

RESOLUCIÓN N° D.E.-012-2024

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCCOOP), Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, al primer (01) día del mes de julio del año dos mil veinticuatro (2024).

VISTO: Para resolver el Expediente Administrativo UAUC-009-2023 contentivo del Reclamo interpuesto por la Señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO: Que en fecha primero (01) de junio del dos mil veintitrés (2023), la señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, en su condición personal, presentó reclamo ante el **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCCOOP)**, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**, solicitando se investigue irregularidades en el préstamo que le otorgó la Cooperativa Arsenault, en virtud que ella no estaba de acuerdo con el débito de (L 82,000.00), que mantenía en su cuenta de aportaciones los cuales fueron debitados por la Cooperativa para cubrir el pago de tres meses en mora de su préstamo, asimismo, el cobro de (L 80,000.00), que le fueron cobrados en concepto de honorarios profesionales, por gestiones de cobro realizadas por un Abogado, manifestando que ella únicamente recibió tres llamadas en un periodo de seis meses, también pide se investigue el cobro de (L 162,000.00), por el cobro de intereses corrientes en su préstamo, para un valor total a reclamar de (L 324,000.00), Por lo anterior, solicita que el Ente Regulador investigue los cobros realizados en su préstamo por la Cooperativa Arsenault.

SEGUNDO: Que el **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS DE HONDURAS (CONSUCCOOP)**, mediante providencia de fecha dieciséis (16) de junio del dos mil veintitrés (2023), admitió el reclamo presentado junto a los documentos que se adjuntan; y 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 CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA, para que se pronuncie con lo que estime procedente.

Corre a folios 43 al 46 del expediente donde la Secretaria General notificó en legal y debida forma la providencia de fecha dieciséis (16) de junio del dos mil veintitrés (2023), a la señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, en su condición personal, y al señor **JOSÉ FRANCISCO VALLADARES ZELAYA**, en su condición de representante legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**.

TERCERO: Que en fecha cuatro (04) de julio del dos mil veintitrés (2023), el señor **MARIO DE JESÚS GONZALES MONCADA**, presentó nota y documentos contentivo de los descargos e información vinculada al reclamo de la señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, por lo que en fecha once (11) de julio del dos mil veintitrés (2023), mediante providencia fue admitida la misma teniendo por cumplimiento el requerimiento de fecha dieciséis (16) de junio del dos mil veintitrés (2023).

Corre a folios 147 al 150 del expediente donde la Secretaría General notificó en legal y debida forma la providencia de fecha once (11) de julio del dos mil veintitrés (2023), a la señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, en su condición personal, y al señor **JOSÉ FRANCISCO VALLADARES ZELAYA**, en su condición de representante legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**.

Que en fecha cuatro (04) de septiembre del dos mil veintitrés (2023), se tiene por caducado de derecho el termino otorgado mediante providencia de fecha dieciséis (16) de junio del dos mil veintitrés (2023), en virtud de haber transcurrido dicho termino, habiendo hecho uso del mismo la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**.

Corre a folios 152 al 155 del expediente donde la Secretaría General notificó en legal y debida forma la providencia de fecha cuatro (04) de septiembre del dos mil veintitrés (2023), a la señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, en su condición personal y

al señor **JOSÉ FRANCISCO VALLADARES ZELAYA**, en su condición de representante legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**.

CUARTO: Que la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista, mediante Dictamen Técnico N. UAUC-010-2024 de fecha ocho (08) de febrero del dos mil veinticuatro (2024), considera **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, relacionado con "**CRÉDITO: ACCIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL**", en contra de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**, en virtud de lo siguiente;

A lo establecido en el numeral 17 del artículo 4 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, Promoción de la Cultura Financiera y Atención de las Reclamaciones a Consultas que presenten los Cooperativistas ante las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

QUINTO: Que tomando en consideración el Dictamen Técnico UAUC-010-2024 emitido por la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista, la **ASESORÍA LEGAL**, es del parecer que lo procedente es declarar **SIN LUGAR** el reclamo interpuesto por la señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**, en virtud que se evidencia mediante contrato de préstamo N.20020699 (folio 51), estado de cuenta del préstamo (folio 40) y estado de cuenta de aportaciones (folio 38), así como el artículo 20 del Manual de Políticas y Procedimiento de Cobranza de la Cooperativa (folio 33), que los montos cargados y debitados por la cooperativa en concepto de deuda corresponden a capital, intereses corrientes, moratorios y honorarios profesiones por recuperación extra judicial de la deuda, fueron pactados y debitados correctamente con conocimiento de la afiliada según los siguientes literales del contrato de préstamo:

Literal "I" de dicho contrato establece que; durante el proceso de cobranza administrativa El Prestatario autorizaba que se carguen al crédito los gastos ocasionados en concepto de llamadas o entrega de notas, en cumplimiento al Manual de Políticas y Procedimientos de Cobranza... (según manual correspondía un 5% de honorarios si el capital es de L100,000.00 en adelante).

Literal "L" del contrato se pactó que; El Prestatario autorizaba a la Cooperativa, para que pudiera debitar o cancelar sin previo aviso de su cuenta de ahorro retirable y/o aportaciones, para efectuar el pago de letras (cuotas) vencidas que tuviera sobre su préstamo y de otras personas a quienes estuviera sirviendo de Aval.

El contrato, también en su literal "Q" indicaba que; El Prestatario se obligaba a suscribir un seguro de vida y/o daños con una compañía de seguros aceptada por la Cooperativa.

Por lo que al acreditarse con los documentos de mérito que la reclamante en el préstamo otorgado mantuvo una conducta irregular de pago, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 124 y 125 de la Ley de Cooperativas de Honduras, 55 de su Reglamento y 1348 del Código Civil estableciendo este último que, "el contrato es Ley entre las partes y debe de cumplirse.

- I. *En lo relacionado al débito de (L 82.034.94), de la cuenta de aportaciones a nombre de la señora Grandes Canales, el monto fue aplicado en fecha seis (06) de agosto del dos mil veintidós (2022), al pago de intereses adeudados en el préstamo No. 20020099 por encontrarse en mora. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido el literal "L" del contrato de dicho préstamo, donde se pactó que: El Prestatario autorizaba a la Cooperativa, para que pudiera debitar o cancelar sin previo aviso de su cuenta de ahorro retirable y/o aportaciones, para efectuar el pago de letras (cuotas) vencidas que tuviera sobre su préstamo y de otras personas a quienes estuviera sirviendo de Aval.*

- II. *En cuanto al cobro de (L 80,000.00) en concepto de Honorario Profesionales cargados al préstamo a nombre de la señora Grandes Canales, dicha acción fue notificada a la reclamante, mediante nota de fecha trece (13) de julio del dos mil veintidós (2022), informándole que la recuperación de la obligación en instancia extrajudicial generaría un 5% de Honorarios sobre el monto de capital adeudado, según lo establecido en el Manual de Políticas y Procesos de Cobranzas de la Cooperativa. Es importante indicar que la Cooperativa verificó el cálculo de Honorarios Profesionales generados por el cobro extrajudicial del crédito, por lo que, determinó que se cobró de más L329.24, por lo tanto, procedió en fecha*

veinticinco (25) de mayo del dos mil veintitrés (2023), con la devolución de dicho monto acreditándolo a la cuenta de ahorros retirables de la señora Grandes Canales. Asimismo, existen evidencias de las gestiones de cobro realizadas por parte de la Abogada externa de la Cooperativa, a quien se le asignó el crédito adeudado por la señora Grandes Canales, para ser recuperación por la vía Legal.

- III. *Referente al cobro de (L 162,832.10), en concepto de intereses corrientes vencidos, dicho cobro es procedente por parte de la Cooperativa, en virtud que el contrato del préstamo No. 20020699, establecía que el crédito devengaría intereses a una tasa del 16% anual y en el caso del préstamo de la señora Grandes Canales, al momento de su cancelación total, el veintiocho (28) de marzo del dos mil veintitrés (2023), transcurrieron un total de 503 días de los cuales hizo uso del monto otorgado, de los cuales adeudaba la suma de (L 162,832.10), en concepto de intereses corrientes vencidos.*

Sin embargo, se recomienda a la Cooperativa, que incluya dentro de las cláusulas de sus contratos de préstamo, el proceso de cobro extrajudicial y los honorarios que dicho proceso genera como costo adicional y que es responsabilidad del prestatario cubrir, a fin de mayor entendimiento de este al momento de la firma de los contratos. Lo anterior, en cumplimiento al tenor de los mismos", por lo que se considera que la cooperativa actuó conforme a lo pactado.

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 el Código Civil de Honduras establece:

Artículo 1348: *"Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las*

partes contratantes y deben cumplirse al tenor de los mismos”.

CONSIDERANDO; Que la Ley de Cooperativas de Honduras establece:

Artículo 124: *“Las cooperativas con conocimiento del afiliado podrán retener aportaciones, depósitos y cualesquiera otros valores de los cooperativistas, y con los valores retenidos cubrir obligaciones del afiliado con las cooperativas”*

Artículo 125: *“Las aportaciones, depósitos, participaciones y derechos de cualquier clase que corresponda a los cooperativistas, quedan sujetos preferentemente a favor de las cooperativas por las obligaciones que aquellos hayan contraído con estas”.*

CONSIDERANDO; Que el Reglamento de la Ley de Cooperativas de Honduras establece:

Artículo 55: *“Compensación de cuentas. La Cooperativa tiene un primer gravamen o derecho preferente sobre aportaciones, saldos de cuenta de ahorro y a plazo, y sobre cualquier excedente o interés pagadero al afiliado(a) o a sus beneficiarios(as) por cualquier deuda con la Cooperativa, como deudor o co-garante de un préstamo o por cualquier otra obligación. Pudiendo compensar cualquier suma acreditada o pagadera a un afiliado que esté en mora o negarse a permitir retiros de cualquier cuenta de aportaciones o depósitos, cuando el titular de la cuenta presenta mora de sus obligaciones, cuando dicha obligación haya sido establecida en el contrato”.*

CONSIDERANDO; Que 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, establece:

Artículo 4 numeral 17: *“No efectuar cobros por gastos de cobranza extrajudicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplearse y los conceptos por los que se cobrarán los mismos, y siendo necesario que se haya realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación”.*

CONSIDERANDO; Que el Manual de Políticas y Procedimiento de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Guillermo Arsenault Limitada, establece:

Artículo 20: *“En esta etapa, la actividad del Apoderado Legal externo será remunerada y pagadera por los deudores, y no habrá derecho a ningún otro tipo de sobrecosto en la*

cobranza. En la etapa prejudicial el pago de honorarios se realizará de acuerdo con el capital adeudado a la fecha de asignación de la manera siguiente:

Capital _____ L 1 a L 100,000.00 _____ 10% honorarios

Capital _____ L 100,000.00 en adelante _____ 5% honorarios”.

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; 1348 del Código Civil de Honduras; 7, 116 y 122, de la Ley General de la Administración Pública; 19, 22, 23, 24, 25, 72, 84 y 139 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1, 6, 93, 95, 96, 124 y 125 de la Ley de Cooperativas de Honduras; 55 del Reglamento de la Ley de Cooperativas de Honduras; 4 numeral 17 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; 20 del Manual de Políticas y Procedimiento de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Guillermo Arsenault Limitada.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **SIN LUGAR** el Reclamo interpuesto por la señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA**; con base a los hechos argumentados en el expediente de mérito y los fundamentos legales antes mencionados, en razón que los montos cargados y debitados por parte de la cooperativa fueron realizados en concepto de deuda que corresponde a capital, intereses corrientes, moratorios y honorarios profesionales por recuperación extrajudicial de la deuda, pactados y debitados con base a Ley, con conocimiento de la afiliada, según los siguientes literales del contrato de préstamo acordado por ambas partes;

1. Relacionado al débito de L 82,034.94 de la cuenta de aportaciones a nombre de la señora Grandes Canales, el monto fue aplicado en fecha seis (06) de agosto del

dos mil veintidós (2022), al pago de intereses adeudados en el préstamo No. 20020699, por encontrarse en mora, en cumplimiento a lo establecido el literal "L" del contrato de dicho préstamo, donde se pactó que: "El Prestatario autorizaba a la Cooperativa, para que pudiera debitar o cancelar sin previo aviso de su cuenta de ahorro retirable y/o aportaciones, para efectuar el pago de letras (cuotas) vencidas que tuviera sobre su préstamo y de otras personas a quienes estuviera sirviendo de Aval".

2. En cuanto al cobro de L 80,000.00 en concepto de Honorarios Profesionales cargados al préstamo a nombre de la señora Grandes Canales, dicha acción fue notificada mediante nota de fecha trece (13) de julio del dos mil veintidós (2022), informándole que la recuperación de la obligación en instancia extrajudicial generaría un 5% de honorarios sobre el monto de capital adeudado, según lo establecido en el Manual de Políticas y Procesos de Cobranzas de la Cooperativa. No obstante, cabe indicar que la Cooperativa verificó el cálculo de Horarios Profesionales generados por el cobro extrajudicial del crédito, determinando que se cobró de más L 329.24, por lo tanto, la Cooperativa procedió en fecha veinticinco (25) de mayo del dos mil veintitrés (2023), con la devolución de dicho monto acreditándolo a la cuenta de ahorros retirables de la señora Grandes Canales.
3. Referente al cobro de L 162,832.10, en concepto de intereses corrientes vencidos, dicho cobro es procedente por parte de la Cooperativa, en virtud que el contrato del préstamo No. 20020699, establecía que el crédito devengaría intereses a una tasa del 16% anual, y en el caso del préstamo de la señora Grandes Canales, al momento de su cancelación total el veintiocho (28) de marzo del dos mil veintitrés (2023), transcurrieron un total de 503 días de los cuales hizo uso de monto otorgado, adeudando la suma de L162,832.10, en concepto de intereses corrientes vencidos.

SEGUNDO: Consecuentemente en vista de los hechos suscitados entre la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE GUILLERMO ARSENAULT LIMITADA** y la Señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES**, se recomienda a la Cooperativa que incluya dentro las clausulas de sus contratos de préstamo, el proceso de cobro extrajudicial y los honorarios que este genera a fin de hacer del

conocimiento de sus prestatarios las obligaciones que conlleva este proceso de cobro extrajudicial.

TERCERO: Por lo tanto, al acreditarse con los documentos que constan en las presentes diligencias, quedo evidenciado que la que la Señora **REINA SUYAPA GRANDES CANALES** mantuvo una conducta irregular de pago, en consecuencia los montos que fueron debitados por parte de la Cooperativa tienen su sustento legal en aplicación al contrato de préstamo firmado por las partes y a las disposiciones contenidas en el mismo y demás normas aplicables como ser el artículo 20 del Manual de Políticas y Procedimiento de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Guillermo Arsenault Limitada.

CUARTO: 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.

QUINTO: La presente resolución se emite en esta fecha debido al exceso de trabajo con el que cuenta este Consejo. - **NOTIFIQUESE.** -


ERNESTO PORFIRIO COLINDRES SEVILLA
DIRECTOR EJECUTIVO
CONSUCOOP




JOSE DANIEL BARAHONA B.
SECRETARIO GENERAL
CONSUCOOP

