios y consumidores.
- Generar una transmisión de conocimientos adquiridos al resto de la ciudadanía.
- Constituirse en referentes en materia de defensa de los derechos de los consumidores en el ámbito financiero.

## PERFIL DEL PARTICIPANTE

Este curso está dirigido a público en general interesado en la temática. No se requieren conocimientos previos en materia de defensa del consumidor.

## MODALIDAD DEL CURSO

El presente curso posee modalidad virtual con tutoría, instrumentada a través de la plataforma del Ministerio de Desarrollo Productivo, lo que posibilita que los participantes realicen la capacitación desde sus hogares, oficinas o dependencias laborales, entre otros sitios.

## EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

Cada uno de los módulos del curso incluye autoevaluaciones obligatorias que permitirán a los participantes apreciar el grado de comprensión que han alcanzado de los temas desarrollados. Las mismas son de respuesta automática y tienen el objetivo de comprobar la lectura comprensiva de los temas fundamentales del curso. Además, cada Módulo consta de una tarea integradora obligatoria.

Por último, se incluye una evaluación final del curso de carácter obligatorio que integra los contenidos de la totalidad de los módulos y se realiza en interacción con el capacitador/tutor de este.

Al finalizar el curso, la EAEC entregará a cada cursante la certificación correspondiente.

## ENCUESTA DE OPINIÓN

Con la intención de mejorar el dictado de los cursos de la EAEC, una vez completada la capacitación los participantes tendrán la posibilidad de responder una encuesta de opinión que servirá de insumo para futuras modificaciones y/o adecuaciones pertinentes.

## DURACIÓN DEL CURSO

El mismo se encuentra estructurado en cuatro (4) módulos: un (1) módulo por semana con una duración total de cinco (5) semanas, estimándose un total de 40 horas cátedras.

## PERFIL DE LOS CAPACITADORES

Los autores, coordinadores y capacitadores son profesionales especialistas en la temática del curso, formados específicamente para la capacitación virtual, y desarrollan actividades en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, de la cual depende la EAEC.

## CONTENIDO

La temática que se abordará en los distintos módulos del programa es la siguiente:

### **Módulo I: Derechos del Consumidor**

Las normas que integran el marco jurídico de la protección al consumidor en la Argentina: Ley 24240- Ley 22802 – Ley 19511.

### **Módulo II: Sistema de Tarjetas de Crédito**

Sistema de tarjeta de crédito. Instrumentos del sistema. Relación emisor – titular. Relación emisor – proveedor.

### **Módulo III: Buenas prácticas Bancarias**

¿Qué son las Buenas prácticas bancarias? Derechos y Obligaciones. Sujetos tutelados y obligados. Elementos del contrato. Cambio de condiciones pactadas, notificaciones y leyendas obligatorias. Procedimiento especial en caso de incumplimiento de la normativa especial.

## **Módulo IV: Créditos Bancarios**

Créditos Hipotecarios. Características del crédito. Funcionamiento de la garantía. Concepto de solicitantes. Requisitos y pre-cancelación. Créditos prendarios. Características del crédito. Beneficiarios y destino del crédito. Costo Financiero.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Documentos desarrollados por la Escuela Argentina en Educación de Consumo.
- Ariza, Ariel (Comp.) (2008). *La Reforma del Régimen de Defensa del Consumidor por Ley 26.361*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Tambussi, Carlos E. (2015). *Práctica y Estrategia. Derechos del consumidor*. Buenos Aires: La Ley.