

RESOLUCIÓN N° D.E.-050-2022

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP), Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, cinco (5) del mes de julio del año dos mil veintidós (2022).

VISTO: Para resolver el Expediente número UAUC-003-2022, contentivo del reclamo presentado por el señor **OMAR ANTONIO GARCIA MENDOZA**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL)**.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO: Que en fecha 28 de enero de 2022, el señor **OMAR ANTONIO GARCIA MENDOZA**, en su condición personal, presentó un reclamo ante el **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS DE HONDURAS (CONSUCOOP)**, en contra de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL)**, por retiros de ahorro no reconocidos, manifestando que es afiliado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Intibucana Limitada con cuenta de aportaciones ahorro especial, ahorro retirable y préstamo. Que su reclamo es porque no reconoce y no ha realizado los siguientes retiros: 1. De la cuenta de ahorro especial, no reconoce los retiros realizados desde el 7 de enero de 2021 hasta el 21 de agosto de 2021, un aproximado de L. 57,430.00. 2. De la Ahorro retirable, no reconoce los retiros realizados desde 11 de marzo del 2021 al 27 de agosto de 2021, un aproximado de L. 52,600.00.

SEGUNDO: Que el **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS DE (CONSUCOOP)**, con el fin de garantizar el debido proceso y asegurar la eficacia de la resolución a emitirse, dio traslado del reclamo presentado, al Representante Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL)**, para que se pronuncie en cuanto al reclamo presentado.

TERCERO: Que en fecha 24 de febrero de 2022, fue presentado el escrito intitulado "*SE CONTESTA EN TIEMPO Y FORMA REQUERIMIENTO SOBRE RECLAMO PRESENTADO POR AFILIADO...*", por el señor **REYNIERI AGUILAR MEJIA**, en su condición de Presidente de la Junta Directiva de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA**, estableciendo en resumen que en fecha 16 de abril de 2021, se presentó el hoy reclamante a las oficinas de la Cooperativa en su ventanilla de la ciudad de Marcala departamento de la Paz, con el objeto de dar aviso que había accedido a darle préstamo a la señora Araceli Campos, quien en ese entonces laboraba como cajera asignada a la ventanilla ubicada en el Centro Comercial Santa Mónica del Boulevard Suyapa de la ciudad de Tegucigalpa M.D.C, estableciendo en dicho documento que primero accedió a darle la cantidad de L.30,000.00, y que posteriormente accedió a prestarle L.16,500.00 de su cuenta especial, y dando una breve explicación de los motivos que lo llevaron a esa situación. El 14 de diciembre de 2021 el Señor García Mendoza, cambia su versión pues manifiesta que en su cuenta solo hace depósitos y no retiros, a la vez manifiesta que la empleada antes mencionada realizó retiros sin la debida autorización, situación que resulta confusa para la Cooperativa, pues primero notifica que lo había autorizado realizando retiros de sus diferentes cuentas y luego manifiesta que jamás hizo retiros unicamente depósitos.

En fecha 5 de enero de 2022 presentó reclamo mediante hoja de reclamación al usuario cooperativista, procediendo a dar respuesta en legal y debida forma, en fecha 13 de enero de 2022, tomando como referencia los reclamos planteados, respuesta que fue enviada al afiliado directamente desde la gerencia general vía WhatsApp al oficial de atención de la Cooperativa misma que fue firmada de recibido con fecha 28 de enero de 2022. En la misma se le informa que no se le puede ayudar debido a la poca información brindada, pues no menciona las cantidades faltantes ni las fechas en que se realizaron los retiros, motivo que impidió al personal hacer una investigación concreta.

El Señor Omar García, presentó de forma directa el reclamo ante la Unidad adscrita al Consucoop, estableciendo montos exactos y fechas en las que no reconoce los retiros realizados, situación que resulta sospechosa, pues señala transacciones no reconocidas a partir del 7 de enero de 2021 al 21 de agosto de 2021 en su cuenta de ahorro especial, habiendo mencionado que en el mes de abril había autorizado un retiro de L.16,500.00 y en la revisión al estado de cuenta no se ve reflejado en ninguna fecha posterior a la notificación ni en el periodo comprendido del reclamo presentado ante Consucoop, resultando lo mismo con el monto de L.30,000.00. Haciendo una revisión exhaustiva de los registros que lleva la Cooperativa se pudo comprobar que los retiros mencionados han sido firmados por el señor Omar Antonio García Mendoza, firma que coincide con la puesta en su hoja de actualización de datos, la Cooperativa es del criterio que los retiros fueron realizados personalmente por el afiliado motivo por el cual la Cooperativa considera que el reclamo debe declararse sin lugar.

CUARTO: Que en expediente consta los siguientes documentos y diligencias:

1. Que consta a folio 82, consta una nota con fecha 16 de abril de 2021, donde el señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, informa a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), que la Señora Araceli Sarahi Campos Cruz, quien labora en el área de caja en la Ciudad de Tegucigalpa, le solicitó en calidad de préstamos los valores de L30,000.00 y L16,500.00 con el fin de cubrir necesidades de salud entre otras. En la misma consta de recibido con fecha únicamente.
2. A folio 83, una nota con fecha 14 de diciembre de 2021, donde el señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, informó a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), que en sus cuentas de ahorro él, solo realiza depósitos y que la señora Araceli Sarahi Campos Cruz, le retiro dinero de ambas cuentas sin autorización, solicitando hacer una revisión a las cámaras de seguridad y esperando una respuesta de lo sucedido. En la misma no consta el recibido de la Cooperativa, sin embargo, fue presentada en los descargos de la Cooperativa.
3. A folio 03, Hoja de Reclamación de fecha 5 de enero de 2022, donde el señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, solicita a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), la devolución de dinero sobre retiros que en ningún momento ha realizado en sus dos cuentas de ahorro. A folio 04 la carta de respuesta de fecha 13 de enero de 2022, donde la Cooperativa informó al señor García Mendoza que su reclamo no es procedente, pues en el reclamo presentado en el cual establece que la señora Araceli Saraí Campos hizo retiros sin autorización, no hace acompañar soporte con fechas en las que fueron realizados los retiros ni las cantidades reclamadas, también no acompaña copia de libreta en la cual se refleje el posteo de los retiros de dinero reclamados o motivo fundamental por lo cual resulta imposible hacer una investigación concreta del caso.
4. A folios 27 al 36, copia de estados de cuenta sobre las cuentas de Aportaciones, Ahorro Retirables y Ahorro Especial a nombre del señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, las mismas se detallan de la siguiente manera:
 - Aportaciones No.24419 con saldos al 31 de diciembre de 2021 de L.131,558.50
 - Ahorro Retirable No.24420 con saldos al 31 de enero de 2022 de L6,007.92

- Ahorro Especial No.230808 con saldos al 31 de enero de 2022 de L9,096.01
5. A folio 36 al 44, La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), presentó copia de diecisiete (17) comprobantes de retiros realizados a la cuenta de ahorro especial No.230808 a nombre del señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, los cuales suman un total de L.57,430.00 donde consta firma a nombre del señor Omar Antonio García.
*Todas las transacciones de retiro fueron realizados por el cajero ASCC (Araceli Sahahi Campos Cruz).
 6. La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), presentó copia de comprobantes de retiros realizados a la cuenta de ahorro retirable No.24420 a nombre del Señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, los cuales suman un total de L52,600.00.

Los formatos presentados cuentan con lo siguiente: Tipo y número de cuenta, fecha, valor en números y letras del retiro, número de identificación, hora, iniciales del cajero que realiza la transacción, asimismo supuesta firma del Señor García Mendoza. *Todas las transacciones de retiro fueron realizados por el cajero ASCC (Araceli Sahahi Campos Cruz). A folios 57 al 68, copia de comprobantes de depósitos realizados a la cuenta de ahorro especial No.230808 por L64,795.00 y ocho (8) comprobantes de depósitos realizados a la cuenta de ahorro retirable por L29,050.00.
 7. A folios 70 al 78, copia de tres (3) Hojas de Actualización de Datos realizadas al señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, en diciembre de 2014, julio de 2018 y junio de 2021 todas se encuentran firmadas por el señor García Mendoza.
 8. A folio 81, descripción del horario de atención de la Filial ubicada en la Ventanilla Santa Mónica de la Ciudad de Tegucigalpa, es de lunes a viernes 8:00 am – 4:00 pm, sábados 8:00 am – 11:00 am, domingos cerrado.

QUINTO: Mediante Providencia de fecha 01 de abril de 2022 la Unidad de Atención Al Usuario Cooperativista, solicitó a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), información adicional relacionada con la copia de video de seguridad correspondiente al área de caja con el fin de poder evidenciar las transacciones supuestamente realizadas por el señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA. Para tal efecto se concedió el termino de 03 días hábiles. Que la providencia antes relacionada fue notificada en legal y debida forma por la Secretaría General al Licenciado Reynieri Aguilar Mejía, en su condición de Representante Legal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL).

Que mediante escrito intitulado “*SE PRESENTA MANIFESTACIÓN*” de fecha 5 de abril de 2022 la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), informó que, el equipo de circuito cerrado de cámaras de seguridad correspondientes a la ventanilla, ubicada en Plaza Santa Mónica, Boulevard Suyapa de la Ciudad de Tegucigalpa, Francisco Morazán, cuenta únicamente con una capacidad de almacenamiento de dos tera bytes, garantizando una grabación secuencial por un periodo de treinta (30) días calendario teniendo una capacidad de resolución de 1920 x 1080 pixeles en cada cámara, calidad del códec H264 de video, siendo con estas especificaciones que se almacena la información. Por tal razón es imposible encontrar grabaciones superados los últimos 30 días, por tanto, es imposible enviar los videos solicitados.

En fecha 20 de abril de 2022, la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista emite providencia en la cual admite la manifestación presentada agregándola a sus antecedentes.

SEXTO: Que mediante providencia de fecha 25 de abril de 2022, la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista, solicitó a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), acreditar mediante “Documento Certificado por Perito Calígrafo” que la firma registrada en los comprobantes de retiros en las cuentas de ahorro retirables y especial a nombre del señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, son auténticas. Concediendo para tal efecto el termino de 20 días hábiles. Providencia que fue notificada en legal y debida forma por la Secretaria General al Licenciado REYNIERI AGUILAR MEJIA, en su condición de Representante Legal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL).

SÉPTIMO: Que en fecha 23 de mayo de 2022 el Gerente de Operaciones de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), adjunta el Dictamen Grafoscopio solicitado, concluyendo entre otros lo siguiente:

Las firmas cuestionadas visibles en cuarenta comprobantes de egresos de las cuentas ahorro especial y ahorro retirable No.011-001-000025719 a nombre del señor Omar Antonio García Mendoza, efectuados en la Ventanilla de Santa Mónica, Tegucigalpa M.D.C., FUERON CONFECCIONADOS POR EL PUÑO GRAFICO DE OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, observando características de clase e individuales tanto generales como particulares de las firmas proporcionadas como elemento de comparación.

Que mediante providencia de fecha 30 de mayo de 2022, la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista admite el escrito presentado junto a la documentación que acompaña ordenando agregarla a sus antecedentes.

OCTAVO: Que la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista (UAUC), se pronunció mediante Informe Técnico UAUC-003-2022, de fecha 31 de mayo del año 2022, recomendando declarar **“IMPROCEDENTE el reclamo presentado por el señor OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA, contra la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL), en lo relacionado a Retiros de Ahorro No Reconocidos, en vista que, todos los comprobantes de retiro presentado por la Cooperativa, cuentan con todas las características que corresponden, asimismo, en el Dictamen Grafoscópico emitido por el Perito en Grafoscopia y Documentos Dudosos, concluye y afirma, haber realizado las comparaciones correspondientes, determinando que la firma puesta en cada comprobante de retiro de las cuentas Ahorro Especial y Ahorro Retirable, si pertenecen al Señor García Mendoza.”**

NOVENO: Que la Asesoría Legal a fin de garantizar la eficacia de la resolución a emitir, mediante Dictamen Legal No. 58-2022 de fecha 03 de junio de 2022, solicitó que se requiriera al representante legal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTIBUCANA LIMITADA, la acreditación del Dictamen grafoscopio acreditado en el folio 104 al 115 en original para su respectivo cotejo o copia debidamente autenticada; consta en el proceso a folio 131 al 142, la presentación del documento requerido en forma original.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) determinará y dirigirá la supervisión del sistema cooperativo, bajo normativas prudenciales de control y riesgo, para la consolidación e integración del cooperativismo y defensa de sus instituciones; Asimismo dictará normas que aseguren el cumplimiento y práctica de los principios del buen Gobierno Cooperativo con el fin de que las Cooperativas logren sus objetivos estratégicos y se garantice la confianza de sus afiliados y del público en general.

CONSIDERANDO: Que en apego a lo dispuesto al Artículo 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo, la Asesoría Legal se pronunció mediante Dictamen Legal N° 67-2022, estableciendo que lo procedente es declarar: “ **SIN LUGAR**, el reclamo presentado por el señor **OMAR ANTONIO GARCIA MENDOZA**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTIBUCANA LIMITADA**, en vista que constan retiros efectuados y firmados que según Dictamen Grafoscopico de fecha 20 de mayo de 2022, emitido por el señor Luis Efrén Telles Núñez como Perito en Grafoscopia y Documentos Dudosos, determina referente a las cuentas de Ahorro Especial y Ahorro Retirable que los retiros entre las fechas de 07 de enero de 2021 al 21 de agosto de 2021 y 11 de marzo de 2021 al 27 agosto de 2021, visibles en 40 comprobantes de egresos (retiro) de ahorro especial y retirable de la cuenta N011-001-000025719 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Intibucana Limitada, que fueron firmados y pertenecen al señor **OMAR ANTONIO GARCIA MENDOZA**, por lo que no es procedente la devolución del valor solicitado.

*Que en caso de inconformidad, sobre el Dictamen Grafoscopico emitido y los comprobantes de retiro acreditados en el proceso, el señor **OMAR ANTONIO GARCIA MENDOZA**, conserva el derecho de comparecer ante el Ministerio Publico para la investigación correspondiente, sobre la legalidad de las firmas estampadas en dichos documentos.”*

POR TANTO:

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS en el uso de sus atribuciones y en aplicación artículos 334 y 338, de la Constitución de la República; 45, 136 y 116, de la Ley General de la Administración Pública ; 3, 19, 22, 24, 25, 71, 72, 129, 135 y 139 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 19 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, Promoción de la Cultura Financiera y Atención de las Reclamaciones o Consultas que Presenten los Cooperativistas ante las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **SIN LUGAR**, el reclamo presentado por el señor **OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIBUCANA LIMITADA (CACIL)**, en vista que constan retiros efectuados y firmados según Dictamen Grafoscópico de fecha 20 de mayo de 2022, emitido por el señor Luis Efrén Telles Núñez como Perito en Grafoscopia y Documentos Dudosos, determina referente a las cuentas de Ahorro Especial y Ahorro Retirable que los retiros entre las fechas de 07 de enero de 2021 al 21 de agosto de 2021 y 11 de marzo de 2021 al 27 agosto de 2021, visibles en 40 comprobantes de egresos (retiro) de ahorro especial y retirable de la cuenta N011-001-000025719 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Intibucana Limitada, que fueron firmados y pertenecen al señor **OMAR ANTONIO GARCIA MENDOZA**, por lo que no es procedente la devolución del valor solicitado.

En caso de inconformidad sobre el Dictamen Grafoscopico emitido y los comprobantes de retiro acreditados en el proceso, el señor **OMAR ANTONIO GARCÍA MENDOZA**, conserva el derecho de comparecer ante el Ministerio Público para la investigación correspondiente, sobre la legalidad de las firmas estampadas en dichos documentos.

SEGUNDO: Contra la presente resolución procede el Recurso de Apelación el cual deberá interponerse por medio de un profesional del Derecho ante el mismo órgano que la dictó, dentro de los **QUINCE (15) DÍAS HÁBILES** contados a partir del día siguiente de su notificación.

NOTIFIQUESE. –


ERNESTO PORFIRIO COLINDRES SEVILLA
DIRECTOR EJECUTIVO




JOSÉ DANIEL BARAHONA B.
SECRETARIO GENERAL

