

RESOLUCIÓN N° D.E.-007-2023

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCCOOP),
Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, al primer (1) días del mes de febrero del año dos mil veintitrés (2023).

VISTO: Para resolver el Expediente Administrativo UAUC-012-2022 contentivo del reclamo presentado por el señor **MARTIN SANCHEZ ANDINO**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO: Que en fecha cuatro (4) de agosto del año dos mil veintidós (2022), el señor **MARTÍN SANCHEZ ANDINO** en su condición de afiliado y socio de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**, presenta denuncia por USURA ante la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista de este Consejo, en contra de la Cooperativa en mención, argumentando en resumen que, al momento de realizar los dos últimos pagos mensuales por L. 4,915.20 de la casa que compró en Residencial Izcaya, Municipio de Santa Ana, Francisco Morazán, financiada por la Cooperativa Arsenault según préstamo No, 20013095, con fecha de pago los días 11 de cada mes, son cantidades mayores a los valores mensuales. Asimismo, manifiesta que ha realizados los reclamos con el personal de la Cooperativa y la respuesta que le proporcionan no son satisfactorias.

SEGUNDO: Que mediante providencia de fecha once (11) de agosto del año dos mil veintidós (2022), se tiene por recibida y admitida la nota de reclamo presentada por el señor **MARTIN SÁNCHEZ ANDINO**, y a fin de garantizar el debido proceso, se requiere al señor **JOSÉ FRANCISCO VALLADARES ZELAYA** en su condición de Presidente de la Junta Directiva de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**, para que en el término de diez días (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la providencia, presente los descargos correspondientes. Siendo notificada dicha providencia por la Secretaría General en fecha quince (15) de agosto del año dos mil veintidós (2022).

TERCERO: Que mediante nota de fecha diecisiete (17) de agosto del año dos mil veintidós (2022), firmada por la oficial de atención al usuario cooperativista de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**, se da

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCCOOP



@CONSUCCOOPHN

respuesta a lo requerido mediante providencia de fecha once (11) de agosto del año dos mil veintidós (2022), con la cual adjunta los siguientes documentos: 1) Plan de pago. 2) Estado de cuenta. 3) Fotocopia de instrumento No. 634 de primera y especial Hipoteca. 4) Contrato de préstamo. 5) Pagaré de fecha 11 de enero de 2017 firmado por Martin Sánchez Andino. 6) Nota de cobro de fecha 10 de mayo de 2022. 7) Promesa de pago del afiliado. 8) Capturas de pantalla de cobros. 9) Copia liquidación de préstamo. Mediante providencia de fecha dieciocho (18) de agosto del año dos mil veintidós (2022) se tiene por admitido el escrito antes mencionado junto con los documentos que acompaña y se ordena agregar al expediente de mérito y que se proceda a emitir el dictamen técnico correspondiente.

CUARTO: Que a folio No. 37 del expediente, obran capturas de pantalla de Fechas de Promesas de Pago, mediante la cual se constata una nota de cobro de fecha veinticinco (25) de abril del año dos mil veintidós (2022), la que solamente indica “*nota bajo puerta*”.

QUINTO: Que mediante providencia de fecha dieciocho (18) de noviembre del dos mil veintidós (2022), con el fin de obtener información adicional, se requiere al señor **JOSÉ FRANCISCO VALLADARES ZELAYA**, en su condición de presidente de la junta directiva de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**, para que en el término de tres (3) días hábiles presente: 1) Fotocopia del instrumento Público No. 634, junto con su original para ser cotejada o en su defecto fotocopia autenticada, ya que la copia presentada está incompleta. 2) Copia del plan de pago de préstamo No 20013095, a nombre del señor Sánchez Andino, debidamente certificado por el contador de la Cooperativa, ya que en el plan de pago presentado existe una diferencia de L 50.00 en el valor de la cuota mensual; asimismo, se solicita aclaración sobre el concepto al que corresponde dicha diferencia, 3) Fotocopia de la nota de cobro de fecha 25 de abril de 2022, por la gestión de cobro realizada al señor Sánchez Andino, donde se acredite acuse de recibido. Dicha providencia fue notificada en fecha veintiuno (21) de noviembre del año dos mil veintidós (2022).

En fecha veinticinco (25) de noviembre del año dos mil veintidós (2022), se tiene por caducado y por perdido el término de tres (3) días otorgados al Señor José Francisco Valladares Zelaya, para la presentación de lo solicitado mediante la providencia de fecha dieciocho (18) de noviembre; notificándose la caducidad en fecha veintiocho (28) de noviembre del año dos mil veintidós (2022).

SEXTO: Que la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO COOPERATIVISTA** de este Consejo, mediante Dictamen Técnico de fecha veintitrés (23) de diciembre del año dos mil veintidós (2022), establece que: “*es del criterio que el reclamo interpuesto por el señor MARTIN*

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCOOP



@CONSUCOOPHN

*SÁNCHEZ ANDINO, relacionado con Créditos: Intereses Cobrados, contra la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ARSENAULT LIMITADA, es **PARCIALMENTE PROCEDENTE**, en cuanto a lo siguiente:*

- *Es PROCEDENTE la reversión de L. 100.00 cobrados sin justificación por la Cooperativa Arsenault, al señor Sánchez Andino, por nota de cobro de fecha 25 de abril de 2022, de la cual la Cooperativa no presentó respaldo que evidencie el debido acuse de recibido, conforme lo establecido el Artículo 16 de su Manual de Políticas y Procedimientos de Cobranza.*
- *IMPROCEDENTE, en lo relacionado a la devolución de L. 1,506.94 y L 250.80, ya que, en el primer caso, al 12 de mayo de 2022, el crédito del señor Sánchez Andino, reflejaba dos cuotas vencidas que incluyen capital, intereses corrientes, intereses moratorios y cobro por gestiones de cobranza administrativa, siendo estas las del 11 de abril y 11 de mayo ambas del 2022, conforme a la fecha de vencimiento de las cuotas establecidas en el plan de pago y conforme al contrato de préstamo. Asimismo, en el segundo caso, al 14 de junio de 2022, se determina que al momento que el señor Sánchez Andino, realizó el pago se le sumaron tres días de intereses corrientes, más los intereses moratorios correspondientes, en vista que la cuota venció el 11 de junio de 2022. Por tal razón son correctos los montos requeridos en ambos casos por la Cooperativa Arsenault, en concepto de pago por las cuotas vencidas en el préstamo No.20013095, a nombre del señor Sánchez Andino."*

CONSIDERANDO: Que el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCCOOP) 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 las cooperativas para la recuperación de las obligaciones, no podrán utilizar cobranzas que NO estén en sus procedimientos internos (art. 39, numeral 3. Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia...) no obstante, en el presente caso el Manual de Políticas y Procedimiento de Cobranzas de la Cooperativa, si contempla en su artículo 7 que el prestatario está en la obligación de pagar los cargos ocasionados por las gestiones de cobranza como ser mensajes de texto, mensajes de voz, llamadas, envío de notificaciones y visitas de cobro, según los valores establecidos por la Gerencia General, detallando en la. pág. 29 de dicho manual, un valor de L. 100.00 por visita al afiliado.

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCCOOP



@CONSUCCOOPHN

CONSIDERANDO: Que en apego a lo dispuesto al Artículo 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo, la Asesoría Legal de este Consejo se pronunció mediante **Dictamen Legal N° 009-2023**, estableciendo que es del parecer que: *“En cuanto a la devolución de L. 1,506.94: la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista en base a los cálculos realizados, determinó que al 10 de mayo de 2022, el señor Martin Sánchez Andino adeudaba un total de L. 8,042.06, haciendo efectivo el pago el 12 de mayo de 2022, lo que generó dos cuotas vencidas, siendo estas las del 11 de abril y 11 de mayo ambas del 2022 que incluyen capital, intereses corrientes, intereses moratorios; por lo que **NO ES PROCEDENTE** la devolución **total** de dicho monto; no obstante, en el valor de **L. 8,042.06** la cooperativa incluye el cobro de L.100.00 por gestiones de cobranza administrativa por la nota de fecha 25 de abril de 2022 sumado en "otros cargos"; hecho que no fue acreditado por la cooperativa y, en observancia a lo establecido en el manual de políticas y procedimiento de cobranzas de la cooperativa, en su artículo 16 que establece: "la cooperativa debe tener una evidencia escrita mediante certificado o acuse de recibido de la entrega de la nota de cobro"; la cooperativa debe proceder a la reversión de L. 100.00.*

*En cuanto a la devolución de L.250.80, **NO ES PROCEDENTE**, considerando que la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista determinó en base a los cálculos realizados, que son correctos los montos requeridos por la cooperativa, en vista que, al 14 de junio de 2022, se determina que al momento que el señor Sánchez Andino, realizó el pago, se le sumaron tres días de intereses corrientes, más los intereses moratorios correspondientes, en vista que la cuota venció el 11 de junio de 2022; conforme a la fecha de vencimiento de las cuotas establecidas en el plan de pago y conforme al contrato de préstamo firmado entre las partes.”*

POR TANTO:

EL CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCCOOP) en el uso de sus atribuciones y en aplicación de los artículos 80 y 334 de la Constitución de la República; 7, 47, 48, 116 y 122, de la Ley General de la Administración Pública; 19, 22, 23, 24, 25 y 139 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1, 93, 95 y 96 de la Ley de Cooperativas de Honduras; 5 numeral 2 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 **MARTIN SANCHEZ ANDINO**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y**

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCCOOP



@CONSUCCOOPHN

CRÉDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA, en virtud que **NO ES PROCEDENTE** la devolución de las cantidades de MIL QUINIENTOS SEIS LEMPIRAS CON NOVENTA Y CUATRO CENTAVOS (L.1,506.94) y DOSCIENTOS CINCUENTA LEMPIRAS CON OCHENTA CENTAVOS (L.250.80).

En cuanto a la devolución de MIL QUINIENTOS SEIS LEMPIRAS CON NOVENTA Y CUATRO CENTAVOS (L.1,506.94), se constata conforme al plan de pago y al contrato de préstamo, que al doce (12) de mayo del año dos mil veintidós (2022) el crédito del señor Martin Sánchez Andino reflejaba dos cuotas vencidas, siendo estas las del once (11) de abril y once (11) de mayo ambas del año dos mil veintidós (2022), por tanto el cobro realizado por de la Cooperativa es correcto, comprobando que la diferencia reclamada por el Señor Sánchez Andino, está compuesta por los valores de la cuota vencida el 11 de mayo del 2022, capital (L.1,154.43), intereses corrientes (251.37), intereses moratorios (L.1.14) y por la nota de cobro de fecha 10 de mayo de 2022 (L.100.00).

En cuanto a la devolución de la cantidad DOSCIENTOS CINCUENTA LEMPIRAS CON OCHENTA CENTAVOS (L.250.80), al catorce (14) de junio del año dos mil veintidós (2022), se determina que al momento que el señor Sánchez Andino realizó el pago, se le sumaron tres (3) días de intereses corrientes, más los intereses moratorios correspondientes, en vista que la cuota venció el once (11) de junio del año dos mil veintidós (2022), por lo tanto, el cobro realizado por la Cooperativa es correcto, en vista que son los intereses vencidos a la fecha del pago.

SEGUNDO: De acuerdo a las investigaciones realizadas por la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista de este Consejo, se comprueba que la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**, realizó un mal cobro por el valor de CIEN LEMPIRAS (L.100.00) correspondiente a gestiones de cobranza administrativa por la nota de fecha veinticinco (25) de abril del año dos mil veintidós (2022), por lo tanto, en vista que la Cooperativa no presentó respaldo que evidencie el debido acuse de recibido por parte del Señor Sánchez Andino, tal como lo establece el artículo 16 del Manual de Políticas y Procedimiento de Cobranzas de la Cooperativa, el cual dispone que: *"... La Cooperativa debe tener una evidencia escrita mediante certificado o acuse de recibido de la entrega de la nota de cobro"*, se **ORDENA** a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**, la devolución del valor de **CIEN LEMPIRAS (L.100.00)** a favor del Señor **MARTIN SÁNCHEZ ANDINO**.



Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn

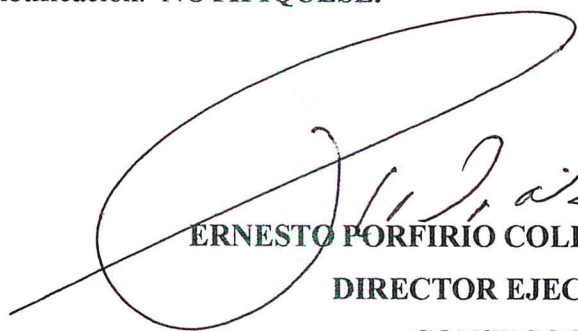


CONSUCOOP

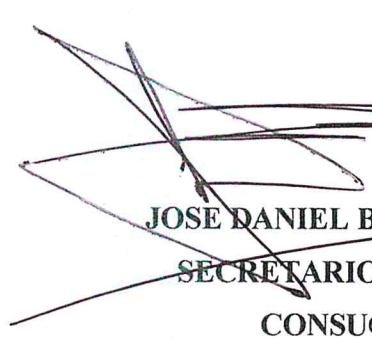


@CONSUCOOPHN

TERCERO: Contra la presente resolución procede el *Recurso de Apelación* el cual deberá interponerse por medio de un profesional del Derecho ante el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas, dentro de los QUINCE (15) DÍAS HÁBILES contados a partir del día siguiente de su notificación. **NOTIFIQUESE. –**



ERNESTO PORFIRIO COLINDRES SEVILLA
DIRECTOR EJECUTIVO
CONSUCOOP



JOSE DANIEL BARAHONA B.
SECRETARIO GENERAL
CONSUCOOP