

# CURSO E-LEARNING: DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS

1ª Edición

Título propio:



Obtención de **diploma acreditativo**  
por Tirant Formación



[formacion.tirant.com](http://formacion.tirant.com)



**tirant  
formación**

# Sobre el curso:

El curso está diseñado para proporcionar una comprensión profunda y detallada de los derechos y obligaciones del consumidor financiero en el contexto jurídico actual. Impartido por Adriana Rojas Rivero, abogada con amplia experiencia en la defensa del consumidor financiero y presidenta de Aprodeco, este curso aborda de manera integral los conceptos fundamentales y las normativas que rigen las relaciones de consumo en el ámbito financiero.

A lo largo del curso, los participantes explorarán temas esenciales como la definición y clasificación del consumidor financiero, las relaciones contractuales y extracontractuales, y los derechos y obligaciones tanto de las entidades financieras como de los consumidores. Además, se analizarán las prácticas abusivas comunes y las cláusulas abusivas en los contratos financieros, proporcionando herramientas prácticas para la identificación y prevención de estas prácticas.

- Comprender los derechos y obligaciones del consumidor financiero.
- Identificar y prevenir prácticas abusivas en contratos financieros.
- Conocer el papel de las instituciones en la protección del consumidor financiero.

## Fecha de inicio:

18 / 3 / 2025

## Día:

Miércoles 18 y 25 marzo, 2 y 9 abril.

## Fecha de finalización:

22 / 4 / 2025

## Duración lectivas:

12 horas.



## DIRECCIÓN:

### Adriana Rojas Rivero

Abogada con una Licenciatura en Derecho y una especialización en Derecho del Consumo Financiero, es la presidenta y fundadora de Aprodeco. Con una vasta experiencia en litigios relacionados con el consumo financiero, ha liderado iniciativas para proteger los derechos de los consumidores, asesorando en la renegociación de deudas y la protección de ahorrantes en cooperativas y entidades financieras. Ha defendido exitosamente los derechos de numerosos consumidores en tribunales y es una promotora activa de la educación financiera. Además, participa en foros y seminarios sobre derecho del consumo financiero y ha publicado artículos y ofrecido entrevistas sobre la importancia de la compensación y la protección de los ahorros. Su compromiso con la justicia y la equidad en el ámbito financiero es ampliamente reconocido.

[INSCRIBIRME](#)

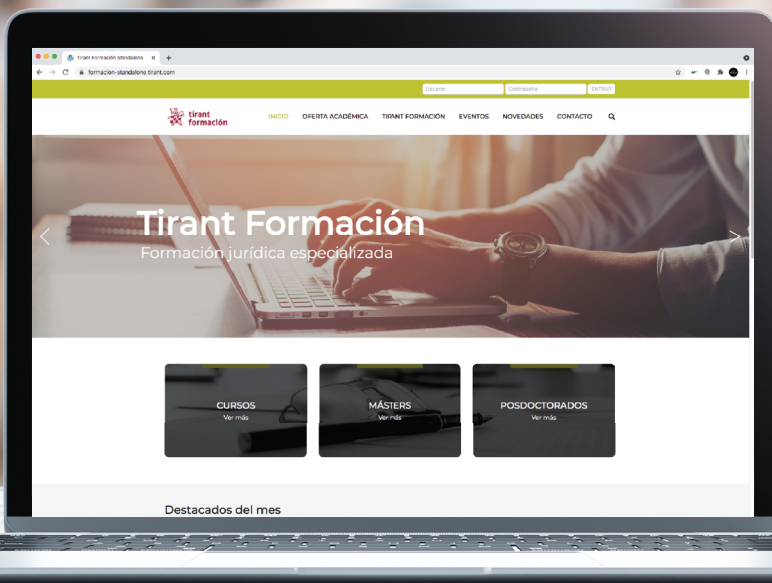
# ¿Por qué **estudiar** este curso **con Tirant**?

## La mejor **formación jurídica** especializada

En el contexto actual, donde las transacciones financieras son cada vez más complejas y omnipresentes, la educación en consumo financiero se ha convertido en una necesidad imperativa. Este curso ofrece una formación exhaustiva y especializada que permite a los participantes adquirir un conocimiento profundo sobre los derechos y obligaciones del consumidor financiero, así como las normativas y regulaciones que rigen este ámbito.

Estudiar este curso es crucial por varias razones:

- 1. Protección Jurídica del Consumidor:** Proporciona las herramientas necesarias para entender y aplicar las leyes y regulaciones que protegen al consumidor financiero, permitiendo una defensa efectiva de sus derechos en situaciones de conflicto.
- 2. Prevención de Prácticas Abusivas:** Capacita a los participantes para identificar y prevenir prácticas y cláusulas abusivas en contratos financieros, promoviendo transacciones más justas y transparentes.
- 3. Conocimiento Integral del Sistema Financiero:** Ofrece una visión completa del funcionamiento de las entidades financieras y sus obligaciones, lo que facilita una mejor interacción y negociación con estas instituciones.



Infórmese  
acerca de los  
**métodos de  
pago fácil**

**4. Empoderamiento del Consumidor:** Fomenta el empoderamiento del consumidor financiero, dotándolo de la información y habilidades necesarias para tomar decisiones informadas y seguras en el ámbito financiero.

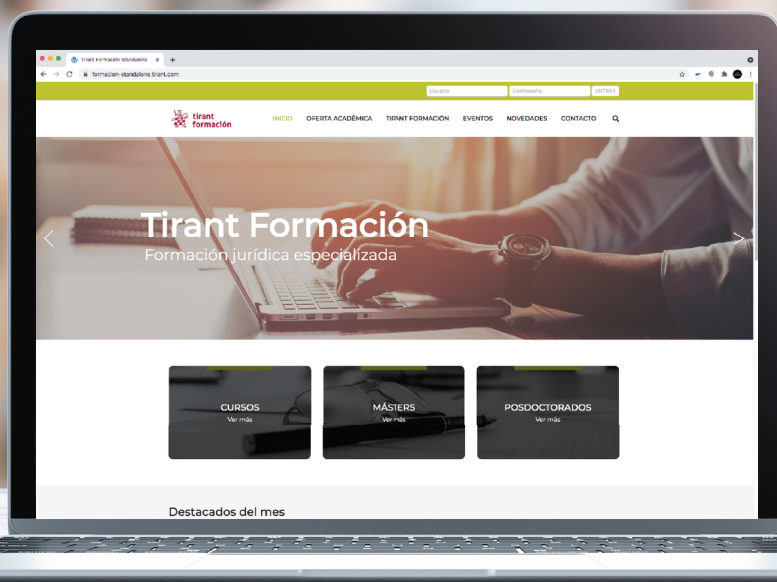
**5. Actualización Profesional:** Es una oportunidad invaluable para profesionales del derecho y empleados de entidades financieras de mantenerse actualizados con las últimas normativas y tendencias en la protección del consumidor financiero.

**6. Impacto Social:** Contribuye a la creación de un entorno financiero más equitativo y responsable, beneficiando no solo a los individuos, sino también a la sociedad en su conjunto.

Este curso es, por tanto, una inversión en conocimiento y seguridad financiera, esencial para cualquier persona que desee navegar con confianza y protección en el complejo mundo de las finanzas.



Infórmese acerca de los **métodos de pago fácil**



# Estudia con IA generativa

La implementación de IA en el Campus Virtual de Tirant Formación está diseñada **para transformar la manera en que los estudiantes interactúan con el contenido académico**. Las nuevas funcionalidades incluyen:

## ✓ Resumir:

La IA permite generar resúmenes automáticos de los textos, facilitando una comprensión rápida y eficiente del material.

## ✓ Esquematzar:

Los estudiantes pueden obtener esquemas claros y organizados de los documentos, lo que simplifica la estructuración de la información.

## ✓ Crear mapas conceptuales:

Con esta función, la IA ayuda a visualizar las conexiones entre los conceptos clave, mejorando la retención y comprensión de la materia.

## ✓ Historia mnemotécnica:

La IA genera historias mnemotécnicas personalizadas, ayudando a los estudiantes a recordar información de manera más efectiva.

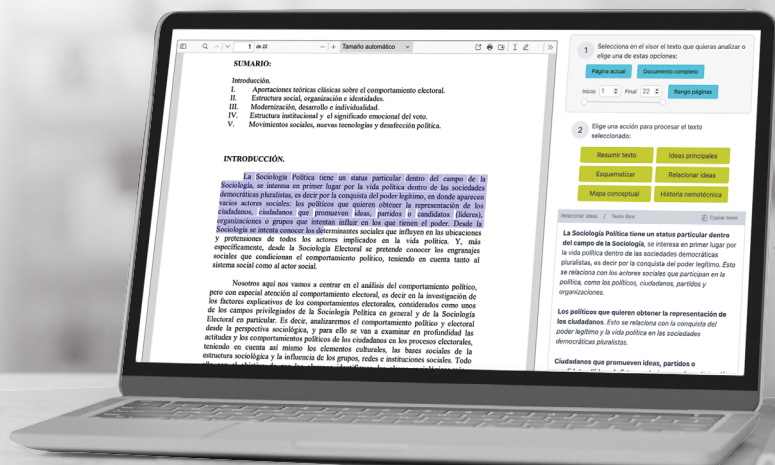
## ✓ Ideas principales:

Los usuarios pueden identificar rápidamente las ideas principales de cada documento, optimizando su tiempo de estudio.

## ✓ Relación de ideas:

Esta funcionalidad permite entender cómo se interrelacionan diferentes ideas dentro del texto, proporcionando una visión más profunda y cohesionada del contenido.

**Tirant Formación**  
es la primera  
plataforma de  
formación que  
incorpora  
**IA generativa**  
en su campus.



# Objetivos:

- Definir los conceptos de consumidor, consumidor financiero y consumidor experto.
- Explicar la relación de consumo contractual y extracontractual.
- Describir el concepto de adherente en contratos de adhesión.
- Detallar los derechos y obligaciones de diferentes entidades financieras.
- Analizar los derechos y obligaciones del consumidor financiero.
- Identificar prácticas abusivas comunes en contratos de préstamo de dinero.
- Examinar las funciones de las contralorías de servicios y otras instituciones relevantes.

# Dirigido a:

Este curso es esencial para profesionales del derecho, empleados de entidades financieras, y cualquier persona interesada en la protección del consumidor financiero, ofreciendo una formación sólida y actualizada que les permitirá defender eficazmente los derechos de los consumidores en el ámbito financiero.



# Contenido:

## ■ MÓDULO 1:

### FUNDAMENTOS DEL CONSUMO FINANCIERO

1. Concepto de Consumidor, Consumidor Financiero, Consumidor Experto.

- a. Definiciones y diferencias clave.
- b. Importancia del conocimiento financiero en la protección del consumidor.

2. Relación de Consumo Contractual y Extracontractual.

- a. Tipos de relaciones de consumo.
- b. Obligaciones y derechos en cada tipo de relación.

3. Concepto de Adherente en Contrato de Adhesión.

- a. Características de los contratos de adhesión.
- b. Derechos del adherente y limitaciones legales.

## ■ MÓDULO 2:

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

1. Derechos y Obligaciones del Banco Privado, del Banco Comercial del Estado, de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutuales.

- a. Regulaciones específicas para cada tipo de entidad.
- b. Responsabilidades en la protección del consumidor financiero.

2. Funciones de las Contralorías de Servicios.

- a. Rol y competencias de las contralorías.
- b. Procedimientos de quejas y resolución de conflictos.

3. Oficina del Consumidor Financiero (OCF)

- a. Funciones y servicios ofrecidos.
- b. Procedimientos para la defensa del consumidor.

## ■ MÓDULO 3:

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. Contratos de Adhesión.

- a. Análisis de cláusulas comunes y su impacto legal.
- b. Derechos del consumidor en contratos de adhesión.

2. Estados de Cuentas Bancarias y de Tarjeta de Crédito.

- a. Interpretación y revisión de estados de cuenta.
- b. Procedimientos para disputas y correcciones.

3. Protección del Dinero de Cuentas Bancarias y Seguros.

- a. Medidas de seguridad y protección.
- b. Tipos de seguros y su aplicación en la protección financiera.

4. Cibercriminalidad Bancaria.

- a. Amenazas comunes y medidas preventivas.
- b. Procedimientos legales en caso de fraude.

# Contenido:

## ■ MÓDULO 4: INVERSIONES Y AHORROS

### 1. Ahorros por medio de Inversiones de Fondos y Certificados de Depósito a Plazo.

- a. Tipos de inversiones y sus beneficios.
- b. Regulaciones y protección del inversor.

### 2. Compra de Acciones Preferentes de Banca Privada o de Entidades Financieras.

- a. Procedimientos y derechos del accionista.
- b. Riesgos y beneficios de las inversiones en acciones.

### 3. Compensación y Fondo de Garantía.

- a. Mecanismos de compensación en caso de insolvencia.
- b. Funcionamiento y alcance del fondo de garantía.

## ■ MÓDULO 5: PRÁCTICAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS FINANCIEROS

### 1. Prácticas Abusivas Comunes en Contratos de Préstamo de Dinero.

- a. Identificación y prevención de prácticas abusivas.
- b. Derechos del consumidor en situaciones de abuso.

### 2. Cláusulas Abusivas en Contratos de Préstamo de Dinero y Seguros de Saldo de Deudor.

- a. Análisis de cláusulas abusivas y su impacto legal.
- b. Procedimientos para la nulidad de cláusulas abusivas.

### 3. Deducción Automática de Cuenta Bancaria, Salarial y de Pensión.

- a. Regulaciones y derechos del consumidor.
- b. Procedimientos para disputas y reclamaciones.

### 4. Jurisprudencia.

- a. Casos relevantes y su impacto en la protección del consumidor financiero.
- b. Análisis de sentencias y su aplicación práctica.



# Profesorado:



## **ADRIANA ROJAS RIVERO**

Abogada con una Licenciatura en Derecho y una especialización en Derecho del Consumo Financiero, es la presidenta y fundadora de Aprodeco. Con una vasta experiencia en litigios relacionados con el consumo financiero, ha liderado iniciativas para proteger los derechos de los consumidores, asesorando en la renegociación de deudas y la protección de ahorrantes en cooperativas y entidades financieras. Ha defendido exitosamente los derechos de numerosos consumidores en tribunales y es una promotora activa de la educación financiera. Además, participa en foros y seminarios sobre derecho del consumo financiero y ha publicado artículos y ofrecido entrevistas sobre la importancia de la compensación y la protección de los ahorros. Su compromiso con la justicia y la equidad en el ámbito financiero es ampliamente reconocido.

### SISTEMA DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA:

La evaluación del curso tiene como objetivos definir e identificar conceptos clave, explicar relaciones de consumo, describir adherentes en contratos, detallar derechos y obligaciones de entidades financieras y consumidores, identificar prácticas abusivas y examinar funciones de instituciones relevantes.

Esta estructura asegura el desarrollo de competencias teóricas y prácticas, permitiendo la aplicación efectiva de conocimientos en el ámbito del consumo financiero.

## CONTACTAR



[cursos@tirantformacion.com](mailto:cursos@tirantformacion.com)



+34 96 361 00 48. ext. 2 / +34 96 361 00 50 ext. 2



[asesorformacionmex@tirant.com](mailto:asesorformacionmex@tirant.com)



+521 5514430931



[asesorformacionch@tirant.com](mailto:asesorformacionch@tirant.com)



+57 322 6827498



[asesorformacioncol@tirant.com](mailto:asesorformacioncol@tirant.com)



+57 322 6827498



[asesorformacionbr@tirant.com](mailto:asesorformacionbr@tirant.com)



+ 34 630126763



[ventas@cr.tirant.com](mailto:ventas@cr.tirant.com)



+506 2280-1370 / 6040-7579



OTROS



[asesorformacionlatam@tirant.com](mailto:asesorformacionlatam@tirant.com)



+57 322 6827498



[formacion.tirant.com](http://formacion.tirant.com)