

RESOLUCIÓN N° D.E. 009-2024

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP), Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, a los veintiocho (28) días del mes de junio del año dos mil veinticuatro (2024).

VISTO: Para resolver el Expediente Administrativo No. UAUC-001-2023, contenido del reclamo presentado por la señora **ETIL MARGOTH MATAMOROS RUBÍ** contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA**.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO: En fecha cuatro (04) de enero del año dos mil veintitres (2023), la señora **ETIL MARGOTH MATAMOROS RUBÍ** presentó reclamo ante este **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS** contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA**, manifestando en resumen lo siguiente: En el mes de mayo del año 2022, la reclamante solicitó un préstamo a la Cooperativa La Guadalupe, en la filial ubicada en Villas del Sol, donde se le hizo hincapié por parte del personal, que solicitará una tarjeta de débito, a fin de que le facilitaría realizar retiros en cajeros automáticos o efectuar pagos electrónicos, la cual fue activada el 17 de mayo de ese mismo año. Posteriormente, el 18 de mayo, la reclamante trató de realizar una compra en un comercio local, donde le informaron que la tarjeta fue denegada, incidente que hizo del conocimiento del personal de la Cooperativa, por lo que se le indicó que debía abocarse a una agencia para realizar un nuevo registro de la firma, procediendo a realizar dicha gestión.

Es así que, el 19 de mayo de 2022, la señora Matamoros Rubí, autorizó a su hijo Mario Alejandro Aguilar Matamoros, mayor de edad, para que realizará un retiro en efectivo de L2,000.00, en un cajero automático, a fin de comprobar la activación de la tarjeta, acción que se realizó sin ningún problema. El 27 de mayo, la reclamante trató de hacer una compra en una farmacia local, donde la tarjeta fue identificada como denegada por el POS del local, dos días después de ese hecho, la señora Matamoros Rubí, intentó realizar un retiro de efectivo con su tarjeta de débito, pero se le informó que no tenía saldo en su cuenta. La reclamante formula que se realizaron múltiples retiros en efectivo de su cuenta, por medio de cajeros automáticos, los que se realizaron mientras ella tenía la tarjeta en su posesión, por lo que desconocía dichos retiros y que a pesar que su préstamo la Cooperativa, lo continuaba cobrando, esta no hizo ninguna investigación en su caso, por los retiros realizados de su cuenta de ahorros. Por lo que, solicita a este Ente Regulador, se investigue su reclamo y poder tener una solución justa.

SEGUNDO: Que el **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS DE**

HONDURAS (CONSUCOOP), con el fin de garantizar el debido proceso, en fecha treinta (30) de enero del año dos mil veintitrés (2023), dio traslado del reclamo presentado al Representante Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA**, a fin que se pronunciara en cuanto al reclamo presentado, concediendo para tal efecto un plazo de diez (10) días hábiles para su cumplimiento.

Que la Secretaría General notificó en legal y debida forma en fecha primero (1) de febrero del año dos mil veintitrés (2023) la referida providencia a la señora **SAGRARIO ESTHER FLORES FLORES**, en su condición de Representante Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA** y a la Señora **ETIL MARGOTH MATAMOROS RUBÍ**.

TERCERO: Que en fecha ocho (8) de febrero del año dos mil veintitrés (2023), la señora **SAGRARIO ESTHER FLORES FLORES**, en su condición de Representante Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA**, remitió la documentación solicitada mediante providencia de fecha treinta (30) de enero del año dos mil veintitrés (2023), sobre el reclamo interpuesto por la señora Matamoros Rubí, quedando a la disposición de facilitar cualquier otra información o/y documentación que se requiera. Mediante providencia de fecha diecisiete (17) de febrero del año dos mil veintitrés (2023) se tiene por admitida la referida nota junto con los documentos que acompaña presentados en tiempo y por cumplimentado el requerimiento realizado.

Que la Secretaría General notificó en legal y debida forma en fecha diecisiete (17) de febrero del año dos mil veintitrés (2023) la referida providencia a la señora **SAGRARIO ESTHER FLORES FLORES**, en su condición de Representante Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA** y a la Señora **ETIL MARGOTH MATAMOROS RUBÍ**.

CUARTO: Que consta a folios 74 y 105 del expediente, que la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista (UAUC) requirió información adicional relacionada al reclamo a la señora **SAGRARIO ESTHER FLORES FLORES** en su condición de Representante Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA**.

QUINTO: Que consta a folios 79 al 94 y 107 al 119 que la señora **SAGRARIO ESTHER FLORES FLORES**, en su condición de Representante Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA**, presentó la respuesta a los requerimientos de información adicionales solicitados por la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista.

SEXTO: Que la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista de este Consejo, emitió el Dictamen Técnico No. UAUC-072-2023 de fecha 13 de diciembre de 2023, mediante considera que el reclamo interpuesto por la señora ETIL MARGOTH MATAMOROS RUBÍ, relacionado con “Retiros de Efectivo no Reconocidos en Cajeros Automáticos”, contra la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUADALUPE LIMITADA, es **IMPROCEDENTE**, en virtud que:

- I. *“La señora Matamoros Rubí, incumplió lo pactado en el Contrato de Emisión y Uso de Tarjeta de Débito, suscrito con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA, específicamente lo establecido en la quinta cláusula y en el literal E) de la sexta cláusula de dicho contrato, que establece las responsabilidades del Cooperativista; debido a que la reclamante reconoció que el retiro realizado en fecha 19 de mayo de 2022, fue realizado bajo su autorización por una tercera persona (hijo), proporcionándole la tarjeta de débito y el (PIN) de seguridad personal, vulnerando el uso de dicha tarjeta, ya que su uso es estrictamente personal del titular de la tarjeta de débito.*
- II. *Asimismo, no existe evidencia que haber agotado la vía del reclamo por la póliza de Seguro Colectivo Protección Tarjeta Crédito y/o Débito, suscrita con Equidad Compañía de Seguros S.A., por el resto de transacciones no reconocidas y realizadas con la tarjeta de débito asignada a la señora Matamoros Rubí.*

Por tanto, se recomienda a la señora ETIL MARGOTH MATAMOROS RUBÍ, que proceda a interponer la denuncia por fraude ante las autoridades competentes en este caso el Ministerio Público y presentar la documentación de respaldo que solicite la Cooperativa, para que proceda a tramitar el reclamo ante Equidad Compañía de Seguros S.A., a fin de poder determinar si hubo fraude en las transacciones realizadas con la tarjeta de débito asignada a la reclamante.

Asimismo, se recomienda a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA, contratar una Póliza de Seguro con cobertura por Retiros de Efectivo en Cajeros Automáticos Realizados de Forma Fraudulenta, a fin de salvaguardar el patrimonio de sus tarjetahabientes y en cumplimiento a lo establece en los Artículos; 32 de la Ley de Tarjetas de Crédito, reformado en 2013; y 27, 29 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Financiamiento, reformados en 2017.”

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 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° 04-2024, estableciendo que es del parecer que se declare **"SIN LUGAR el reclamo presentado por la señora ETIL MARGOTH MATAMOROS RUBÍ, contra la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA, en virtud que la reclamante no ha concluido el proceso de reclamo ante la cooperativa por las transacciones no reconocidas y que son objeto del presente reclamo. Si bien no consta evidencia que la cooperativa haya solicitado este requisito a la afiliada reclamante, consta documento denominado "Manual de procedimientos para la presentación y pagos de reclamos" (a folio 83 del expediente) específicamente en el inciso k, que uno de los requisitos para presentar ante la aseguradora el reclamo correspondiente es la denuncia ante la autoridad competente. Por lo que la señora Matamoros Rubí debe cumplir con este requisito ante la cooperativa ya que no tampoco evidencia respaldo de haberlo presentado y según descargos de la cooperativa es el único requisito faltante para presentar ante la compañía aseguradora el reclamo para que ésta última realice el análisis correspondiente.**

Ordenar a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA, el cese de no brindar a sus afiliados una respuesta íntegra a las reclamaciones que ante la misma se presenten, en virtud que se evidencia que en la nota de respuesta que se entregó a la afiliada (folios 06 al 08) se limita a manifestar que el reclamo no es procedente ante el emisor de la tarjeta sin detallar que existe un procedimiento que se debe de agotar ante la compañía aseguradora y que para ello es necesario se proporcione el comprobante de la denuncia ante La Dirección Policial de Investigación DPI."

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; 7, 47, 48, 116 y 122, de la Ley General de la Administración Pública; 19, 22, 23, 24, 25, 84 y 139 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 93, 95, 96 de la Ley de Cooperativas de Honduras; 18 numeral 5 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 la señora **ETIL MARGOTH MATAMOROS RUBÍ**, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA**, en vista que se evidencia que no se ha concluido el proceso de reclamo por la póliza de Seguro Colectivo Protección Tarjeta Crédito y/o Débito, suscrita con Equidad

Compañía de Seguros S.A por las transacciones no reconocidas, y según el **Manual de procedimientos para la presentación y pagos de reclamos**, uno de los requisitos es la “*Denuncia ante la autoridad competente en caso de retiro de cajeros automáticos*”, por lo que la señora Matamoros Rubí debe cumplir con este requisito ante la Cooperativa, ya que según descargos presentados por ésta, es lo único faltante para presentar ante la compañía aseguradora dicho reclamo y esta proceda a realizar el análisis correspondiente.

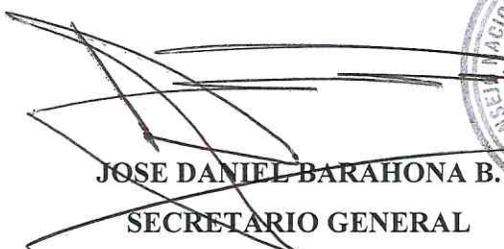
SEGUNDO: Se **ORDENA** a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA GUADALUPE LIMITADA** lo siguiente:

- Brindar a sus afiliados una respuesta íntegra a las reclamaciones que ante la misma se presenten, en vista que se evidencia, que en la nota de respuesta que se entregó a la afiliada (folios 06 al 08) se limita a manifestar que el reclamo no es procedente ante el emisor de la tarjeta; sin detallar que existe un procedimiento que la cooperativa debe de agotar ante la compañía aseguradora y que para ello era necesario que la señora Elty Margoth Matamoros Rubí proporcionará el comprobante de la denuncia ante la autoridad competente.

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.

CUARTO: 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