

Sentencia T-060/04

ACTO PROPIO-Respeto/DEBIDO PROCESO-Respeto al acto propio

ACTO PROPIO-Condiciones para su aplicación

ENTIDAD FINANCIERA-Modificación unilateral de sus actos vulnera el respeto al acto propio

Cuando las entidades financieras modifican sus propios actos de manera unilateral e inconsulta faltan al principio del respeto del acto propio y actúan de manera ilegítima frente a sus clientes, traicionando la confianza por ellos depositada en el proceder de las entidades que hacen parte del sector financiero.

ENTIDAD FINANCIERA-Posición dominante

ENTIDAD FINANCIERA-Información errada solo puede modificarse con el consentimiento del cliente

Cuando la entidad informa a sus clientes el estado actual de las obligaciones que estos tienen con ella, les está dando a conocer de manera expresa y precisa la posición jurídica que ha asumido frente a las mismas, no pudiendo en consecuencia variar tal decisión de manera unilateral. No obstante, si posteriormente dicha entidad se percata de que la información suministrada a sus clientes está errada, podrá modificarla sólo con la aquiescencia de sus clientes, y en caso de no obtener tal aprobación, debe acudir ante la jurisdicción ordinaria para corregir su yerro.

DERECHOS FUNDAMENTALES-Vulneración por entidad financiera al revocar unilateralmente sus propios actos

Cuando la entidad financiera revoca de manera unilateral e inconsulta su propio acto modificando así su posición jurídica frente a una obligación financiera, vulnera los derechos fundamentales de sus clientes, pues los obliga a asumir las consecuencias negativas de sus propios errores, y les imputa además la carga de acudir a la justicia ordinaria si están inconformes con la nueva posición jurídica que la entidad ha asumido.

DEBIDO PROCESO-Vulneración por revivir deuda hipotecaria ya cancelada

Reiteración de Jurisprudencia

Referencia: expediente T-789341

Acción de tutela instaurada por Marleny Tobón de Ortíz contra Central de Inversiones S.A -CISA y Promociones y Cobranzas Beta S.A.

Magistrado Ponente:

Dr. ALVARO TAFUR GALVIS

Bogotá, D. C., veintinueve (29) de enero de dos mil cuatro (2004).

La Sala Octava de Revisión de la Corte Constitucional, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, específicamente las previstas en los artículos 86 y 241, numeral 9º, de la Constitución Política y en el Decreto 2591 de 1991, ha proferido la siguiente

SENTENCIA

dentro del proceso de revisión del fallo proferido por la Sala Penal del Tribunal Superior de Pasto, en la tutela instaurada por Marleny Tobón de Ortíz contra Central de Inversiones S.A -CISA y Promociones y Cobranzas Beta S.A.

I. ANTECEDENTES.

La señora Marleny Tobón de Ortíz manifiesta que la compañía Promociones y Cobranzas Beta S.A., fue encargada por el Banco Central Hipotecario -en Liquidación- para el recaudo de una obligación que por valor de \$ 31.000.000 millones de pesos tenía con dicha entidad financiera. La obligación en cuestión fue cancelada por la accionante en el mes de febrero de 2002, habiéndosele expedido el respectivo paz y salvo con fecha 25 de febrero de 2002.

No obstante lo anterior, la Compañía Promociones y Cobranzas Beta S.A., negó la expedición del paz y salvo requerido por la accionante, señalando que esta tenía pendientes once cuotas más con BANCAFE, correspondientes a obligaciones ajenas a la obligación hipotecaria en cuestión. Sin embargo, luego de cancelar dichas deudas el día 13 de diciembre de 2002, la

tutelante acudió nuevamente a las oficinas de Promociones y Cobranzas Beta S.A. en Pasto, donde varios empleados de esa entidad le informaron que el paz y salvo por ella solicitado ya estaba en trámite y le sería entregado prontamente. Sin embargo, la tutelante esperó por cerca de un año sin obtener el mencionado documento, razón por la cual presentó un derecho de petición a dicha entidad el día 7 de marzo de 2003, el cual no le había sido resuelto hasta el momento de interponer esta tutela (junio 20 de 2003).

Manifiesta la accionante que la no expedición del paz y salvo solicitado no le ha permitido levantar la hipoteca que recae sobre un inmueble que ya vendió, y respecto del cual los compradores se han negado a cancelar la totalidad de su valor hasta tanto el inmueble por ellos adquirido quede libre de todo gravamen.

En vista de los anteriores hechos, la accionante considera que la entidad demandada ha vulnerado sus derechos fundamentales de petición, al buen nombre, a la intimidad personal y familiar, a la honra y a la salud. Solicita en consecuencia, que se ordene a Promociones y Cobranzas Beta S.A, la expedición a su favor del paz y salvo por todo concepto.

I. INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD ACCIONADA.

1. En un primer escrito dirigido al Juzgado de conocimiento (Juzgado Cuarto Penal Municipal de Pasto), la Directora Regional de Promociones Cobranzas Beta S.A., señaló que la compañía que representa en dicha ciudad había celebrado un contrato de Prestación de Servicios Profesionales en calidad de abogados externos con Central de Inversiones S.A. para la recuperación jurídica y prejurídica de la cartera actual y futura de Central de Inversiones S.A. En cumplimiento de dicha labor se atendieron las solicitudes de la señora Marleny Tobón de Ortíz, en las diferentes reuniones de condonación y alivios otorgados a deudores con cartera castigada, y se aceptó así un pago por valor de \$ 7.000.000 millones de pesos el “día 13 de diciembre de 2003” (sic), pago efectuado mediante cheque dirigido a Central de Inversiones S.A. Cumplida la cancelación del dinero mencionado, Central de Inversiones S.A., ordenó a su abogado externo suspender los trámites judiciales iniciados en contra de la accionante, y con fecha junio 10 de 2003, Central de Inversiones S.A. expidió el correspondiente Paz y Salvo.1

De la misma manera, el abogado externo entregó a la accionante un paz y salvo con fecha 6 de junio de 2003. Por último señaló que en tanto el paz y salvo solicitado por la accionante le fue expedido por la misma compañía Central de Inversiones S.A., no resulta pertinente que Promociones y Cobranzas Beta S.A., quien ya había cumplido con su función de recuperación de cartera, expidiera otro paz y salvo.

2. En posterior escrito recibido por la Sala Penal del Tribunal Superior de Pasto el día 18 de junio de 2003, por ser este el competente para conocer de esta tutela de primera instancia, la misma Directora Regional de Promociones y Cobranzas Beta S.A., señaló lo siguiente:

“Por certificación escrita de la empresa CENTRAL DE INVERSIONES S.A. debidamente certificada y en original, se ratifica que la obligación # 37037013626 con número homologado 36100027921 del BANCO CENTRAL HIPOTECARIO se encuentra VIGENTE, con un saldo al corte del 6 de junio del año 2003 por valor pendiente de cancelar de \$ 10.380.502.38 tal como reza en el escrito recibido de la firma que representamos en calidad de operadores:

‘En relación al cliente de la referencia me permito informar que después de revisar la obligación se evidencia una cancelación de Febrero 12 de 2002, pero después de esto es debitado el valor de alivio ya que la señora se beneficio por el mismo concepto en una obligación que posee en el Banco Colpatria por valor de \$ 3.344.803 por consiguiente la obligación con el B.C.H. a la fecha se encuentra vigente. Por lo tanto no se le puede expedir el Paz Salvo ni tramitar Levantamiento de Hipoteca’. (Subraya y negrilla fuera del texto original).

“En este orden de ideas, me permito muy respetuosamente Sr. Juez comunicarle, que hasta que esta obligación no se encuentre cancelada CENTRAL DE INVERSIONES S.A. no entregara paz y salvo liberando hipoteca ni modificando calificaciones en central de riesgo, funciones únicas y exclusivas de CENTRAL DE INVERSIONES S.A.”

Finalmente, señala dicha funcionaria que Promociones y Cobranzas Beta S.A., es una entidad que presta el servicio de asesoría a deudores renuentes con el sector financiero, basados siempre en normas y estatutos establecidos por su cliente Central de Inversiones S.A.

3. Posteriormente, en escrito recibido vía fax por la Sala Penal del Tribunal Superior de Pasto

el día 26 de junio de 2003, el Secretario General de Central de Inversiones S.A., señala lo siguiente:

“2. El crédito número 4500037037013626 a cargo de la accionante, se encuentra incluido dentro del Convenio Interadministrativo de Compraventa de Cartera celebrado entre el Banco Central Hipotecario en Liquidación y Central de Inversiones S.A., el día 24 de noviembre de 2000.

3. De conformidad con el artículo 41 de la ley 546 de 1999, el crédito número 4500037037013626 a cargo de la accionante, fue objeto de reliquidación, la cual fue reversada por cuanto la señora Marleny Tobón de Ortíz fue beneficiada con otro alivio por la entidad financiera Red Multibanca Colpatria.

“4. Teniendo en cuenta que la reversión del alivio no se efectuó por error atribuible a la entidad financiera, sino en cumplimiento del artículo 40 de la Ley 546 de 1999 que establece que el alivio por reliquidación solo será para un crédito por persona y que la obligación de manifestar sobre cual crédito se debe hacer el abono era del deudor. Central de Inversiones S.A., se abstendrá de expedir paz y salvo a la obligación número 4500037037013626, la cual con datos proyectados a 23 de julio de 2003 presenta un saldo total de \$ 10.709.298.79 equivalente a 17 cuotas en mora.”

I. SENTENCIA OBJETO DE REVISIÓN.

El Juzgado Cuarto Penal Municipal de Pasto dando aplicación al decreto 1382 de 2000, remitió la presente tutela al Tribunal Superior de Pasto por ser el juez competente. Así, mediante sentencia del 9 de julio de 2003, la Sala Penal del Tribunal Superior de Pasto, negó la tutela en cuestión por considerar que no se vulneró ninguno de los derechos alegados como violados, particularmente en lo relacionado con el derecho al buen nombre.

Ciertamente, adujo la sentencia, lo pretendido por la accionante es la obtención de un paz y salvo con el cual se dé por cancelada una obligación hipotecaria adquirida inicialmente con el Banco Central Hipotecario, ahora en Liquidación, y en ningún momento reclama que la información que de ella reposa en las bases de información sea actualizada o rectificadas. Por

otra parte, no es aceptable lo afirmado por la accionante en el sentido de que esta desconocía la prohibición de obtener dos beneficios por reliquidación de obligaciones financieras, bajo el argumento de que nadie se lo había señalado. Por el contrario, fue a consecuencia de su silencio que la empresa Central de Inversiones S.A., había reliquidado su obligación hipotecaria y había expedido una certificación en la cual daba por cancelada dicha obligación; reliquidación que debió ser reversada cuando se tuvo conocimiento de que la accionante ya se había beneficiado con una reliquidación hecha a otra obligación financiera contraída por ella con el Banco Colpatria. Por esta razón, el paz y salvo generado por Central de Inversiones S.A. carece en la actualidad de total validez.

En lo que respecta al derecho fundamental de petición elevado ante Promociones y Cobranzas Beta S.A., el a quo encuentra que este fue resuelto en debida forma.

Por último, no encuentra el juez de primera instancia que los demás derechos fundamentales relacionados se hubieren vulnerado por parte de la entidad accionada.

* Folios 15 y 16, derecho de petición elevado por la señora Marleny Tobón de Ortíz a Promociones y Cobranzas Beta S.A., con fecha 7 de marzo de 2003.

* Folio 17, hoja de requisitos para tramitar levantamiento de hipoteca.

* Folios 19 y 20, fotocopias simples de comprobantes de pagos hechos por la señora Marleny Tobón de Ortíz a favor de Central de Inversiones S.A.

* Folio 21, formato de solicitud de cancelación de hipoteca, diligenciado por la señora Marleny Tobón de Ortíz, con fecha diciembre 19 de 2002.

* Folio 22, certificación expedida el día 25 de febrero de 2002 por el Coordinador de la Unidad de Quejas y Reclamos del Banco Central Hipotecario en Liquidación en la cual señalan que la accionante se encuentra totalmente a Paz y Salvo por concepto del crédito hipotecario No. 450-037-03701362-6 el cual fue cedido a la Compañía Central de Inversiones S.A. (CISA) y que se encuentra cancelado.

* Folios 25 a 28, escrito de respuesta dado por la Gerente Regional de Promociones y Cobranzas Beta S.A., al juez Cuarto Penal Municipal de Pasto, como consecuencia del requerimiento que éste último le hizo en relación con la presente acción de tutela.

* Folio 30, certificación expedida por un Analista de Cartera Masiva de la Compañía Central de Inversiones S.A. (CISA), en la cual certifica que la señora Marleny Tobón de Ortiz, identificada con la cédula de ciudadanía 20.326.574, era titular de las obligaciones Nos. 29704355602, 29704355603, 29704355604, 29704355605, 29704335606 y 29704355607, cuya propiedad fue cedida por “Bancafé Hipotecario a Central de Inversiones S.A.”, las cuales se encuentran canceladas a la fecha. Esta certificación se expidió en calidad de paz y salvo en la ciudad de Santiago de Cali el 10 de junio 2003.

* Folios 31 a 36, certificado de existencia y representación legal de la empresa Promociones y Cobranzas Beta S.A.

* Folio 37, Paz y Salvo expedido por el señor Martín Eduardo Torres Guerrero como Abogado adscrito a CISA, en el cual manifiesta que las obligaciones identificadas con los números 29704355601, 29704355602, 29704355603, 29704355604, 29704355605, 29704355606, 29704355607, 29704355608, 29704355609, 29704355610, 29704355611, 29704355612, 29704355613, 29704355614, 297043556015, 454300000239757, y 4543000000550497 de

las cuales la señora Tobón Ortiz es titular, no fueron judicializadas, razón por la cual no generaron honorarios a cargo de la deudora. Este documento fue fechado el día 6 de junio de 2003.

* Folios 39 a 54, fotocopia simple del contrato de servicios profesionales suscrito entre Central de Inversiones S.A. (CISA) y Promociones y Cobranzas Beta S.A., para la recuperación extrajudicial de cartera.

* Folios 58 a 60, pronunciamiento del Juez Cuarto Penal Municipal de Pasto de fecha 16 de junio de 2003, en el cual dando aplicación al decreto 1382 de 2000, remite el presente proceso al Tribunal Superior de esa misma ciudad por ser éste tribunal el competente para conocer en primera instancia la presente tutela.

* Folios 65 y 66, nuevo documento suscrito por la Gerente Regional de Promociones y Cobranzas Beta S.A. y recibido el 18 de junio de 2003 por la Secretaría de la Sala Penal del Tribunal Superior de Pasto.

* Folios 73 a 77 y 82 a 86, documento remitido por el Secretario General de Central de Inversiones S.A. al Tribunal Superior de Pasto, con fecha 26 de junio de 2003, en el cual explica los motivos por los cuales no se puede expedir a favor de la señora Tobón de Ortiz el Paz y Salvo por ella exigido.

* Folios 78 a 80, declaración rendida por la señora Marleny Tobón de Ortiz ante un Magistrado de la Sala Penal del Tribunal Superior de Pasto el día 1° de julio de 2003, en el cual al preguntársele si tenía pleno conocimiento acerca de la aplicación indebida de dos alivios financieros a su crédito hipotecario con el BCH, y de la reversión de dichos alivios por

la compañía Central de Inversiones S.A. (CISA) actual acreedor del crédito en cuestión, dijo lo siguiente:

“Yo fui a pedir el saldo a Granahorrar para vender y me interesaba en ese momento cancelar el saldo total que me dio la entidad, no más, pero de alivios yo no me preocupé en ese momento de si estaba de más o de menos, lo cierto es que yo tenía un saldo de \$ 31.000.000, en ese momento supe si se había aplicado el alivio o no, porque a mí no me informaron nada.”

“Yo no debo nada doctor porque ese fue el saldo que se me dio para cancelar y tengo el certificado del Banco Central y de Granahorrar yo tengo esto por una retaliación por la tutela porque al año 8 meses y coincidentalmente a los dos días de meter la tutela me informan que tengo un saldo, cuando muchas ocasiones me dijeron que ya estaba la deshipoteca, incluso que se la habían entregado al señor Martín Torres para el trámite de la deshipoteca ante la notaría según me manifestó el doctor Martín Torres.”

* Folios 87 a 98, decisión de primera instancia proferida el día 9 de julio por la Sala Penal del Tribunal Superior de Pasto.

* Folio 101, notificación personal de la sentencia a la accionante, en la cual ella procede a impugnar la decisión que se comunica.

* Folio 102, escrito sin fecha, suscrito por la señora Marleny Tobón de Ortíz en el cual comunica al Tribunal Superior de Pasto, del desistimiento en la impugnación por ella presentada contra la decisión proferida por el Tribunal Superior de Pasto en el trámite de la presente acción de tutela.

V. DOCUMENTOS REMITIDOS POR LA ACCIONANTE A ESTA CORPORACIÓN.

Mediante oficio del 21 de enero de 2004 remitido por la Secretaría General de esta

Corporación al Despacho del Magistrado Sustanciador, se anexa escrito de la accionante, señora Marleny Tobón de Ortíz, el cual consta de 17 folios en los cuales señala inicialmente en carta dirigida a esta Corte lo siguiente:

“1°. Solicito el saldo total de la deuda contraída con el BCH, dándome un total de \$ 31.863.000 pesos, que fueron cancelados el día 12 de Febrero del año 2002 (Anexo fotocopia del recibo de consignación), recibí paz y salvo del BCH en liquidación el día 25 de Febrero, dando por cancelada en su totalidad la deuda (Anexo fotocopia). Durante varios meses me acerque a la oficina Beta Promociones Cobranzas a solicitar la cancelación de la hipoteca, contestándome siempre con evasivas.

2°. El día 12 de Diciembre de 2002, Beta Promociones mediante oficio me envía un cobro de \$ 7.000.000 de pesos, que nada tienen que ver con el BCH (Anexo fotocopia del oficio y recibo de consignación del dinero).

3°. En vista de que no se me expedía el paz y salvo, para levantar la hipoteca, interpose acción de tutela el día 3 de junio del año 2003 ante el Honorable Tribunal Superior de Pasto. Fallada en mi contra.

4°. El día 18 de julio de 2003 Beta Promociones me envía un oficio en el cual me notifica que tengo un nuevo saldo de \$ 10.380.502,38 pesos por la reversión de un alivio que me había hecho el BCH y el Banco Colpatria (Anexo fotocopia). El 25 de julio, dada la situación económica tan agobiante en que me encuentro, envió una carta solicitando se me rebaje la deuda a \$ 6.500.000 de pesos (Anexo fotocopia). El día 13 de agosto de 2003, Beta Promociones me informan (sic) que aprobaron la suma propuesta por mí /Anexo fotocopia del recibo de consignación).

5°. El 20 de agosto de 2003 solicito nuevamente el paz y salvo para poder levantar la hipoteca. Me envían el paz y salvo por la cancelación total de la deuda con el BCH, expedido por Central de Inversiones S.A., únicamente a mi nombre, lo cual impide el levantamiento de la hipoteca porque según la señorita Marisol Obando, funcionaria de Beta Promociones falta el paz y salvo de mi esposo Eduardo Ortíz Cabrera como copropietario del apartamento y además me apareció un nuevo saldo de \$ 2.500.000 de una tarjeta de crédito Visa amparada a mi hijo. El 29 de octubre de 2003 solicito se me haga una rebaja de la deuda porque no estoy en capacidad de pagar (Anexo fotocopia). Este oficio se traspapeló y tuve que hacer

otro en la misma oficina el día 12 de noviembre (Anexo fotocopia).

7°. El día 16 de noviembre de 2003 Beta Promociones acepta el pago propuesto por mí, por la suma de \$ 1.500.000, el que cancelo el día 24 de noviembre de 2003 (Anexo fotocopia).

Han corrido dos meses y no he recibido noticia alguna a pesar de mi insistencia.” (folio 115).

Junto con la anterior carta la actora anexó los siguientes documentos:

- Fotocopia de recibo de consignación hecha el día 12 de febrero de 2002 en el Banco Granahorrar por valor de \$ 31.863.000 pesos. (folio 116).

- Fotocopia de Paz y Salvo expedido el 25 de febrero de 2002 por el Banco B.C.H. en Liquidación en el que se indica que la obligación No. 450-037-0370136-6 fue cancelada y cedida a Central de Inversiones S.A. (folio 117).

- Fotocopia de comunicación remitida a la accionante el día 12 de diciembre de 2002, en la cual Promociones y Cobranzas Beta S.A. exige a la peticionaria el pago de \$ 7.000.000 de pesos para normalizar unas obligaciones pendientes con BANCAFE. (folios 118 y 119).

- Fotocopia del recibo de consignación hecha al banco BANCAFE por la accionante el día 13 de diciembre de 2002, por valor de \$ 7.000.000 de pesos cancelando las obligaciones relacionadas. (folio 120).

- Fotocopia de carta de Promociones y Cobranzas Beta S.A del 18 de julio de 2003 dirigida a la actora en la cual le informa que la obligación hipotecaria que ella contrajo con el Banco B.C.H. en Liquidación presenta un saldo pendiente al 6 de junio de 2003, por valor de \$ 10.380.502.38. Explica la misma comunicación que si bien existió un pago el 12 de febrero de 2002, le fue eliminado un alivio al cual la accionante ya había accedido en relación con una obligación que poseía con el Banco Colpatria, y cuyo valor era de \$ 3.344.808 pesos. Por tal motivo la obligación se encontraba vigente. (folio 121).

- Fotocopia de la carta enviada por la accionante el día 24 de julio de 2003 a Central de Inversiones S.A. en la cual propone la suma de \$ 6.500.000 pesos como la única suma que puede pagar para cancelar la deuda de su crédito hipotecario. (folio 122).

- Fotocopia de carta de fecha 13 de agosto de 2003, en la cual Promociones y Cobranzas Beta S.A informa a la actora que Central de Inversiones S.A acepta su propuesta de pago y la señala que debe cancelar la suma de \$ 6.650.000 pesos con lo cual la deuda hipotecaria quedaría cancelada. (folios 123 y 124).
- Fotocopia de recibos de consignación por valor de \$ 6.650.000 y de \$ 1.500.000 de pesos hecho por la señora Tobón de Ortíz . (folio 125).
- Fotocopia de carta dirigida a Central de Inversiones S.A. solicitando la expedición de paz y salvo solicitado el día 20 de agosto de 2003 por la señora Marleny Tobón de Ortíz y su esposo. (folio 126).
- Fotocopia de Paz y Salvo expedido por Central de Inversiones el día 21 de agosto de 2003, en el cual manifiesta que la obligación No. 37037013626 de la señora Marleny Tobón de Ortíz fue cancelada a la fecha. (folio 127).
- Fotocopia de carta de fecha 29 de noviembre en la cual la peticionaria solicita a Central de Inversiones aceptar un pago por valor de \$ 1.500.000 pesos respecto de una obligación que por valor de \$ 2.500.000 pesos dice tener con el Banco BANCAFE. (folio 128).
- Fotocopia de carta de fecha 12 de noviembre del mismo año en la cual la accionante indica a Central de Inversiones S.A., el ofrecimiento de pago por valor de \$ 1.500.000 de pesos. (folio 129).
- Fotocopia de carta de fecha 16 de noviembre remitida por Promociones y Cobranzas Beta a la actora en la cual informa que Central de Inversiones S.A., acepta el ofrecimiento de pago por valor de \$ 1.500.000 pesos para la cancelación de la deuda que esta posee con BANCAFE. (folios 130 y 131).

VI. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS.

1. Competencia.

De conformidad con lo establecido en los artículos 86 y 241-9 de la Constitución Política y en los artículos 31 a 36 del Decreto 2591 de 1991, la Corte Constitucional es competente para revisar la decisión judicial mencionada.

2. Problema jurídico.

Para resolver el presente caso, la Sala de Revisión encuentra el problema jurídico a resolver consta de varios planteamientos:

- Primero. Habría que determinar si Central de Inversiones S.A., puede dejar sin efecto un Paz y Salvo por ella expedido en el cual daba por cancelada la obligación hipotecaria constituida inicialmente entre el B.C.H. y la actora, y a la cual se le había aplicado el alivio financiero consagrado en la Ley 546 de 1999, para luego modificar de forma unilateral la posición jurídica inicialmente reconocida, revocar el mencionado alivio financiero, y exigir a la accionante el pago de la obligación hipotecaria en cuestión por no estar cancelada en su totalidad.

- Segundo. Igualmente será menester precisar si, las entidades Promociones y Cobranzas Beta S.A. y Central de Inversiones S.A. (CISA), pueden exigirle a la accionante el pago de la mencionada obligación hipotecaria, cuando esta podría considerarse inexistente desde el mismo momento en que fue cedida por el Banco B.C.H. en Liquidación a Central de Inversiones S.A. -CISA.

- Tercero. Y finalmente, cabría señalar si pueden Central de Inversiones S.A -CISA y Promociones y Cobranzas Beta S.A, exigirle a la accionante la cancelación de otras obligaciones financieras totalmente ajenas a la obligación hipotecaria como condición previa para expedir el correspondiente Paz y Salvo y levantar la respectiva hipoteca.

3. Consideración previa.

Si bien la accionante dirige inicialmente la presente tutela en contra de la empresa Promociones y Cobranzas Beta S.A., la responsable de los hechos que motivaron la interposición de la misma es la Compañía Central de Inversiones S.A - CISA, la cual fue vinculada al proceso por el Tribunal Superior de Pasto, como juez de conocimiento de la presente tutela.

De igual forma, en tanto la accionante se encuentra en estado de indefensión frente a la compañía Central de Inversiones S.A - CISA, la presente acción de tutela resulta procedente.²

4. Posición de la Corte en casos similares al sometido a revisión en este proceso.

El derecho al debido proceso cuyo sustento constitucional se encuentra contenido en varias normas de la Carta Política, particularmente en el artículo 29 supone que todas las personas cuentan con unas condiciones sustanciales y procedimentales mínimas con las cuales se garantiza la protección de sus derechos e intereses, así como la efectividad del derecho material. Así mismo, el derecho al debido proceso asegura el respeto de principios y valores jurídicos de orden constitucional que garantizan un orden justo.³

En este sentido, uno de los elementos que conforma el derecho al debido proceso es el relacionado con el respeto al acto propio,⁴ según el cual no está permitido que quien profiere un acto generador de una situación particular y concreta a favor de otro, lo revoque posteriormente de manera inconsulta y unilateral⁵, basándose para ello en criterios irrazonables o desproporcionados que modifican la posición jurídica inicialmente definida.⁶

Según la jurisprudencia,⁷ resulta aplicable el principio del respeto del acto propio cuando coinciden las siguientes condiciones:

“a. Una conducta jurídicamente anterior, relevante y eficaz. b. El ejercicio de una facultad o de un derecho subjetivo por la misma persona o centros de interés que crea la situación litigiosa, debido a la contradicción -atentatorio de la buena fe- existente entre ambas conductas. c. La identidad del sujeto o centros de interés que se vinculan en ambas conductas.”⁸

De adelantarse una conducta como la descrita, es decir, que una entidad genera un documento por medio del cual se pueda deducir que ya ha asumido una posición jurídicamente definida, (como puede ser la expedición de un Paz y Salvo) y procede luego de manera unilateral y abusiva a revocar dicho acto, y a traicionar la confianza legítima depositada por la persona afectada con esta nueva decisión, viola los derechos fundamentales de su cliente, particularmente el derecho al debido proceso y desconoce principios jurídicos como la buena fe y la confianza legítima.⁹

En sentencia T-083 de 2003, en relación con la aplicación del principio del respeto del acto propio, se dijo lo siguiente:

“El principio de respeto del acto propio opera cuando un sujeto de derecho ha emitido un acto que ha generado una situación particular, concreta y definida a favor de otro. Tal principio le impide a ese sujeto de derecho, modificar unilateralmente su decisión, pues la confianza del administrado no se genera por la convicción de la apariencia de legalidad de una actuación, sino por la seguridad de haber obtenido una posición jurídica definida a través de un acto que creó situaciones particulares y concretas a su favor.” 10

En este orden de ideas, se ha concluido que cuando las entidades financieras modifican sus propios actos de manera unilateral e inconsulta faltan al principio del respeto del acto propio y actúan de manera ilegítima frente a sus clientes, traicionando la confianza por ellos depositada en el proceder de las entidades que hacen parte del sector financiero.

La Corte, al revisar casos similares¹¹, se ha pronunciado sobre el particular en los siguientes términos:

“Como se dijo, en las tres acciones de tutela que ahora ocupan la atención de la Corte, existe un elemento común cual es, que los deudores hipotecarios del Banco Granahorrar S.A., al momento en que dicha entidad financiera les informa sobre un saldo insoluto resultante de una reliquidación posterior a la inicialmente aplicada a sus créditos, ya habían cancelado la totalidad de la obligación con fundamento en la información que para el efecto les suministró la entidad accionada. Ello significa, ni más ni menos, que legítimamente confiados en la información financiera suministrada por Granahorrar, cancelaron la totalidad de sus deudas a fin de liberar sus viviendas.

“(…)

“El precedente citado permite concluir que las entidades financieras, en las actuaciones frente a sus usuarios, tienen una posición privilegiada que las erige como verdaderas autoridades ante ellos, condición que, a la vez que les otorga prerrogativas superiores a la de los particulares, las obliga a ejercer las acciones necesarias para garantizar el libre y adecuado ejercicio de los derechos fundamentales de sus clientes y, entre ellos, el del debido proceso.

“(…).

“De ello se desprende que el respeto del acto propio comprende una limitación del ejercicio de los derechos consistente en la fidelidad de los individuos a las decisiones que toman, sin que puedan revocarlas por sí mismos, más aún cuando el acto posterior se funde en criterios irrazonables, desproporcionados o extemporáneos¹².

“(…).

“13. Para la Sala es claro que semejante proceder conculca el derecho fundamental al debido proceso pues bastó el solo abuso de la posición dominante en que se halla una entidad financiera para constituir una obligación contra el actor, pretender el reconocimiento de intereses moratorios y negar la cancelación de la garantía prestada en razón de una obligación diferente. A una persona a la que se le había generado certeza sobre la extinción de una obligación y que se hallaba amparada por el principio de respeto del acto propio, en este caso emitido por Granahorrar, se la sorprendió no sólo con la imputación de una nueva deuda, sino con su cobro prejurídico pese a que no existía título alguno en el que tal obligación constara.

“(…).

“Granahorrar sencillamente, al percatarse de su yerro impuso su posición dominante frente al usuario, obligándolo a acogerse a la voluntad unilateral de éste, no teniendo el deudor alternativa distinta que la de aceptar so pena de verse avocado a los juicios judiciales pertinentes, con la posibilidad de perder su vivienda pues, precisamente la entidad financiera por ostentar una posición más fuerte y tener a su alcance la posibilidad de un mecanismo de defensa apto como es un proceso ejecutivo hipotecario, impone su voluntad sin tener el más mínimo reparo en la situación particular y concreta del usuario. Es justamente ahí en donde resulta vulnerado el debido proceso pues se impone una carga unilateral sin contar con la anuencia del usuario, alegando que se trata de un contrato cuyas controversias han de ser resueltas por la jurisdicción competente, sin tener en cuenta que los contratos se rigen por el principio de la buena fe, que el demandante también considera vulnerada”.¹³

“(…).

“Aceptar como lo pretende que el “error” en la aplicación de la metodología fijada para el efecto por la Superintendencia Bancaria debe ser soportado por el usuario, iría en contra de

los principios, valores y derechos que rigen la Constitución Política, entre los últimos, el derecho a tener una vivienda digna (art. 51 C.P.). Así lo sostuvo recientemente la Corte en la sentencia T-1085 de 2002 ya citada, cuando expresó “[p]or supuesto que la Corte no puede avalar ese tipo de comportamientos, es decir, el cambio unilateral en las reglas de juego que las entidades financieras imponen a sus clientes abusando de su posición dominante, máxime cuando estas entidades son las que tienen la información exacta sobre cada crédito y pueden realizar las verificaciones previas que estimen convenientes, no pudiendo endilgarle a sus usuarios los efectos negativos de sus propios yerros, tal como ocurre en el presente caso”¹⁴(Negrilla fuera del texto original).

Siguiendo esta línea de la jurisprudencia, se entiende que las entidades bancarias como entidades depositarias de la confianza pública y prestadoras de un servicio de interés público, tienen una posición dominante frente a sus usuarios.¹⁵ Así, cuando la entidad financiera haciendo uso de su capacidad técnica, emite un Paz y Salvo, y comunica con exactitud a su cliente el estado de los créditos que le ha concedido, éste no sólo asume como veraz dicha información, sino que adquiere la certeza respecto del estado actual de su obligación y su nivel de endeudamiento.¹⁶

En consecuencia, cuando la entidad informa a sus clientes el estado actual de las obligaciones que estos tienen con ella, les está dando a conocer de manera expresa y precisa la posición jurídica que ha asumido frente a las mismas, no pudiendo en consecuencia variar tal decisión de manera unilateral. No obstante, si posteriormente dicha entidad se percatara de que la información suministrada a sus clientes está errada, podrá modificarla sólo con la aquiescencia de sus clientes, y en caso de no obtener tal aprobación, debe acudir ante la jurisdicción ordinaria para corregir su yerro.¹⁷

Es claro entonces, que cuando la entidad financiera revoca de manera unilateral e inconsulta su propio acto modificando así su posición jurídica frente a una obligación financiera, vulnera los derechos fundamentales de sus clientes, pues los obliga a asumir las consecuencias negativas de sus propios errores, y les imputa además la carga de acudir a la justicia ordinaria si están inconformes con la nueva posición jurídica que la entidad ha asumido.

Sobre el particular esta Corte en sentencia T-323 de 2003, se pronunció en los siguientes términos:

“El argumento aducido por Granahorrar en todas las acciones de tutela que se revisan, para justificar su actitud frente a los deudores hipotecarios, no sólo en las que ahora se analizan, sino en las anteriores oportunidades en las que la Corte se ha pronunciado en acciones contra la misma entidad, se centra en el error en la aplicación de la metodología, circunstancia que “obligó” a esa entidad financiera a revertir las reliquidaciones inicialmente aplicadas. De ahí, manifiesta la entidad demandada, que si existe inconformidad al respecto, los afectados cuentan con las acciones legales pertinentes ante la jurisdicción ordinaria.

“Al respecto, la posición de la Corte ha sido la siguiente:

‘No se discute la posibilidad que se haya cometido un error en la reliquidación del crédito, error que en caso de ser cierto, es imputable a Granahorrar, entidad que cuenta con toda la infraestructura técnica y humana requerida para ese tipo de labores. Con todo, independientemente de que tal error se haya o no presentado, lo que es absolutamente claro es que se trata de una entidad crediticia que está sujeta a la Constitución y a la ley y que está en la necesidad de agotar los mecanismos jurídicos que tiene a su alcance si lo que pretende es el reconocimiento de sumas adicionales a aquellas que fueron pagadas por el actor y que le llevaron a certificar la extinción de la obligación.’18.”

Vistas las anteriores consideraciones y confrontando las mismas con los hechos que justificaron la interposición de la acción de tutela que aquí se revisa, esta Sala entrará a solucionar el caso sujeto a examen.

5. Caso concreto.

Sea preciso recordar los supuestos fácticos de la tutela sujeta a revisión :

- La accionante, Marleny Tobón Ortiz, adquirió un crédito hipotecario con el Banco B.C.H., respecto del cual había obtenido un Paz y Salvo por haber sido totalmente cancelado. No obstante, esta obligación fue cedida a la empresa Central de Inversiones S.A. - CISA, quien ratifica lo dicho por el banco cedente, al expedir con posterioridad y a favor de la accionante, un nuevo Paz y Salvo donde certifica que la obligación hipotecaria de la cual es actualmente titular la demandante ya se encuentra cancelada.

- Sin embargo, en lugar de continuar con los trámites para el levantamiento de la hipoteca

que gravaba en inmueble propiedad de la accionante, CISA le informa a ésta que el Paz y Salvo que le expidió carece de validez, y que además, procederá a revertir el alivio financiero que le fuera aplicado a dicho crédito hipotecario, argumentando para ello, que ella ya había obtenido dicho beneficio respecto de una obligación contraída con el Banco Colpatria.

- En vista de que la Ley 546 de 1999, no permite que una misma persona se beneficie de más de un alivio financiero, la obligación hipotecaria en poder de CISA, se encuentra vigente, y con un saldo pendiente por pagar, motivo por el cual no se expide Paz y Salvo alguno, ni se adelanta tampoco ningún trámite para el levantamiento de la hipoteca en cuestión.

Sin embargo, conocidos por la Sala de Revisión nuevos hechos relacionados por la accionante en documentos por ella remitidos a esta Corporación, se advierte que tan sólo unos días después de que el juez de instancia fallara esta tutela, Promociones y Cobranzas Beta S.A., y por Central de Inversiones S.A., ejercieron presión sobre la actora, induciéndola a realizar un pago final por valor de \$ 6.650.000 pesos, con el cual, la deuda hipotecaria quedó totalmente cancelada. Consecuencia inmediata del mencionado pago fue la expedición por parte de Central de Inversiones S.A. del Paz y Salvo con fecha 21 de agosto del mismo año, en el cual certifica la cancelación total de la obligación hipotecaria.

No obstante todo lo anterior, no se iniciaron los trámites de levantamiento de la hipoteca, pues la empresa Promociones y Cobranzas Beta S.A., alegó que el esposo de la accionante, codeudor del crédito hipotecario ya cancelado, tenía pendiente con CISA el pago de \$ 2.500.000 pesos por concepto de una tarjeta de crédito Visa. A pesar de que esta obligación no tenía en lo absoluto, incidencia alguna en el trámite de levantamiento de hipoteca, la actora canceló dicha obligación el día 24 de noviembre de 2003, tal como se comprueba con el recibo de pago allegado al expediente. De ello han transcurrido dos meses, sin que se le haya dado razón alguna en relación con el levantamiento de hipoteca por ella exigido desde hace varios meses.

En consecuencia, se tiene lo siguiente:

Mediante Paz y Salvo de fecha 25 de febrero de 2002, el Banco Central Hipotecario actualmente en Liquidación, informa que la obligación hipotecaria No. 450-037-03701362-6 asumida por la señora Marleny Tobón de Ortíz, se encuentra cancelada. En este punto es

importante anotar, que los documentos generados por las entidades financieras se presumen veraces en su contenido, y habrá de suponer que antes de su expedición el Banco B.C.H. realizó un estudio cuidadoso que le permitió concluir que la obligación de la accionante ya se encontraba cancelada, y que la información contenida en dicho Paz y Salvo correspondía a la realidad de la obligación financiera de la accionante.

Al respecto la Sala considera :

Resulta evidente que las entidades Promociones y Cobranzas Beta S.A y Central de Inversiones S.A., abusando de la posición dominante que ostenta frente a la actora, en razón a la relación comercial entre ellos inicialmente existente, exigen de la peticionaria el pago de sumas de dinero correspondientes a numerosas obligaciones ajenas a la obligación que dio origen a la presente tutela.

Al haber revocado de manera unilateral el alivio financiero que le fuera aplicado en su momento a la obligación hipotecaria de la accionante, CISA desconoció el derecho fundamental de la accionante al debido proceso, pero además, no acudió al juez competente y por el contrario, le exigió el pago de numerosas obligaciones, como excusa para la expedición del paz y salvo por la cancelación de la deuda hipotecaria, situación que se desarrolló al margen de la Constitución y la ley.

Es claro para la Sala de Revisión, que si Central de Inversiones S.A -CISA, como cesionaria de la obligación hipotecaria inicialmente pactada entre el B.C.H. en Liquidación y la actora, presentaba alguna irregularidad de orden legal o contractual, la vía correcta a seguir era poner en conocimiento de la accionante esta situación, buscar su consentimiento y corregir el error. Sin embargo, en abuso de su posición dominante, CISA unilateralmente modifica la situación jurídica existente en relación con la obligación hipotecaria de la actora, reversa el alivio financiero aplicado a una obligación que en ese momento ya se podía considerar inexistente, la revive además, e impone a su deudora un saldo a pagar.

No siendo suficiente tal actuación desmedida, y luego de que la peticionaria procedió a pagar el presunto saldo de la deuda, CISA exige el pago de otras obligaciones ajenas a la hipotecaria, so pretexto de levantar la hipoteca una vez éstas se hubiesen cancelado. Era evidente que el paz y salvo por concepto de la cancelación total de la acreencia hipotecaria en cuestión, definió la posición jurídica de Central de Inversiones S.A -CISA frente a esta

obligación, con lo cual el único camino a seguir era obligatoriamente el de iniciar y agotar el trámite de la expedición de la minuta de levantamiento de la hipoteca, situación que no ha tenido ocurrencia aún.

Encuentra esta Sala de Revisión que en este caso no sólo se aprecia vulnerado el derecho fundamental al debido proceso de la accionante por las actuaciones ilegales adelantadas por Central de Inversiones S.A -CISA y por Promociones y Cobranzas Beta S.A., sino que a su vez, la cadena de abusos en los que de manera grosera se ha visto sometida la accionante, afectaron gravemente principios como el de la confianza legítima y el de la buena fe de la señora Marleny Tobón de Ortíz, quien entendió desde un primer momento que su deuda había sido cancelada cuando aún su obligación no había sido cedida por el Banco B.C.H. en Liquidación a Central de Inversiones S.A. -CISA.

Así, las cosas, esta Sala de Revisión revocará el fallo proferido por la Sala Penal del Tribunal Superior de Pasto, dentro de la acción de tutela que aquí se revisa. En su lugar, se concederá el amparo del derecho al debido proceso, ordenando que la compañía Central de Inversiones S.A -CISA, si aún no lo hubiere hecho, ya sea de manera directa o por intermedio de Promociones y Cobranzas Beta S.A., inicie y agote, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia, todos los trámites correspondientes a la expedición de la minuta de cancelación de hipoteca que recae sobre el inmueble dado en garantía a la obligación No. 37037013626.

VII. DECISIÓN.

Con fundamento en las consideraciones expuestas en precedencia, esta Sala de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE:

Primero. REVOCAR la sentencia proferida el 9 de julio de 2003 por la Sala Penal del Tribunal Superior de Pasto. En su lugar, TUTELAR el derecho al debido proceso de la señora Marleny Tobón de Ortíz.

Segundo. ORDENAR a Central de Inversiones S.A - CISA, si aún no lo hubiere hecho, ya sea

de manera directa o por intermedio de Promociones y Cobranzas Beta S.A., inicie y agote, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia, todos los trámites correspondientes a la expedición de la minuta de cancelación de hipoteca que recae sobre el inmueble dado en garantía a la obligación No. 37037013626.

Tercero. Por Secretaria General, líbrese la comunicación de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Notifíquese, comuníquese, cúmplase e insértese en la Gaceta de la Corte Constitucional.

ALVARO TAFUR GALVIS

Magistrado Ponente

CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ

Magistrada

JAIME ARAÚJO RENTERÍA

Magistrado

IVÁN HUMBERTO ESCRUCERÍA MAYOLO

Secretario General (e)

1 A folio 30 del expediente obra el Paz y Salvo expedido por Central de Inversiones S.A. a favor de la accionante en el cual se lee lo siguiente:

“CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

“CERTIFICA:

“Que la señora MARLENY TOBON DE ORTIZ identificada con la cédula de ciudadanía 20.326.574, era titular de las obligaciones Nos. 29704355602, 29704355603, 29704355604,

29704355605, 29704335606 y 29704355607, cuya propiedad fue cedida por Bancafé Hipotecario a Central de Inversiones S.A., las cuales se encuentran canceladas a la fecha.

“Se expide en calidad de paz y salvo en la ciudad de Santiago de Cali a los diez (10) días del mes de Junio de 2003”

Este documento es firmado por un Analista de Cartera Masiva de Central de Inversiones S.A.

2 Ver el numeral noveno del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

3 Ver sentencia T-280 de 1998.

4 En sentencia T-366 de 2002, M.P. Rodrigo Escobar Gil se señaló lo siguiente: “el brocardo ‘venire contra pactum proprium’ no impone la obligación de no hacer, sino el deber de no poder hacer, es eso lo que significa que no se puede ir contra los actos propios. Por lo tanto, cuando el ordenamiento jurídico por su intermitencia y fragilidad no da seguridad a los particulares respecto a la legitimidad de sus actuaciones, y la actuación pública, fundada en dicho ordenamiento, revela un comportamiento que no es la conducta regular y recta que el administrado espera del Estado, viola el postulado de la buen fe. Ello resulta así, cuando los agentes del Estado atentan contra los derechos de los ciudadanos de manera súbita e inconsiderada e incumplen lo ofrecido o retiran lo que han otorgado anteriormente, por razones que para éstos resultan inesperadas e incomprensibles.”

5 En sentencia T-295 de 1999, el concepto de respeto del acto propio se definió de la siguiente manera: “Un tema jurídico que tiene como sustento el principio de la buena fe es el del respeto al acto propio, en virtud del cual, las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe. Principio constitucional, que sanciona como inadmisibles toda pretensión lícita, pero objetivamente contradictoria, con respecto al propio comportamiento efectuado por el sujeto. Se trata de una limitación del ejercicio de derechos que, en otras circunstancias podrían ser ejercidos lícitamente; en cambio, en las circunstancias concretas del caso, dichos derechos no pueden ejercerse por ser contradictorias respecto de una anterior conducta, esto es lo que el ordenamiento jurídico no puede tolerar, porque el ejercicio contradictorio del derecho se traduce en una extralimitación del propio derecho.”

6 Según la sentencia T-265 de 1999, que el principio del respeto del acto propio resulta aplicable cuando: “(i) se ha proferido un acto que contenga una situación subjetiva concreta y verificable que conceda confianza a su beneficiario de la titularidad de una posición jurídica determinada, esto es, que la disposición sea eficaz y jurídicamente vinculante; (ii) la decisión sea revocada unilateralmente por su emisor sin que esté autorizado por el ordenamiento para ello y con base en parámetros irrazonables o desproporcionados y (iii) exista identidad entre el sujeto que emite la decisión y su beneficiario tanto en la disposición inicial como en la posterior que la modifica, a la vez que ambos actos regulen la misma situación jurídica subjetiva.”

7 Sentencias T-550, T-705 y T-987 de 2003 M.P. Alvaro Tafur Galvis.

8 Ver nuevamente sentencia T-295 de 1999.

9 Ver sentencia T-959 de 2003, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

11 Ver sentencias T-1085 de 2002 M.P. Jaime Araújo Rentería; T-083 de 2003, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-141, T-323 y T-346 de 2003 M.P. Alfredo Beltrán Sierra; T-423 de 2003 M.P. Eduardo Montealegre Lynett; T-544 y T-546 de 2003, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-727 de 2003 M.P. Clara Inés Vargas Hernández; T-756 y T-959 de 2003 M.P. Rodrigo Escobar Gil; y T-550, T-705 y T-987 de 2003 M.P. Alvaro Tafur Galvis.

12 Cfr. T-475/92 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

13 Sentencia T-141/03 citada.

14 Sentencia T-346 de 2003.

15 En relación con la posición dominante de las entidades financieras respecto de sus usuarios, puede consultarse la sentencia C-955 de 2000.

16 En sentencia T-1085 de 2002, M.P. Jaime Araújo Rentería, sobre el particular dijo lo siguiente:

“Sin duda la información del saldo del crédito otorgada a la demandante por el banco, creó en ella la certeza de cual era el monto de su obligación, máxime cuando la entidad bancaria

le expidió un PAZ Y SALVO y le dió instrucciones para que suscribiera la escritura de cancelación del gravamen hipotecario. El banco posee los medios técnicos, la información exacta de cada crédito y puede realizar las verificaciones previas que estime convenientes, con el fin de que la información que suministre sea veraz. En caso de que haya incurrido en error, puede acudir a la jurisdicción ordinaria en procura de los derechos que crea tener, pero no puede trasladar esta carga, haciendo uso de su posición dominante, al usuario de buena fe.” (Subraya y negrilla fuera del texto original).

17 En sentencia T-141 de 2003, la Corte dijo lo siguiente:

“Granahorrar sencillamente, al percatarse de su yerro impuso su posición dominante frente al usuario, obligándolo a acogerse a la voluntad unilateral de éste, no teniendo el deudor alternativa distinta que la de aceptar so pena de verse avocado a los juicios judiciales pertinentes, con la posibilidad de perder su vivienda pues, precisamente la entidad financiera por ostentar una posición más fuerte y tener a su alcance la posibilidad de un mecanismo de defensa apto como es un proceso ejecutivo hipotecario, impone su voluntad sin tener el más mínimo reparo en la situación particular y concreta del usuario. Es justamente ahí en donde resulta vulnerado el debido proceso pues se impone una carga unilateral sin contar con la anuencia del usuario, alegando que se trata de un contrato cuyas controversias han de ser resueltas por la jurisdicción competente, sin tener en cuenta que los contratos se rigen por el principio de la buena fe, que el demandante también considera vulnerada.”

18 Sentencia T-083 de 2003, M.P. Jaime Córdoba Triviño.