

## RESOLUCIÓN N° D.E. 002-2025

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP), Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, a los veintisiete (27) días del mes de enero del año dos mil veinticinco (2025).

VISTO: Para resolver el Reclamo Administrativo presentado por el señor JOSE SANTOS CALDERÓN BARQUERO contra la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TAULABE, LIMITADA, el cual obra en el Expediente Administrativo N0. UAUC-001-2024.

### ANTECEDENTES DE HECHO:

**PRIMERO:** Que en fecha veintiséis de (26) de enero del año dos mil veinticuatro (2024), se presenta ante este Consejo escrito intitulado: ***“SE PRESENTA RECLAMO.- SE INICIE INVESTIGACIÓN ANTE RESPUESTA DESFAVORABLE A HOJA DE RECLAMO PRESENTADA A COOPERATIVA TAULABE FILIAL COMAYAGUA Y ANTE EL SILENCIO DE PETICIONES REALIZADAS A LA COOPERATIVA DE PROPORCIONAR AL AFILIADO LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADO A SUS CRÉDITOS.- SE SOLICITE POR PARTE DE ESTE ENTE REGULADOR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: COPIAS CERTIFICADAS DE CONTRATOS DE PRÉSTAMOS, PLAN DE PAGOS, ORDEN DE DESEMBOLSOS Y ESTADO DE CUENTAS DE LOS MESES DE AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL AÑO EN CURSO.-SE CONSTANTEN REGISTROS INFORMATIVOS SOBRE LA INFORMACIÓN DE CRÉDITOS DEL AFILIADO ASÍ COMO EL ESTADO DE SUS CRÉDITOS Y PAGOS. SE ACREDITA PODER DEBIDAMENTE AUTENTICADO- SE ADJUNTAN DOCUMENTOS. PETICIÓN”***: por parte de las Abogadas MITZI MANDY GONZALEZ MANZANARES y NELBA YADIRA RAUDALES VARELA, actuando en su condición de Representantes Procesales del señor JOSE SANTOS CALDERÓN BARQUERO, presentó reclamo contra la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TAULABE, LIMITADA, manifestando en resumen lo siguiente: ...Resulta que al señor cooperativista JOSE SANTOS CALDERÓN BARQUERO, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabe, Limitada le otorgó dos préstamos que se identifican bajo los números: 8733703 y 202103635 en fecha 25 de febrero del año 2019 y 23 de abril del año 2022; los cuales el señor CALDERON BARQUERO canceló por haber solicitado un préstamo con el BANCO DEL PAÍS para consolidar esta deuda con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabe Limitada y otras con diferentes instituciones crediticias, quien canceló la cantidad de DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y

CINCO MIL, TRESCIENTOS SIETE MIL LEMPIRAS CON TREINTA CENTAVOS (L.2,295,307.30) mediante cheque librado a favor de la Cooperativa bajo el número 480304 y depositado por la señora WENDY RIVERA, quien es empleada del Banco del País en fecha 21 de noviembre del año en curso; es así que el señor Calderón solicita que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabe Limitada le extienda los respectivos finiquitos al haberse cancelado la totalidad de ambos préstamos por parte del BANCO DEL PAÍS y para su sorpresa la Gerencia de la Filial de la Cooperativa le sorprende con dos notas posteriores a la extendida en fecha 9 de agosto del año en curso, donde se detalla claramente los saldos a la fecha de ambos préstamos valores que fueron los referentes para el otorgamiento del préstamo por parte del Banco BANPAIS, es así que se extiende el Cheque que fue depositado con el único y exclusivo propósito de pago de préstamos. HECHOS QUE SON SUJETOS A INVESTIGACIÓN POR PARTE DE ESTE ENTE REGULADOR: PRIMERO: La incongruencia en las notas que reflejan diferentes saldos, generando perjuicio al Señor Calderón, que la cooperativa aparezca con dos notas posteriores a la emitida con valores no de acorde a la constancia extendida en fecha nueve de agosto del año 2023; pretendiendo que asuma que debe los valores que se reflejan en las notas de fechas 17 de octubre y 27 de noviembre del año 2023. En la tercera nota establece que auditores externos de CPA-Auditoria y Consultoría Asociada S de R.L efectúan AUDITORIA EXTERNA a los Estados Financieros de la Cooperativa del período 1 enero al 30 de septiembre, por lo que, pide al señor Calderón confirme directamente a ellos la información referente a sus saldos que aparecen en los registros contables a la fecha del corte de la auditoría. SEGUNDO: Siendo un derecho del Señor Calderón que ante la cancelación de sus créditos se le otorgue sus finiquitos y actas de cancelaciones respectivas, este se niega aduciendo que hay saldos pendientes en el segundo crédito, saldo no ha sido justificado de donde aparece, ni se establece la cantidad del supuesto saldo adeudado; y la constancia emitida por ellos reflejó el saldo actual que tomó como base BANCO DEL PAÍS. En el reclamo presentado en fecha 15 de diciembre del año 2023, solicitaron se les brindara la información soporte de información que ha sido brindada por la misma cooperativa en los documentos que fueron emitidos posteriormente a la constancia de fecha 9 de agosto del año 2023, INFORMACIÓN QUE NO FUE PROPORCIONADA POR LA COOPERATIVA, el actuar negligente e inexcusable causa un perjuicio no solo a su representado sino al BANCO DEL PAÍS. TERCERO: La cooperativa ha hecho caso omitido al mismo, brindando un trato descortés y poco profesional, es por ello que piden que este ente regulador intervenga, haciendo una investigación sobre la actuación que ha mantenido la cooperativa con el señor Calderón Barquero, asimismo, se solicite a la Cooperativa información que soporte las transacciones realizadas, de encontrar irregularidades se sancione a la cooperativa, valide si la misma manipuló sus soportes digitales o documentales y se emita la resolución

correspondiente...

Se adjunta a la presente solicitud, los siguientes documentos:

1. Hoja de Reclamación de fecha 15 de diciembre del año 2023.
2. Copia de escrito presentado por la Abg. Mitzi Gonzales ante la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabé, Limitada en fecha 15 de diciembre del año 2023.
3. Constancia Forma de Pago de Préstamo(s) extendida en fecha 9 de agosto del año 2023.
4. Nota de fecha 17 de octubre del año 2023 emitida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabé Limitada, al señor José Santos Calderón Barquero sobre el préstamo No. 202103635.
5. Nota de fecha 17 de octubre del año 2023 emitida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabé, Limitada al señor José Santos Calderón Barquero sobre el préstamo No. 8733703.
6. Nota de fecha 27 de noviembre del año 2023 emitida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabé, Limitada al señor José Santos Calderón Barquero sobre los saldos actuales de dos préstamos que tiene con la Cooperativa.
7. Respuesta emitida por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabé, Limitada al señor José Santos Calderón Barquero en fecha veintiséis (26) de diciembre del año 2023.
8. Captura de pantalla de conversación de fecha 4 de diciembre sin denotar año.
9. Copia de Documento Nacional de Identidad (DNI) No. 0901-1980-00101 que pertenece al señor José Santos Calderón Barquero.
10. Certificado de Autenticidad No. 6966535 emitido por el Notario Mariano Lagos Donaire mediante el cual se certifica copia del Instrumento Público Poder para Pleitos No. 819
11. Copia del Testimonio Instrumento Público número 819 otorgado por el señor José Santos Calderón Barquero a favor de las Abogadas Mitzi González y Nelba Raudales.
12. Copia de Carnet de Colegiación del Colegio de Abogados de Honduras de las Abogadas Mitzi González y Nelba Raudales.
13. Copia de Documento Nacional de Identificación de las Abogadas Mitzi González y Nelba Raudales.

**SEGUNDO:** Que la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO COOPERATIVISTA** del **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP)**, con el fin de garantizar el debido proceso, en fecha treinta (30) de enero del año dos mil veinticuatro (2024), tiene por admitido el reclamo presentado y dio traslado del reclamo del mismo al señor **CELVIN LEODAN VALLADARES** en su condición de Presidente de la Junta Directiva de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TAULABE, LIMITADA**, para que se pronuncie en cuanto al reclamo presentado y presente los descargos correspondientes,

 Oficina Central, Colonia Humuya, edificio San José, Boulevard Kuwait, Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Apdo. No. 735,  
Teléfonos: (504) 2235-9281, 2235-9279, 2235-9276

Oficina San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Apdo. No. 325, Teléfonos: (504) 2557.2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907  
Oficina Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A., Teléfono: (504) 2780-2556, correo electrónico: info@consucoop.hn

concediendo para tal efecto un plazo de diez (10) días hábiles para su cumplimiento.

Que la Secretaría General notificó en legal y debida forma por medios electrónicos, la providencia supra descrita, al señor **CELVIN LEODAN VALLADARES** en la condición antes expuesta y a su vez a las Abogadas **MITZI GONZÁLEZ** y **NELBA RAUDALES** en su condición de representantes procesales del afiliado reclamante.

**TERCERO:** Que en fecha nueve (09) de febrero del año dos mil veinticuatro (2024), la Licenciada Dilia Lizeth Sorto Martínez en su condición de Oficial de Atención al Usuario Cooperativista de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabe Limitada, en respuesta a lo solicitado presentó documentación en calidad de descargos, los cuales obran del folio 34 al folio 93 del expediente de mérito.

En fecha doce (12) de febrero del año dos mil veinticuatro (2024), la Unidad de atención al Usuario Cooperativista (UAUC) tiene por recibida y admitida la documentación presentada y por cumplimentado parcialmente lo solicitado, en virtud de no acompañar la fotocopia del Contrato de Préstamo No. 8733703, a nombre del señor José Calderón.

A su vez, en fecha cinco (5) de marzo del año dos mil veinticuatro (2024), la Unidad de atención al Usuario Cooperativista (UAUC), mediante providencia se tiene por caducado el término concedido de diez (10) días hábiles habiendo hecho uso del mismo.

Que la Secretaría General notificó en legal y debida forma por medios electrónicos, las providencias supra descritas, al señor **CELVIN LEODAN VALLADARES** en la condición antes expuesta y a su vez, a las Abogadas **MITZI GONZÁLEZ** y **NELBA RAUDALES** en su condición de representantes procesales del afiliado reclamante.

**CUARTO:** Que la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO COOPERATIVISTA** de este Consejo, emitió el **Dictamen Técnico No. UAUC-074-2024** de fecha diez (10) de octubre del año dos mil veinticuatro (2024) mediante el cual, se recomienda: *“....Declarar **PARCIALMENTE PROCEDENTE**, el reclamo presentado por las Abogadas Mitzi Mandy González Manzanares y Nelba Yanira Raudales Varela, actuando en su condición de representantes del señor **JOSÉ SANTOS CALDERÓN BARQUERO**, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TAULABÉ, LIMITADA**, en lo relación con **Créditos / Finiquito de Créditos**. de acuerdo a lo siguiente: **PROCEDENTE:** En cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 numeral 1 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, es un derecho del Señor José Calderón, recibir información documental antes, durante y después de la celebración de un contrato o cualquier otra documentación donde se formalice la prestación de un servicio, por lo tanto, se recomienda a la Cooperativa, proporcionar las abogadas Mitzi Mandy González Manzanares y Nelba Yadira Raudales Varela, actuando en su condición de representantes del Señor José Santos Calderón Barquero, fotocopia de toda la documentación contractual como ser: Contratos de préstamos, plan de pagos, liquidación de préstamos (orden de desembolsos), estados de cuenta de meses agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 de los préstamos otorgados al Señor Calderón Barquero; documentación que deberá ser certificadas por el Secretario de Junta Directiva. IMPROCEDENTE: El derecho que según las abogadas Mitzi Mandy González Manzanares y Nelba Yadira Raudales Varela, tiene el Señor Calderón Barquero, al solicitar se le otorgue los finiquitos y actas de cancelación, en virtud que, que existe evidencia que en el crédito No.202103635 a nombre del Señor Calderón Barquero, existen saldos pendientes de pago, por lo que, es obligación del Señor Calderón Barquero, realizar la cancelación del mismo y así poder tener el derecho a recibir el finiquito correspondiente y por ende la liberación de garantía. Esta Unidad, recomienda a la Cooperativa, poder brindar opciones accesibles al Señor Calderón Barquero, que le permitan poder cumplir lo más pronto posible con la obligación pendiente de pago, en virtud que, también existen compromisos pendientes de efectuar por el Señor Calderón Barquero, ante Banco del País S.A. Lo anterior sin perjuicio de lo que pueda recomendar la Asesoría Legal y la Superintendencia de Ahorro y Crédito de este Consejo...”*

**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 el Código Civil establece:

*“ARTÍCULO 1422. Se entenderá pagada una deuda, cuando completamente se hubiese entregado lo cosa o hecho la prestación en que la obligación consistía.”*

**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° 79-

2024, estableciendo: **“PRIMERO:** *Que el reclamo presentado por las Abogadas MITZI GONZÁLEZ y NELBA RAUDALES en representación del afiliado reclamante el señor JOSÉ SANTOS CALDERÓN BARQUERO, es PROCEDENTE, en virtud de haberse constatado un error cometido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabe, Limitada, al emitir una constancia con valor inferior al realmente adeudado por el señor JOSÉ SANTOS CALDERÓN BARQUERO, lo que impidió al afiliado saldar en su totalidad la deuda. En consecuencia, resulta IMPROCEDENTE que la cooperativa emita un finiquito mientras subsista el saldo pendiente. Sin embargo, considerando que el error es atribuible a la cooperativa, ésta debe ofrecer opciones que permitan al reclamante saldar el monto restante de QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTE LEMPIRAS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS ( L 585,820.48) sin que ello implique asumir un nuevo préstamo, pudiendo ajustar los términos existentes o explorar alternativas que no generen costos adicionales ni representen una mayor carga financiera para el afiliado. SEGUNDO:* *Considerando los antecedentes en el expediente que evidencian posibles deficiencias en el control y administración de la información crediticia de sus afiliados. Que se haga de conocimiento a la Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito para que investigue la situación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabe Limitada, a fin de adoptar medidas preventivas que eviten futuros prejuicios.”*

#### 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; 1422 del Código Civil; 7, 47, 48, 116 y 122, de la Ley General de la Administración Pública; 19, 22, 23, 24, 25, 72, 83, 84 y 139 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1, 93, 95, 96 de la Ley de Cooperativas de Honduras; 4 numeral 1 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 **PARCIALMENTE CON LUGAR** el Reclamo Administrativo presentado por las Abogadas **MITZI GONZÁLEZ y NELBA RAUDALES** en su condición de Apoderadas Legales del señor **JOSÉ SANTOS CALDERÓN BARQUERO**, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TAULABE, LIMITADA**, en vista que, se evidencia que en el crédito No.202103635 otorgado a favor del reclamante, existen saldos pendientes de pago, por lo que, es obligación del Señor Calderón Barquero realizar la cancelación del mismo y así tener el derecho a recibir el finiquito correspondiente y por ende la liberación de

garantía, sin embargo, al constatarse que existió un error cometido por la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TAULABE LIMITADA**, al haber emitido una constancia con valor inferior al realmente adeudado por el afiliado reclamante, está debe ofrecer alternativas accesibles que permitan al afiliado completar el pago del saldo restante en el préstamo No. 202103635 por un valor de **QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTE LEMPIRAS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS (L. 585,820.48)**.

Asimismo, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 numeral 1 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, es procedente la solicitud de información soporte, ya que es un derecho del Señor José Calderón, recibir información documental antes, durante y después de la celebración de un contrato o cualquier otra documentación donde se formalice la prestación de un servicio.

**SEGUNDO:** Se ordena a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TAULABE LIMITADA** lo siguiente:

1. Proporcionar al Señor **JOSÉ SANTOS CALDERÓN BARQUERO**, fotocopia de toda la documentación contractual como ser: Contratos de préstamos, plan de pagos, liquidación de préstamos (orden de desembolsos), estados de cuenta de meses agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 de los préstamos otorgados a su favor; documentación que deberá ser certificadas por el Secretario de Junta Directiva.
2. Ofrecer al Señor **JOSÉ SANTOS CALDERÓN BARQUERO** alternativas accesibles que le permitan completar el pago del saldo restante en el préstamo No. 202103635 por un valor de **QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTE LEMPIRAS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS (L. 585,820.48)**; debiéndose considerar internamente en la Cooperativa la no inclusión de costos adicionales al reclamante, tomando en cuenta el error cometido por su parte, al haber emitido una constancia con valor inferior al realmente adeudado.

**TERCERO:** Poner en conocimiento la presente resolución a la **SUPERINTENDENCIA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**, a fin que, de oficio inicie una investigación en la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TAULABE, LIMITADA**, debido a que según los antecedentes que existen en el expediente, se evidencian posibles deficiencias en el control y administración de la información crediticia de los afiliados, por lo que es necesario adoptar medidas preventivas que eviten futuros prejuicios.

**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