

RESOLUCIÓN N° D.E.-015-2024

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP), Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, a los siete (07) días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024).

VISTO: Para resolver el Expediente Administrativo UAUC-014-2022, contentivo del Reclamo interpuesto por la Señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO: Que en fecha veinticinco (25) de agosto del año dos mil veintidós (2022), la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, actuando en condición propia, presenta denuncia contra la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**, argumentando los siguientes hechos; *“Pongo una denuncia ante ustedes el día de hoy en contra de la Cooperativa San Isidro ya que me otorgaron un préstamo fiduciario en marzo del dos mil dieciocho (2018) el cual fue cancelado el diecisiete (17) de Agosto del dos mil veintidós (2022), mediante un préstamo con INJUPEMP como alivio de deuda yo me avoque a la Cooperativa a solicitar mi constancia de mi saldo total a cancelar programada hasta el treinta y uno (31) de agosto del dos mil veintidós (2022), así como INJUPEMP me lo solicito efectivamente la Cooperativa me cobro 100 Lps por la Constancia y fue entrega a mi persona programada hasta el treinta y uno (31) de Agosto del dos mil veintidós (2022), adjunto copia de constancia hice mi trámite normal con otros saldos de otras instituciones en INJUPEMP, también adjunto comprobante INJUPEMP me entrega el cheque por el monto programado en la constancia de la cooperativa también adjunto copia de cheque la Cooperativa me recibe el cheque normalmente el día dieciocho (18) de agosto del dos mil veintidós (2022), a persona que lo recibe me informa que mi deuda esta cancelada y que tengo una devolución que me van a regresar y que posteriormente tengo que pagar 100 Lps en caja para que sea entregado mi finiquito media hora después de este trámite recibo un mensaje de la Abogada de la Cooperativa y me dice que yo tengo un saldo pendiente de 32,000.00 Lps al día siguiente me avoco a la Cooperativa y me*

niegan información del estado de cuenta y de qué no me van a entregar finiquito mientras no arregle mi situación con la Abogada. Yo de la Abogada solo recibí (2) llamadas en los últimos meses hoy mandan una nota a mi correo que ella envió a mi trabajo desconozco esta nota porque yo me encontraba de vacaciones adjunto copia de mis vacaciones allí se encuentra un monto de 198,000.00 Lps, que equivale a 20,000.00 Lps, más de mi saldo de la constancia que me extiende la Cooperativa y según el estado de cuenta que me envían el día de hoy a mi correo tengo un saldo pendiente de 30,000.00 Lps, son saldos que no coinciden de ninguna manera con la constancia con el mensaje de la Abogada y el estado de Cuenta. Solicito a CONSUCOOP investigar minuciosamente mi caso ya que en la respuesta de la reclamación que hice a la Cooperativa me están cobrando Honorarios de Abogado por incumplimiento y por mi cuenta y de mi apoderado legal ya investigamos en el Juzgado Civil y no se realizó ninguna gestión de embargo de la Cooperativa San Isidro y adjunto la nota enviada a mi correo el día de hoy de la Abogada requiriendo el pago de la Cooperativa el cual no fue recibida por mi persona ya que me encontraba de vacaciones solicito al consejo supervisor de Cooperativa ayudarme a resolver este caso ya que yo no puedo pagar gastos de Honorarios por un trabajo que no se realizó legalmente para que puedan ayudarme a que sea entregada mi devolución mi finiquito para poder suspender mi cuota de la planilla de mi trabajo adjunto toda la documentación que me respalda de lo que aquí manifiesto el día de hoy espero respuesta favorable a mi persona ya que he estado anteriormente en una crisis financiera y no tengo como pagar esa cantidad que solicita la Cooperativa por Honorarios que no fueron realizados legalmente en el Juzgado Civil..."

Se acredita la siguiente documentación:

- *Hoja de Reclamación No. 000054.*
- *Nota de fecha 24 de agosto del 2022, emitida por la señora KEYBELIN IZAGUIRRE, en su condición de Oficial de Atención al Usuario Cooperativistas de la Cooperativa Mixta San Isidro.*
- *Copia de Documento Nacional de Identificación (DNI) 0801-1975-06340, que pertenece a la señora NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS.*
- *Estado de Cuenta 05-000161-001 de la señora Nelly Roxana García Barrientos, consta de cuatro páginas que corren agregadas a folio siete (07) a folio diez (10).*

- Nota de fecha 7 de julio del año 2022, emitida por la Abogada ANTONIETA VASQUEZ GONZALEZ.
- Constancia emitida por la Cooperativa Mixta "San Isidro Ltda, dirigida a INJUPEMP, de fecha 23 de julio del año 2022.
- Copia de Cheque Caja No. 02082861, emitido en fecha 17 de agosto del 2022 a nombre de la COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA.
- Copia de Alivio de Deuda - Liquidación de Acreedores emitido por INJUPEMP a nombre de NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS.
- Copia de Comprobante de Ingreso de la Cooperativa San Isidro de fecha 18 de agosto del año 2022, por un valor de ciento setenta y ocho mil, ciento treinta lempiras con doce centavos (L 178,130.12) en concepto de Pago de Préstamo.
- Copia de Comprobante de Ingreso de la Cooperativa San Isidro de fecha 22 de agosto del año 2022, por un valor de cien lempiras exactos (L 100.00) en concepto de Pago de Constancia a INJUPEMP.
- Copia de solicitud de Vacaciones Anuales de la Secretaría de Salud - Instituto Nacional Cardiopulmonar de la señora NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS, emitida en fecha 3 de junio del año 2022.

SEGUNDO: Que mediante providencia de fecha treinta (30) de agosto del año dos mil veintidós (2022), se tiene por recibida la nota de reclamo presentada por la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, contra la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**. En cuanto a lo presentado se manifiesta: "1) Tener por admitida la nota que antecede. 2) Dese traslado de la nota a la señora **MERGLIAN XIOMARA CRUZ ANDINO**, en su condición de Presidente de la Junta Directiva de la referida Cooperativa, a fin que en el término de diez (10) días hábiles, presente los **DESCARGOS** correspondientes, junto con la siguiente documentación: 1) Copia de contrato y pagaré del préstamo otorgado a la señora Nelly Roxana García Barrientos; 2) Copia de estados de cuenta actualizados a la fecha del préstamo, cuenta de aportaciones, ahorros retirables etc., a nombre de la señora García Barrientos; 3) Copia de gestiones de cobro realizadas por la Cooperativa a la señora García Barrientos; 4) Copia de las gestiones de cobro realizadas por el Abogado externo y contrato por la cooperativa, asimismo, explicar dónde está establecido el costo de dichas gestiones; 5)

Copia de Reglamento de Créditos y Política de Cobro de la Cooperativa; 6) Detalle y evidencias de la distribución realizada con el valor pagado por la señora García Barrientos, mediante cheque No. 2082861 a cargo de Banco de Honduras S.A y, a favor de Cooperativa Mixta San Isidro Limitada, por valor de L. 178,130.12; 7) Copia de cualquier otra documentación y/o información que den respaldo al Reclamo relacionado con Acciones de Cobranza Extrajudicial y Finiquito de Crédito, interpuesto por la señora Nelly Roxana García Barrientos, mismo que obra en el Expediente No. UAUC-014-2022 de la Unidad de Atención al Usuario Cooperativistas”, haciéndole la advertencia que de no presentar la documentación requerida en el tiempo de diez (10) días hábiles, se tendrá por caducado de derecho y por perdido irrevocablemente dicho trámite.

En fecha treinta (30) de agosto del año dos mil veintidós (2022), por medios electrónicos se notifica a la señora **MERGIAN XIOMARA CRUZ ANDINO**, en su condición de presidenta de la Junta Directiva de la Cooperativa Mixta San Isidro Limitada y, a la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS** de la providencia supra descrita.

TERCERO: En fecha treinta y uno (31) de agosto del año dos mil veintidós (2022), se presenta **NOTA** por parte de la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, en la cual señala;

“...Nuevamente me dirijo a ustedes con todo respecto, anexando esta nota a mi reclamo donde la Cooperativa San Isidro me extiende una constancia con saldos programados al treinta y uno (31) de agosto del dos mil veintidós (2022), así como me lo solicita INJUPEMP, mi préstamo fue otorgado de acuerdo a la constancia programada por la cooperativa mediante un cheque y me mencionan que mi préstamo queda con un capital pendiente de L 30,000.00 y no están respetando el saldo que me dan en la constancia. Solicité a la Cooperativa a través del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCCOOP), asuma su responsabilidad del grave error que cometen al programar saldos equivocados en la constancia si eso fuese monto real ya que con esto causan daños y perjuicios a mi persona, mi intención era honrar esta deuda en mora que con mucho esfuerzo solicite este préstamo por la capacidad de pago, yo NO tengo la capacidad de pagar esa cantidad tiene pendiente de capital en ninguna institución financiera me va otorgar un préstamo en estos momentos, por lo que pido a la cooperativa muy

respetuosamente buscar una solución a este problema grave que me ha ocasionado y así no llegar hasta las instancias mayores..."

CUARTO: Mediante providencia de fecha veinte (20) de septiembre del año dos mil veintidós (2022), se tiene por caducado el derecho el término de los diez (10) días hábiles otorgados a la señora **MERGIAN XIOMARA CRUZ ANDINO**, en su condición de Presidente de la Junta Directiva de la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**, perdido irrevocablemente el plazo dejado de utilizar para presentar los descargos y documentos solicitados por la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista; por lo que se manda a continuar con el trámite correspondiente.

Seguidamente, mediante medios electrónicos se notifica a la señora **MERGIAN XIOMARA CRUZ ANDINO** y a la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, en sus condiciones ya conocida de la providencia antes descrita.

QUINTO: Que en fecha diez (10) de octubre del año dos mil veintidós (2022), se recibe solicitud por parte de la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, actuando en su condición de afiliada a la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**, mediante la cual solicita una constancia del reclamo presentado ante este Consejo, que obra bajo el expediente administrativo **UAUC-014-2022**.

SEXTO: En fecha dieciocho (18) de octubre del año dos mil veintidós (2022), se da respuesta a la providencia recibida el día treinta (30) de agosto del año dos mil veintidós (2022), según expediente N. **UAUC-014-2022**; mediante nota emitida por la Oficial de Atención al Usuario Cooperativista **KEYBELIN IZAGUIRRE** de la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**, en la cual detalla lo siguiente:

"...Es un placer desearles éxitos en sus labores cotidianas, me dirijo a usted de la manera más atenta, solicitando las disculpas del caso, en la respuesta tardía al oficio de fecha treinta (30) de agosto del dos mil veintidós (2022), ya que por motivos de fuerza mayor no fue trasladada la información en tiempo y forma, para brindarle una respuesta oportuna. En base a lo solicitado en dicho oficio, le adjunto los documentos referentes al reclamo presentado por la señora:

Nelly Roxana García Barrientos con tarjeta de identidad No. 0801-1975-06340, así mismo remitimos el poder de administración otorgado a la Gerencia General, para que por favor sea copiado al correo david.banegas@cooperativasanisidro.hn, para efectos de comunicación. Informo que la señora Nelly Roxana García Barrientos en fecha 14/03/2018 se le otorgó un crédito Fiduciario por el valor de Lps, 119,600.00 a un plazo de 48 meses, este crédito venció 20/04/2022 este crédito se encuentra en un proceso legal por lo cual los saldos adeudados a la fecha siguen generando intereses y otros cargos. Esta información fue dada a la afiliada como respuesta al reclamo N. 000054..."

Se adjunta la siguiente documentación solicitada:

- Copia de Préstamo No. 05-000161-001, celebrado en fecha 14 de marzo del año 2018 por la señora Nelly Xiomara Cruz y la Cooperativa Mixta San Isidro, Limitada.
- Copia de Pagaré por la cantidad de L. 119, 600.00 lempiras.
- Estado de Cuenta No. 05-000161-001 de la señora NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS de la Crédito de Consumo.
- Estado de Cuenta No. 05-000161-001 de la señora NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS de Aportaciones Ordinarias.
- Estado de Cuenta No. 05-000161-001 de la señora NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS de Ahorro Retirables.
- Copia de Certificación de fecha 30 de agosto del año 2022, emitida por el Licenciado Jorge Canales, en su condición de contador general de la Cooperativa Mixta San Isidro, Limitada.
- Documento intitulado "ESTADO DE CUENTA". (no tiene membrete ni firmas).
- Copia de Carta de Cobro de fecha 20 de junio del 2019.
- Copia de Carta de Cobro de fecha 21 de mayo del 2019.
- Copia de Formato de Control de Recuperaciones
- Copia de Nota de Bufete Vásquez Gonzales de fecha 17 de octubre de 2022.
- Copia de Acta de Citación del Juzgado de Paz Civil del Municipio del Distrito Central.

- Copia de Demanda de Pago vía Proceso Abreviado presentada por la Abogada ANTONIETA VÁSQUEZ GONZALES contra la señora NELLY ROXANA GARCIA.
- Copia de Certificado de Autenticidad No. 5666292 otorgado ante los oficios de la notaría IRIS ONDINA ANDINO AGUILAR.
- Comprobante de Transferencia No. 050000898220, de fecha 23 de agosto del año 2022.
- Copia de Contrato Privado de Prestación de Servicios Profesionales suscrito entre la Cooperativa Mixta San Isidro, Limitada y la Abogada Antonieta Vásquez Gonzales, en fecha primero de junio del año 2022.
- Poder de Administración No. 32 otorgado ante los oficios del notario José Ramón Martínez Sosa.

SÉPTIMO: En fecha veintiséis (26) de octubre del año dos mil veintidós (2022), se emite providencia se tiene por recibida la nota enviada por la señora **KEIBELYN IZAGUIRRE**, en su condición de Oficial de Atención al Usuario Cooperativistas de la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**. En cuanto a la misma; “1) *Téngase inadmitida por extemporánea la nota antes mencionada junto con los documentos que se acompañan, en vista que mediante providencia de fecha veinte (20) de septiembre del año dos mil veintidós (2022), la cual fue notificada en esa misma fecha, se tiene por caducado de derecho y perdido irrevocablemente el término de los diez (10) hábiles otorgados a la señora Mergian Xiomara Cruz Andino en su condición de Presidenta de Junta Directiva de la Cooperativa Mixta San Isidro, Limitada para presentar los descargos requeridos; 2) Agréguese a sus antecedentes al expediente de mérito UAUC-014-2022 y continúes con el trámite correspondiente*”.

En fecha veintisiete (27) de octubre del año dos mil veintidós (2022), se notifica por medios electrónicos a la señora **MERGIAN XIOMARA CRUZ ANDINO** y a la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, en sus condiciones ya conocidas de las providencias antes descrita.

OCTAVO: Por lo que, en fecha catorce (14) de noviembre del año dos mil veintidós (2022), se presenta **RECURSO DE APELACIÓN** contra la Notificación de fecha veintiséis (26) de octubre del año dos mil veintidós (2022), por parte de la Abogada **ANTONIETA VASQUEZ**

GONZALES, el cual fue admitido, notificado y remitido a la Junta Directiva de este Consejo en fecha veintitrés (23) de noviembre del año dos mil veintidós (2022).

El referido **RECURSO DE APELACIÓN** fue contestado, en fecha cinco (05) de diciembre del año dos mil veintidós (2022), por parte del Abogado **HAROLD VLADIMIR VENTURA BANEGAS**; el cual fue admitido en fecha cinco (05) de diciembre del año veintidós (2022); notificado y remitido al consultor legal de la Junta Directiva de este Consejo en fecha seis (06) de diciembre del año dos mil veintidós (2022).

En fecha veinte (20) de diciembre del año dos mil veintidós (2022), se emite **DICTAMEN LEGAL No. 03-2022**, por parte del Asesor Legal de la Junta Directiva de este Consejo. Por lo que, en fecha primero (01) de febrero del año dos mil veintitrés (2023), se emite **RESOLUCIÓN No. JD. 003-01-02-2023**, por parte de la Junta Directiva del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCCOOP), mediante la cual resuelve;

“...PRIMERO: Declarar SIN LUGAR POR IMPROCEDENTE, el Recurso de Apelación interpuesto por la Abogada ANTONIETA VASQUEZ GONZALES en su condición de Apoderada Legal de la COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA, en virtud que solo pueden ser susceptibles de impugnación las resoluciones o las providencias cuando estas imposibiliten la continuación del procedimiento o causen indefensión más no los actos procesales de notificación como pretende la recurrente, SEGUNDO: Declarar SIN LUGAR LA NULIDAD reclamada por la Abogada ANTONIETA VASQUEZ GONZALES en su condición de Apoderada Legal COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA, contra las actuaciones procesales llevadas a cabo a la fecha por parte de la Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCCOOP), en virtud que este Consejo debe conocer y resolver a título de avocación per saltum, los agravios de nulidad expresados por la recurrente más no aquellos que se refieren a la cuestión de fondo, ya que la misma debe ser objeto del agotamiento y sustanciación del procedimiento administrativo hasta que se dicte la resolución definitiva por parte del Órgano inferior. TERCERO: Declarar SIN LUGAR por derivación la apertura a pruebas en esta instancia por estar vinculados los medios de prueba propuestos a la cuestión de fondo...”

La resolución supra descrita, fue notificada en fecha tres (03) de febrero del año dos mil veintitrés (2023), a las partes en este proceso.

NOVENO: En consecuencia, se interpone **RECURSO DE REPOSICIÓN** contra la resolución supra descrita, en fecha dieciséis (16) de febrero del año dos mil veintitrés (2023), por parte de la Abogada Antonieta Vásquez Gonzales en su condición ya conocida. Mismo que fue admitido y se dio traslado del mismo al Abogado Harold Vladimir Ventura Banegas en fecha dieciséis (16) de marzo del año dos mil veintitrés (2023); dicha providencia fue notificada en fecha veinticuatro (24) de marzo del año dos mil veintitrés (2023).

En fecha diez (10) de abril del año dos mil veintitrés (2023), el Abogado Harold Vladimir Ventura presenta solicitud **PRORROGA** para contestar el recurso de reposición, en vista de no mediar justa causa la solicitud antes descrita fue declarada **SIN LUGAR** mediante providencia emitida en fecha doce (12) de abril del año dos mil veintitrés (2023) y, fue notificado a las partes en fecha trece (13) de abril del año dos mil veintitrés (2023).

Seguidamente, mediante providencia de fecha catorce (14) de abril del año dos mil veintitrés (2023), se tiene por caducado el derecho y perdido irrevocablemente el plazo concedido al Abogado Harold Vladimir Ventura, sin haber hecho uso del mismo; siendo notificados en la fecha antes señalada.

En fecha doce (12) de junio del año dos mil veintitrés (2023), se emite **DICTAMEN LEGAL No. 08-2022**, por parte del Asesor Legal de la Junta Directiva de este Consejo. Por lo que, en fecha quince (15) de junio del año dos mil veintitrés (2023), se emite **RESOLUCIÓN No. JD. 002-15-06-2023**, por parte de la Junta Directiva del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), mediante la cual resuelve;

“...PRIMERO, Declarar SIN LUGAR el Recurso de Reposición contra la Resolución No. J.D 003-01-02-2023 de fecha uno (01) de febrero del año dos mil veintitrés (2023) dictada por la Junta Directiva del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), interpuesto por la Abogada ANTONIETA VASQUEZ GONZALES en su condición de Apoderada Legal de la COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA, SEGUNDO:

CONFIRMAR la Resolución No. J.D 003-01-02-2023 de fecha uno (01) de febrero del año dos mil veintitrés (2023) dictada por la Junta Directiva del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCCOOP). TERCERO: Remítase las presentes diligencias a la Unidad de Atención al Usuario del CONSUCCOOP, a fin que se continúe con el procedimiento legal correspondiente y se resuelva el fondo del reclamo presentado por la Señora Nelly Roxana García Barrientos..."

La resolución supra descrita, fue notificada en fecha veinte (20) de junio del año dos mil veintitrés (2023), a las partes involucradas en este proceso administrativo.

DÉCIMO: En fecha primero (01) de agosto del año dos mil veintidós (2022), se remite el **DICTAMEN TÉCNICO UAUC-047-2023**, emitido por la unidad de Atención al Usuario Cooperativista a la Dirección Ejecutiva de este Consejo, sobre el reclamo interpuesto por la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, contra **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**, relacionada con: Acciones de Cobranza Extrajudicial y Finiquito de Crédito, según consta en expediente No. **UAUC-014-2022**. En el cual se recomienda:

"...Declarar PROCEDENTE el reclamo interpuesto por la Señora NELLY ROXANA GARCÍA BARRIENTOS, contra la COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA, en lo relacionado con Acciones de Cobranza Extrajudicial y Finiquito de Crédito, en vista que, existe evidencia de constancia de saldos proyectados emitida por la cooperativa donde entre otros detalla el préstamo No. 05-000161-001 con saldo de L178, 130.12 valor que, según comprobante de ingresos sería para pago de Seguro L85.00, Interés Corriente L60,450.70, Capital L114.979.43 y Ahorro Retirable L2,614.99; pero al momento de ser aplicado el pago en fecha veintitrés (23) de agosto del dos mil veintidós (2022), la cooperativa, decide aplicar a Capital L85,035.37 dejando un saldo pendiente de pago L30,088.31 lo cual generará un interés corriente y moratorio a la Señora García Barrientos, lo cual no es congruente con los saldos proyectados brindados por la cooperativa, por lo tanto, esta Unidad, es del parecer que la Cooperativa, debe aplicar los valores según comprobante de ingreso, otorgar el finiquito de cancelación que corresponde y en caso de existir cargos por honorarios profesionales, exigirlos ante el Órgano Competente de acuerdo a lo establecido en el artículo 2296 del Código Civil de Honduras. Esta Unidad recomienda que el presente caso sea del conocimiento de la Superintendencia de Ahorro

y Crédito de este Consejo, con el propósito de que se analice el incumplimiento de la Cooperativa Mixta San Isidro Limitada, en la no presentación de los descargos solicitados por esta Unidad, a fin de aplicar la medida correctiva que corresponda, conforme al Reglamento de Sanciones..."

Mediante providencia se remiten las presentes diligencias a la Asesoría Legal de este Consejo, a fin que emita el Dictamen Legal correspondiente.

DÉCIMO PRIMERO: Que, sirve de fundamento jurídico lo dispuesto en:

- **Constitución de la República de Honduras.**

Artículo 80: Toda persona o asociación de personas tiene el derecho de presentar peticiones a las autoridades ya sea por motivos de interés particular o general y de obtener pronta respuesta en el plazo legal.

- **Código Civil.**

Artículo 1429: El pago hecho de buena fe al que estuviere en posesión del crédito, liberará al deudor.

- **Reglamento de la Ley de Cooperativas de Honduras.**

Artículo 2: Definiciones

k) Denuncia: Es dar parte a una autoridad pública o privada de que está aconteciendo algo inmoral, y/o ilegal.

x) Reclamo: Sin que tenga carácter limitativo, es el derecho de petición que tiene un cooperativista que se ve afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una Cooperativa, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o cuando han sido vulnerados sus derechos.

- **Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, Promoción de la Cultura Financiera y Atención de las Reclamaciones o Consultas que presenten las Cooperativistas ante las Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

Artículo 4. Derechos de los Cooperativistas: En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una cooperativa, tiene los derechos siguientes:

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 contratación.

18) Las gestiones de cobro, se realizarán de manera respetuosa y en honorarios adecuados, evitando conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor.

20) Presentar reclamos, en primera instancia ante la cooperativa y de no estar conforme con lo resuelto por ésta, podrá recurrir al Ente Regulador, quienes deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el cooperativista, teniendo el derecho a obtener el reembolso o devolución de los importes indebidamente cobrados en operaciones activas o pasivas, en la misma especie en la que se efectuaron los mismos.

DÉCIMO SEGUNDO: Que la Asesoría Legal, con lo anteriormente expuesto, y con apoyo del **Dictamen Técnico UAUC-047-2023**, emitido por la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista de este Consejo, sobre la denuncia presentada por la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, contra la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**, dictamina en los siguientes términos:

En cuanto al Cobro Extrajudicial: Consta en las presentes diligencias una nota con fecha siete (07) de julio del año dos mil veintidós (2022), emitida por la Abogada Antonieta Vásquez Gonzales en su condición de Representante Procesal de la Cooperativa Mixta San Isidro Limitada, mediante la cual se le notifica a la señora Nelly Roxana García Barrientos, que ha sido trasladado al despacho legal su caso para recuperación judicial, cuyo monto a la fecha es de L. 198,000.00, en concepto de capital, intereses normales, moratorios, gastos legales etc.. Dicha nota, cuenta con un acuse de recibido **por un compañero de trabajo**, sin detallar la fecha ni hora de haber recibido la misma.

Es preciso señalar que se acredita en las presentes diligencias la solicitud de vacaciones anuales de la señora Nelly Roxana García Barrientos, en la misma se acredita que gozará de vacaciones que corresponden de los años 2021-2022 desde el cuatro (04) de julio del año dos mil veintidós (2022), al doce (12) de agosto del año dos mil veintidós (2022). Por lo que, la señora García Barrientos no recibió la notificación donde se le informo de forma oportuna del proceso judicial que se iniciara en su contra. Asimismo, se desprende del análisis realizado que haber remitido dicha nota al centro de trabajo de la señora Nelly García, vulnera lo dispuesto en el contrato de préstamo que obra a folio cuarenta y tres (43) de las presentes diligencias, de forma precisa en la cláusula veinte:

“...NOTIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS: Para efecto de comunicaciones, notificaciones y requerimientos las partes fijan como domicilios las siguientes direcciones: Cooperativa mixta san isidro limitada, ALDEA YAGUACIRE, SALIDA AL SUR, DOS CASAS DESPUÉS DE COMPAÑIA SIERRA Y ASOCIADOS CASA COLOR VERDE. Cualquier cambio de domicilio por parte del PRESTATARIO deberá notificarle por escrito a la COOPERATIVA...”

Contraviniendo a su vez, con lo señalado en Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, Promoción de la Cultura Financiera y Atención de las Reclamaciones o Consultas que presenten las Cooperativistas ante las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el artículo 4:

18) Las gestiones de cobro, se realizan de manera respetuosa y en honorarios adecuados, evitando conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor.

Por lo antes expuesto, se acredita que no fue notificada la señora Nelly García Barrientos de las acciones judiciales que se iniciaron en su contra por el pago del crédito. Por lo que, es preciso señalar lo dispuesto en el artículo 4 numeral 17 de la norma supra descrita:

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. (el resaltado es nuestro). Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato y puestos en conocimiento del usuario al momento de contratación.

En consecuencia, enviar una nota sin acreditar que la misma fue recibida por el deudor y que por dicha gestión, se haya recuperado el monto adecuado, no es una actividad de gestión concreta para considerar que el deudor debe costear la misma. Por lo que, no es procedente que la Cooperativa realice este cobro a la señora Nelly Roxana García.

En cuanto a la extensión de finiquito del Crédito: Consta en las presentes diligencias una **CONSTANCIA** emitida por la Cooperativa Mixta San Isidro Limitada, de fecha veintitrés (23) de julio del año dos mil veintidós (2022), mediante la cual se hace señalala.

"...SEÑORES INJUPEMP. Cooperativa Mixta San Isidro Limitada, hace constar que la señora NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS, con identidad No. 0801-1975-06340 y afiliación No. 05-00161 es miembro activo de nuestra institución. A continuación, se detalla su estado de cuenta con intereses calculados al 30/08/2022; Préstamo #05-000161-001 Lps 178,130.12..."

Por lo que, se acredita que fecha dieciocho (18) de agosto del año dos mil veintidós (2022), la señora Nelly Roxana García Barrientos mediante un cheque de caja realiza un ingreso en concepto de pago de préstamo por la cantidad de **CIENTO SETENTA Y OCHO MIL, CIENTO TREINTA LEMPIRAS CON DOCE CENTAVOS (L 178,130.12)**; pago realizado conforme a la Constancia emitida por la referida Cooperativa. Es oportuno señalar, lo dispuesto en el Código Civil:

"...Artículo 1429: El pago hecho de buena fe al que estuviere en posesión del crédito. liberará al deudor..."

Por lo que, **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA** debe otorgar el **FINIQUITO DE CANCELACIÓN** correspondiente a la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, por haber realizado el pago de su crédito en apego a la constancia emitida por la referida Cooperativa.

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 la Constitución de la República de Honduras establece:

Artículo 80: Toda persona o asociación de personas tiene el derecho de presentar peticiones a las autoridades ya sea por motivos de interés particular o general y de obtener pronta respuesta en el plazo legal.

CONSIDERANDO: Que el Código Civil establece.

Artículo 1429: El pago hecho de buena fe al que estuviere en posesión del crédito, liberará al deudor.

CONSIDERANDO: Que el Reglamento de la Ley de Cooperativas de Honduras.

Artículo 2: Definiciones

k) Denuncia: Es dar parte a una autoridad pública o privada de que está aconteciendo algo inmoral, y/o ilegal.

x) Reclamo: Sin que tenga carácter limitativo, es el derecho de petición que tiene un cooperativista que se ve afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una Cooperativa, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o cuando han sido vulnerados sus derechos.

CONSIDERANDO: Que la Norma para el Fortalecimiento de la Transparencia, Promoción de la Cultura Financiera y Atención de las Reclamaciones o Consultas que presenten las Cooperativistas ante las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Artículo 4. Derechos de los Cooperativistas: En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una cooperativa, tiene los derechos siguientes:

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 contratación.

18) Las gestiones de cobro, se realizarán de manera respetuosa y en honorarios adecuados, evitando conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor.

20) Presentar reclamos, en primera instancia ante la cooperativa y de no estar conforme con lo resuelto por ésta, podrá recurrir al Ente Regulador, quienes deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el cooperativista, teniendo el derecho a obtener el reembolso o devolución de los importes indebidamente cobrados en operaciones activas o pasivas, en la misma especie en la que se efectuaron los mismos.

POR TANTO:

EL CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP) en el uso de sus atribuciones y en aplicación de los artículos 80 y 334 de la Constitución de la República; 1348 y 1429 del Código Civil de Honduras; 7, 116 y 122, de la Ley General de la Administración Pública; 19, 22, 23, 24, 25, 72 y 139 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1, 6, 93, 95 y 96 de la Ley de Cooperativas de Honduras; 04 numerales 17), 18), 20) de la Norma para el Fortalecimiento de la Transparencia, Promoción de la Cultura Financiera y Atención de las Reclamaciones o Consultas que presenten las Cooperativistas ante las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **CON LUGAR** el Reclamo interpuesto por la señora **NELLY ROXANA GARCIA BARRIENTOS**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**; con base a los hechos argumentados en el expediente de mérito y

los fundamentos legales antes referidos, relacionado con acciones de cobranza extrajudicial y finiquito de crédito, en vista que, existe evidencia de constancia emitida por la cooperativa del préstamo No. 05-000161-001 con saldo de L178, 130.12 valor que, según comprobante de ingresos sería para pago de Seguro L85.00, Interés Corriente L60,450.70, Capital L114.979.43 y Ahorro Retirable L2,614.99; pero al momento de ser aplicado el pago en fecha veintitrés (23) de agosto del dos mil veintidós (2022), la cooperativa, decide aplicar a Capital L85,035.37 dejando un saldo pendiente de pago L30,088.31 lo cual generará un interés corriente y moratorio a la señora García Barrientos, lo cual no es congruente con los saldos proyectados brindados por la cooperativa, aun cuando la señora García Barrientos, mediante un cheque de caja realizo la cancelación del préstamo No. 05-000161-001, por la cantidad de **CIENTO SETENTA Y OCHO MIL, CIENTO TREINTA LEMPIRAS CON DOCE CENTAVOS (L 178,130.12)**, conforme a la Constancia de saldos proyectados al treinta (30) de agosto del dos mil veintidós (2022), emitida por la referida Cooperativa.

SEGUNDO: En relación al cobro extrajudicial pretendido por la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**, se logró evidenciar que la señora García Barrientos no recibió la notificación de manera personal donde se le informe del proceso judicial en su contra. Asimismo, se desprende del análisis realizado, que haber remitido por parte de la Cooperativa dicha nota al centro de trabajo de la señora García Barrientos y hacer entrega de la notificación a una compañera de trabajo sin acreditar que la misma fuera recibida por el deudor, no es una actividad de gestión concreta para considerar que la señora García Barrientos deba costear la misma, vulnerando de esta manera lo dispuesto en la cláusula veinte del contrato de préstamo firmado entre las partes y contraviniendo a su vez lo establecido en el artículo 4 numeral 17) de la Norma para el Fortalecimiento de la Transparencia, Promoción de la Cultura Financiera y Atención de las Reclamaciones o Consultas que presenten las Cooperativistas ante las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

TERCERO: Por lo tanto, se ordena a la **COOPERATIVA MIXTA SAN ISIDRO LIMITADA**, le otorgue a la señora **NELLY ROXANA GARCÍA BARRIENTOS** el **FINIQUITO DE CANCELACION**, ya que se logró acreditar que la señora García Barrientos, realizó la cancelación de la deuda del préstamo No. 05-000161-001, en fecha dieciocho (18) agosto del año dos mil veintidós (2022), por la cantidad de **CIENTO SETENTA Y OCHO MIL, CIENTO TREINTA LEMPIRAS CON DOCE CENTAVOS (L 178,130.12)**,


conforme a la Constancia de saldos proyectados al treinta (30) de agosto del dos mil veintidós (2022), emitida por la referida Cooperativa.

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 SE
DIRECTOR EJECUTIVO
CONSUCOOP




JOSE DANIEL BARAHONA B.
SECRETARIO GENERAL
CONSUCOOP

