

Sentencia T-079/04

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

ACTO PROPIO-Condiciones para su aplicación

ENTIDAD BANCARIA-Posición dominante

ENTIDAD BANCARIA-Información veraz sobre el estado de obligaciones financieras del cliente

Es claro que las entidades bancarias, como prestadoras de un servicio de interés público, y depositarias de la confianza pública, asumen una posición dominante frente a sus clientes, a quienes les suministran una información que presumen veraz, y a través de la cual informan a sus clientes de manera puntual y exacta sobre el estado de sus obligaciones financieras. Es a partir de esta información que los clientes pueden establecer si sus obligaciones crediticias ya están canceladas o aún persiste un saldo pendiente.

ENTIDAD BANCARIA-No puede modificar obligaciones financieras sin consentimiento del cliente

ENTIDAD BANCARIA-Asunción de nueva posición jurídica contrariando la anterior/ENTIDAD BANCARIA-Asunción de nueva posición jurídica genera carga económica que se creía inexistente

DEBIDO PROCESO-Vulneración por el BCH al solicitar saldo después de expedido paz y salvo

ENTIDAD BANCARIA-Error en cobro de crédito hipotecario cancelado/CENTRALES DE RIESGOS-Actualización y rectificación de información/DERECHO AL BUEN NOMBRE-Actualización y rectificación de información en centrales de riesgo

Reiteración de Jurisprudencia

Referencia: expediente T-792125

Acción de tutela instaurada por Mario Esteban Villa Arbeláez contra el Banco Central Hipotecario -en Liquidación.

Magistrada Ponente:

Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ

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

La Sala Novena 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 de los fallos proferidos por el Juzgado Sexto Civil del Circuito de Bogotá y por la Sala Civil del Tribunal Superior de la misma ciudad, en la tutela instaurada por Mario Esteban Villa Arbeláez contra el Banco Central Hipotecario –en Liquidación.

### I. ANTECEDENTES.

El 20 de junio de 1997 el señor Mario Esteban Villa Arbeláez adquirió con el Banco Central Hipotecario un crédito hipotecario de \$ 57.000.000 de pesos, cuyo número de obligación correspondió al 550-196-4696-3, y que fue garantizado con hipoteca sobre el lote No. 21 del Condominio Rincón de las Mercedes, ubicado en el Municipio de Jamundí (Cauca).<sup>1</sup>

El mencionado crédito fue cancelado en el mes de junio de 1999. Así, en junio de 2000, el B.C.H. expidió el correspondiente Paz y Salvo que daba por cancelada la obligación Hipotecaria en su totalidad. Posteriormente, en el estado de cuenta expedido por el mismo B.C.H. el 2 de septiembre de 2001, la mencionada obligación hipotecaria indicaba un saldo de “0.00”.

El 8 de abril de 2002, mediante derecho de petición presentado al banco accionado, el peticionario solicitó el levantamiento de la hipoteca sobre el inmueble antes señalado, petición a la cual adjuntó el paz y salvo expedido por el mismo Banco B.C.H.

Con fecha 25 de abril de 2002, el actor recibe la comunicación UQR-BCH 33125, en la cual el Banco B.C.H. en Liquidación, le informa que se están adelantando las gestiones pertinentes

al interior de la misma entidad bancaria, y que se estaba recopilando la documentación para lo cual se requería de algún tiempo.

El 17 de julio de ese mismo año, el actor radica ante el Banco B.C.H. en Liquidación, un nuevo requerimiento a fin de que se resuelva de manera urgente el derecho de petición a ellos presentados tiempo atrás. Junto con esta nueva comunicación el accionante dice adjuntar los documentos necesarios para el levantamiento de hipoteca.(certificado de libertad vigente, copia de la constitución de hipoteca, fotocopia del certificado de paz y salvo expedido por ese mismo banco y fotocopia de su documento de identidad).

El 23 de julio de 2002, el B.C.H. en Liquidación mediante comunicación 3115, ratifica que está adelantando las gestiones necesarias para el levantamiento de la hipoteca, pero solicita se alleguen; el certificado de tradición y libertad y la fotocopia de la escritura de constitución de hipoteca sobre el inmueble dado en garantía, documentos que el actor dice haber aportado desde el primer momento..

Sin embargo, en el mes de agosto de 2002, de manera sorpresiva, el demandante recibió una comunicación de la compañía Central de Inversiones S.A. -CISA, entidad que había asumido parte de la cartera del Banco B.C.H. en Liquidación, en la cual informaba, que revisada su base de datos, existía a cargo del actor una deuda pendiente por valor de \$ 127.386.619.66 por capital y de \$ 40.848.266.14 por mora, correspondiente a 31.73 cuotas insolutas, deuda perteneciente al crédito identificado con el número 550-198-4696-3.

Posteriormente, mediante comunicación del 20 de marzo de 2003, el Banco Granahorrar informa al accionante que mediante petición que le fuera hecha por el Banco B.C.H. en Liquidación, la obligación radicada bajo el número 100401612627, - desconocida por el actor-, y que fuera clasificada inicialmente como obligación comercial y de consumo, fue reclasificada como obligación hipotecaria. Que en consecuencia, el estado de dicha obligación para esa fecha era de \$ 101.745.273.44 pesos por concepto de capital; \$ 49.304.013.24 correspondiente a intereses y \$ 3.064.650.88 correspondiente al rubro de seguros.<sup>3</sup>

Frente a esta última comunicación, el accionante dio respuesta al B.C.H. en Liquidación el día 15 de mayo de 2003, argumentando que toda la situación debía ser un error, pues la obligación en cuestión ya había sido cancelada y en consecuencia no se encontraba vigente.

Frente a los anteriores hechos, el actor considera que el Banco B.C.H. en Liquidación ha violado sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, pues considera que esta entidad bancaria, en uso de su posición dominante en la relación comercial que existió entre ellos, le está imponiendo el pago de una suma de dinero respecto de una obligación hipotecaria que ya se había dado por cancelada por dicho banco y que él igualmente consideraba cancelada, pues se había expedido el respectivo paz y salvo y ya se estaban adelantando los trámites de levantamiento de hipoteca.

Por lo anterior, el actor solicita la protección de los derechos fundamentales ya mencionados, y pide se ordene el levantamiento de la hipoteca que recae sobre el inmueble de su propiedad.

#### I. INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD ACCIONADA.

Mediante escrito de fecha 8 de julio de 2003, el doctor Gustavo Alberto Latorre Cano, Abogado de la Coordinación Jurídica del Banco B.C.H. en Liquidación, dio respuesta al requerimiento que le fuera hecho por el Juez Sexto Civil del Circuito de Bogotá, señalado lo siguiente:

1. No es cierto que la deuda hipotecaria No. 550-198-00004696-3 de la cual el accionante es su deudor, se encuentre en la actualidad cancelada. Prueba de ello es que el actor no ha demostrado que la haya pagado efectivamente. Además, el actor atenta contra el principio de la buena fe, pues pretende aprovecharse del error ocurrido al interior del banco, lo que llevaría a que su conducta fuera tipificada por el derecho penal como aprovechamiento de error ajeno.

2. La persona que expidió el Paz y Salvo al cual hace referencia el actor, no era el representante legal del banco, y además, para la fecha en que éste documento fue expedido, la obligación ya era propiedad de CISA. Por esta razón, el Banco B.C.H. en Liquidación tampoco podía certificar el estado de la obligación en cuestión.

En lo que respecta a la afirmación hecha por el accionante en el sentido de que la voluntad

del Banco B.C.H. se encontraba plasmada en el paz y salvo que le fuera entregado, ello no corresponde con los más elementales principios legales, ni con lo expresado en pronunciamientos jurisprudenciales sobre la materia, que señalan que en las relaciones contractuales siempre primará la voluntad real y no la declarada. En consecuencia, corresponderá al accionante asumir la carga probatoria, teniendo que demostrar para ello, que la obligación ya fue cancelada, pues de los registros contables que obran en el banco no se puede deducir tal situación.

De igual forma, anota el accionado en su comunicación dirigida al juez de primera instancia, que la presente tutela resulta improcedente en razón a que el objeto de la discusión corresponde a una diferencia de orden contractual. Además, en tanto no se vislumbra la afectación de derecho fundamental alguno, ni el accionante se encuentra expuesto a la ocurrencia de un perjuicio irremediable, la tutela es inviable.

Finalmente, en la medida en que el actual propietario y titular de la obligación contractual objeto de controversia es la compañía Central de Inversiones S.A. CISA, será ésta, y no el Banco B.C.H. en Liquidación quien deba atender los requerimientos del peticionario.

Vinculada por el juez de conocimiento, la compañía Central de Inversiones S.A. -CISA, ésta dio respuesta mediante escrito del 15 de julio de 2003, al requerimiento judicial, en el cual señaló lo siguiente:

1. El crédito No. 55019846963 a cargo del accionante, corresponde a un crédito propiedad de Central de Inversiones S.A. desde el año de 1998, el cual fue adquirido dentro de una operación de compra de cartera efectuada al Banco Central Hipotecario en Liquidación.
2. De conformidad con la información suministrada el día 21 de abril de 2003 por el Jefe del Área de Operaciones del Banco Central Hipotecario, se tiene lo siguiente:

\* El día 20 de junio de 2000, fecha para la cual el crédito en cuestión ya era propiedad de CISA, el Área de Cartera del Banco B.C.H., había expedido una certificación por la cancelación total de la obligación No. 55019846963, basándose en la información que reposaba en ese momento en el sistema, y que demostraba que dicha obligación ya había sido cancelada. Sin

embargo, tal información no era correcta, pues de manera equivocada se habían hecho dos abonos extraordinarios por valor de \$ 65.380.000.00 y \$ 11.156.345.99, los días 11 y 18 de junio de 1999, motivados en una reliquidación y en un alivio otorgado por FOGAFIN, abonos que no eran viables para este crédito por estar calificado como cartera CISA - COLECTOR.

\* El día 7 de noviembre de 2000, el Área de operaciones del Banco B.C.H. en Liquidación detecta la inconsistencia y toma las siguientes medidas para su corrección:

- Reversa el abono que por valor de \$ 65.800.000 de pesos se había aplicado el día 18 de junio de 1999 al crédito del actor, pues correspondió a una reestructuración realizada por el Banco B.C.H. cuando el crédito ya había sido vendido a Central de Inversiones S.A.

- Reversa igualmente, el abono de \$ 11.156.345.99 de pesos, dinero perteneciente a FOGAFIN. Esto da origen a la obligación No. 4500018018190935, frente a la cual el accionante realizó cinco (5) abonos que luego fueron retirados y aplicados al crédito colector No. 550198000046963.

- El crédito No. 4500018018190935 fue retirado de la plataforma Fénix del Banco Granahorrar.

- Se homologa y reliquida la obligación No. 550198000046963.

3. De conformidad con la anterior información, el Secretario General de Central de Inversiones S.A. CISA, indica igualmente, que el mismo Banco B.C.H. en Liquidación le aclaró que el supuesto estado de cancelación que presenta el crédito No. 550198000046963, plasmado en la certificación expedida el 20 de junio de 2000, obedeció a un error fruto de la aplicación indebida de unos valores, y que dicha situación fue de pleno conocimiento por parte del cliente.

4. Que de esta manera, teniendo en cuenta una proyección realizada para la el 21 de julio de 2003, el estado del crédito No. 550198000046963 presenta un saldo pendiente por valor de \$ 167.715.010.84 de pesos, equivalente a treinta y nueve (39) cuotas en mora. Esta cuantía por pagar esta soportada en un certificado expedido por el Departamento de Operaciones de Central de Inversiones S.A.

5 Finaliza la comunicación de Central de Inversiones S.A. CISA señalando que si el actor ha cancelado la totalidad de la obligación, deberá aportar copia de las consignaciones realizadas, para ser aplicadas a su crédito y poder posteriormente cancelar dicha obligación, levantar la hipoteca y actualizar la información suministrada a las Centrales de Riesgo.

#### I. SENTENCIAS OBJETO DE REVISIÓN.

En sentencia del 18 de julio de 2003, el Juzgado Sexto Civil del Circuito de Bogotá amparó los derechos fundamentales al debido proceso y de petición del actor. Consideró el a quo que efectivamente tanto el Banco B.C.H. en Liquidación como Central de Inversiones S.A. CISA, desconocieron abiertamente el principio de buena fe que debe acompañar todas las actuaciones en los términos que señala la misma Constitución. Encuentra el juzgado que le asiste razón al accionante al considerar violados sus derechos fundamentales al debido proceso y petición, pues una vez que le fue informado el monto de la primera reliquidación esta información se convierte en obligación legal impuesta a las entidades bancarias según la Ley 546 de 1999. De aceptarse que los errores en la aplicación de la metodología fijada deben ser soportados por el usuario, iría en contra de los principios, valores y derechos de la Constitución.

En consecuencia, la sentencia de primera instancia ordenó “al Banco Central Hipotecario en Liquidación como a la sociedad Central de Inversiones S.A. que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, dejen sin efecto la segunda reliquidación realizada al crédito hipotecario del demandante, y por tanto, procedan a reconocer la primera de las reliquidaciones aplicadas al mencionado crédito, con los beneficios que se generen del mismo.”

Impugnada la anterior decisión, conoció la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, la cual en sentencia del 20 de agosto de 2003, revocó la decisión del juez de primera instancia, y en su lugar, negó la tutela. Señaló la Sala que la entidad accionada fue clara al darle respuesta a las peticiones de levantamiento de hipoteca presentadas por el actor, cuando en varias comunicaciones le señala que dicha petición se encontraba en trámite y que este se agotaría cuando se hubiere verificado el cumplimiento de todos los requisitos para ello. Pero de igual manera, en comunicación hecha al accionante por parte de Central de Inversiones S.A. CISA, se hace evidente que el crédito hipotecario se encontraba vigente, y que hasta tanto el

accionante probara haber efectuado los respectivos pagos, esta continuaría pendiente por pagar.

De otra parte, el ad quem manifestó que cuando el paz y salvo fue expedido por el Banco B.C.H. en junio 20 de 2000, la obligación ya no era de su propiedad, pues había sido vendida a Central de Inversiones S.A. desde 1998, a través de una operación de compra de cartera. Además, dicha certificación fue expedida con base en una información errónea.

De esta manera, no le es posible al juez constitucional prohijar el aprovechamiento de un error cometido por el Área de Cartera del Banco Central Hipotecario, el cual fue corregido posteriormente por el mismo banco, para ordenar el levantamiento de una hipoteca respecto de la cual no existe certeza de que se hubiese cancelado.

En consecuencia, el accionante cuenta con otras vías judiciales para hacer valer sus derechos, pues no le corresponde al juez constitucional entrar a determinar si existió o no el contrato en cuestión, o impartir órdenes derivadas de ese mismo contrato.

#### I. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE.

\* Folio 1, fotocopia de la certificación expedida por el Banco Central Hipotecario en Liquidación, de fecha 20 de junio de 200, que da por cancelada en su totalidad la obligación No. 550-198-4696-3 a cargo del señor Mario Esteban Villa Arbeláez.

\* Folios 2 a 7, correspondiente a las comunicaciones que se cruzaron entre el accionante y el Banco B.C.H. en Liquidación entre el 8 de abril de 2002 y el 2 de agosto del mismo año, relacionadas con la petición del actor de adelantar los trámites de levantamiento de la hipoteca.

\* Folios 8 y 9, fotocopia de la comunicación de fecha 6 de agosto de 2002, en la que Central

de Inversiones S.A. informa al accionante que la obligación hipotecaria a su cargo se encuentra en mora, y presenta un saldo por pagar.

\* Folios 10, fotocopia de la comunicación que el Banco Granahorrar enviara al actor el día 20 de marzo de 2003, en la que le informa que la obligación hipotecaria que el asumió con el Banco B.C.H. en Liquidación, está vigente y en mora-

\* Folio 11, fotocopia de la carta que el accionante enviara el 15 de mayo de 2003 al Banco Granahorrar en la que señala que lo comunicado por ellos debe ser consecuencia de un error pues la obligación financiera a la que hacen referencia ya fue cancelada tal y como consta en paz y salvo que le fuera expedido.

\* Folios 13 a 17, demanda de tutela.

\* Folios 23 a 42, respuesta dada por el Banco Central Hipotecario en Liquidación, al requerimiento que le fuera hecho por el Juez Sexto Civil del Circuito de Bogotá para que se pronunciara en relación con la presente acción de tutela.

\* Folios 47 a 68, respuesta entregada por la compañía Central de Inversiones S.A. CISA al ser vinculada a esta tutela por el Juez Sexto Civil del Circuito de Bogotá.

\* Folios 77 a 99, escrito de impugnación de la decisión de primera instancia, presentado por el Banco Central Hipotecario en Liquidación.

I. 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 las decisiones judiciales mencionadas.

## 2. Problema jurídico.

El examen de la solicitud de tutela que se plantea y consiguientemente, de los derechos que se dicen violados, se ciñe en síntesis a lo siguiente:

El Banco Central Hipotecario expidió un paz y salvo a favor del actor, en el cual daba por cancelada una obligación hipotecaria. El Banco revierte su acto cuando ya había cedido la obligación a la compañía Central de Inversiones S.A. -CISA, quien tres años después exige del actor el pago de una gran suma de dinero para cancelar el crédito hipotecario del cual hoy es su acreedora.

En consecuencia, puede considerarse que el presente caso plantea dos aspectos de un mismo problema jurídico: 1) Por una parte, debe determinarse por esta Sala, si el Banco B.C.H. en Liquidación podía, sin afectar la confianza legítima del accionante, dar por cancelada una obligación hipotecaria y luego modificar su posición, corregirla y argumentar que la obligación no era de su propiedad cuando efectiva y materialmente ya había expedido un paz y salvo.

2) Por otra parte, cabría precisar, si puede la compañía Central de Inversiones S.A. -CISA, exigir del actor el pago de una obligación sobre la cual existe un paz y salvo expedido por el anterior acreedor de dicha obligación, y que haría presumir además, que la obligación reclamada era inexistente cuando le fue cedida. Para tales efectos, se reiterarán los criterios de la jurisprudencia en casos anteriores que constituyen precedente obligado para este caso.

## 3. Reiteración de jurisprudencia. Posición de la Corte frente a casos similares al que se revisa. Aplicación del principio de respeto al acto propio como desarrollo del derecho al debido proceso.

Son varias las normas en la Constitución Política que hacen mención al debido proceso, pero

es el artículo 49 el que de manera expresa lo define como un derecho fundamental. El debido proceso comprende no solo el respeto de las garantías procesales de orden legal a las cuales tienen derecho todas las personas, sino que también garantiza los principios y valores constitucionales que dan plena vigencia a un orden justo.

El asunto que involucra esta tutela esta referido a la garantía del debido proceso en la modalidad de respeto a la actuación propia, entendida como la imposibilidad para quien actúa y genera con ello una situación particular y concreta, de desconocer su propia conducta, y vulnerar con ello los principios de buena fe y de confianza legítima.<sup>4</sup>

Jurisprudencialmente, esta Corporación ha definido el principio del respeto al acto propio en los siguientes términos:

“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.”<sup>5</sup>

Más recientemente en sentencia T-083 de 20036, 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.”

Definido así el principio de respeto al acto propio, resulta igualmente importante establecer cuáles son los elementos que deben necesariamente coincidir para considerar que

efectivamente dicho principio ha sido desconocido. Sobre este punto, igualmente la jurisprudencia constitucional se ha pronunciado en los siguientes términos:

“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.”<sup>7</sup>

En consecuencia, la importancia del respeto del acto propio como componente fundamental del derecho al debido proceso, exige que las actuaciones de las autoridades públicas, y en el caso que aquí se revisa, el comportamiento de las entidades bancarias, respete en todo momento el plexo de garantías fundamentales de sus clientes, en especial el derecho fundamental al debido proceso.

En desarrollo de tal primado, esta Corporación ha sido unánime en censurar la práctica de las entidades financieras de no respetar ni ser fieles a sus propios procederes,<sup>8</sup> y ha puesto en evidencia la jurisprudencia constitucional que las entidades bancarias en desarrollo de las relaciones contractuales con sus clientes, aprovechan su posición dominante, logrando con ello alterar las condiciones contractuales inicialmente pactadas, y vulnerando de contera los derechos fundamentales de sus usuarios financieros. En tales decisiones, ha señalado la Corte:

“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.

“(…)

“Los demandantes en las acciones de tutela que ahora se revisan, coinciden en alegar como

vulnerados, entre otros, el derecho fundamental al debido proceso. En la sentencia T-083 de 2003, ya citada, se estableció la relevancia del principio de respeto del acto propio como componente del derecho fundamental al debido proceso. Se dijo al respecto en esa oportunidad<sup>9</sup>

“ (...).

“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.

“( ...).

“10. 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.

“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 extemporáneos<sup>10</sup>.

“El principio de 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.<sup>11</sup>”

“(…).

“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.

“(…).

“En ese marco, la revocación del acto proferido por la entidad financiera, aunque aparentemente se funda en una circunstancia lícita, cual era la de disminuir el monto del alivio reconocido al deudor, en realidad desborda el marco jurídico aplicable pues extiende las consecuencias de su propio error a la reliquidación del crédito y revive los efectos de una obligación extinta. Sostener lo contrario, esto es, que la entidad financiera está facultada para cobrar sumas adicionales con posterioridad a la extinción de la obligación, configura la imposición de una carga especialmente gravosa e irrazonable al deudor.

“(…).

“De otro lado, quien tenía a su disposición los mecanismos judiciales ordinarios para obtener el pago de las sumas probablemente canceladas de más por el error en la reliquidación del crédito, era la misma entidad financiera. No obstante, abusando de su condición de preeminencia, exigió, más de un año después de la cancelación del crédito, el pago de la diferencia generada por su propio error y lo hizo mediante la revocatoria unilateral de su propio acto y extendiendo los efectos de una garantía constituida para una obligación distinta, proceder con el que se abrogó para sí facultades que sólo reposan en la jurisdicción.

“(…).

“Es claro que en virtud de esa relación contractual entre acreedor y deudor, con la anuencia de éste, podría haberse convenido una reliquidación del crédito a propuesta del acreedor si consideraba que en la primera existía un error. El mutuo consentimiento, como se sabe, es una de las formas en que pueden modificarse las obligaciones contractuales.

“No obstante, si el deudor no otorga su consentimiento, el ordenamiento jurídico le otorga a la entidad financiera la posibilidad de acudir al juez competente para dirimir la controversia así suscitada en torno a las obligaciones contractuales.

“Pero en este caso, Granahorrar ni obtuvo el consentimiento del deudor para la modificación de la cuantía de la obligación, ni tampoco acudió a la jurisdicción del Estado para dirimir la controversia. No, por el contrario en forma que por ello resulta arbitraria optó por imponer su decisión para manifestar luego que si el otro contratante no la acepta es a él al que le corresponde acudir ante los jueces. Tal situación equivale a administrar justicia por su propia cuenta, lo que resulta inaceptable por cuanto es claro que de esta manera la entidad financiera desconoció en forma diáfana el ordenamiento jurídico. Ello es así, por cuanto el mundo civilizado, desde antaño, tiene proscrita la autotutela de lo que se considera ser su derecho por una de las partes, así como igualmente tiene establecido que si no existe autocomposición del litigio debe entonces acudirse al proceso, sin que sea admisible que primero se produzca la autotutela de lo que se considera ser su derecho por una de las partes y perpetrado así el atropello a la otra parte, se le responda que si lo quiere acuda entonces el agraviado a iniciar un proceso, que ha debido ser promovido por la otra parte.

“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”.<sup>12</sup>

“(…).

“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”<sup>13</sup>

Conforme lo ha establecido la jurisprudencia, es claro que las entidades bancarias, como prestadoras de un servicio de interés público, y depositarias de la confianza pública, asumen una posición dominante frente a sus clientes,<sup>14</sup> a quienes les suministran una información que presumen veraz, y a través de la cual informan a sus clientes de manera puntual y exacta sobre el estado de sus obligaciones financieras. Es a partir de esta información que los clientes pueden establecer si sus obligaciones crediticias ya están canceladas o aún persiste un saldo pendiente.

En suma, cuando una entidad financiera profiere una comunicación dirigida a uno de sus clientes en la cual le señala una circunstancia en particular respecto de la obligación financiera que hubieren, dicha entidad financiera asume una posición jurídica en relación con tal obligación, y no podrá modificarla de manera unilateral e inconsulta, imponiendo una nueva posición jurídica, que al no poderse controvertir por parte de su cliente, vulnera su derecho al debido proceso y en particular desconoce el principio del respeto del acto propio. “Frente a estas eventualidades, lo correcto es que la entidad financiera acuda ante la jurisdicción ordinaria, pues no podrá entrar a corregir sus actos sin el consentimiento de su cliente, quien además no tiene porque asumir las consecuencias negativas de los actos de la entidad financiera.” (T-959 de 2003).

4. Caso concreto.

Luego de analizar los hechos expuestos por el accionante en su demanda de tutela, las pruebas obrantes en el expediente y las intervenciones de la entidad accionada, se advierte que lo realmente acontecido en este caso fue lo siguiente:

El señor Mario Esteban Villa Arbeláez, adquirió del Banco B.C.H. en Liquidación un crédito hipotecario No. 550-196-4696-3, en el año de 1997, el cual el mismo Banco dio por cancelado en su totalidad, según se desprende del contenido mismo de la certificación que éste expidiera a favor del señor Villa Arbeláez el 20 de junio de 2000. Sin embargo, meses después de que dicho paz y salvo fuera expedido, el Banco B.C.H. en Liquidación se percató de que hubo un error en el manejo de dicho crédito, al encontrar que había aplicado equivocadamente dos abonos extraordinarios por valor de \$ 65.380.000.00 y \$ 11.1563.345.99, los cuales se realizaron los días 11 y 18 de junio de 1999. Hallada la inconsistencia, el 7 de noviembre de 2000, el Banco procede a reversar dichos abonos a fin de corregir su error, advirtiendo que el accionante en todo momento fue informado sobre esta situación.

No obstante lo anterior, en las numerosas comunicaciones que dicho Banco cruzó con el accionante durante el año 2002, en las cuales el señor Villa Arbeláez solicitaba se agotaran los trámites para el levantamiento de la hipoteca, el Banco B.C.H. en Liquidación dio a entender a su cliente, que estaba recopilando la información pertinente, a fin de agotar el trámite de levantamiento de hipoteca. No existe en las comunicaciones entre el Banco y el cliente ninguna información de donde se logre inferir que el Banco había errado en la liquidación y posterior cancelación del crédito.

Sin embargo, mientras esto ocurre, el peticionario recibe una comunicación del Banco Granahorrar, y otra de la compañía Central de Inversiones S.A - CISA, en las cuales ambas entidades coinciden en señalar que la obligación No. 550-196-4696-3 de la cual el tutelante es su deudor, se encuentra "vigente" y en mora, presentando como saldo pendiente al 21 de julio de 2003 la suma de \$ 167.715.010.84 de pesos, correspondiente a 39 cuotas, dinero que debía ser cancelado a la compañía Central de Inversiones S.A CISA, actual propietaria de la obligación.

Frente a lo anterior, el accionante considera que sus derechos fundamentales al debido proceso y de petición han sido violados por el Banco Central Hipotecario en Liquidación, pues

éste de manera unilateral y arbitraria pretende ahora, desconocer la posición jurídica por el definida en el paz y salvo que expidiera a su favor el 20 de junio de 2000, con el cual daba por cancelada la obligación hipotecaria que aduce estar vigente. Además, considera que la excusa presentada por el Banco B.C.H. en Liquidación relativa a la indebida aplicación de unos abonos a dicho crédito hipotecario desconoce el principio de respeto al acto propio.

Visto los elementos fácticos del presente caso, la Sala de Revisión, entrará a revisar la presente acción de tutela siguiendo para ello los lineamientos jurisprudenciales que en relación al postulado del respeto al acto propio resultan aplicables en el presente caso.

Recordemos que es necesario la coincidencia de tres elementos para la aplicación de este principio. Esos elementos son los siguientes:

- 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.<sup>15</sup>

Veamos:

- a. Es claro para la Sala de Revisión, que el 20 de junio de 2000, el Banco Central Hipotecario en Liquidación, estableció de manera concreta, su posición jurídica frente al crédito hipotecario No. 550-198-4696-3 a cargo del señor Mario Esteban Villa Arbeláez, al certificar que éste se encontraba **TOTALMENTE CANCELADO**.

El accionante además asumió, que el Banco B.C.H. en el proceso previo a expedir el paz y salvo en cuestión, había realizado un estudio cuidadoso y pormenorizado de su obligación con el fin de reflejar con precisión la realidad de la obligación hipotecaria. Fue ello lo que le permitió al accionante adquirir la certeza de que la obligación hipotecaria de la cual era su deudor ya había sido pagada en su totalidad. Por otra parte, los documentos expedidos por las entidades bancarias, se “presumen veraces en su contenido”, <sup>16</sup> circunstancia que también se agrega a la confianza legítima depositada en el proceder del Banco para tener la plena seguridad de que la obligación hipotecaria ya estaba cancelada. <sup>17</sup>

La confianza legítima que tenía el actor de que su obligación ya se había cancelado, en razón del paz y salvo que le fuera expedido a su favor por parte del Banco, se vió corroborada igualmente, con las distintas comunicaciones que recibió del mismo Banco B.C.H. en Liquidación durante el año 2002, en las cuales éste le indicó que estaba adelantando la recopilación de los documentos necesarios para levantar la hipoteca; contrario sensu, en ningún momento puso de presente al accionante alguna inconsistencia en las gestiones previas a la expedición del paz y salvo, que hicieran sospechar al actor sobre la existencia de un error o una equivocación involuntaria del Banco. De esta manera, el accionante tenía el pleno convencimiento de que su crédito hipotecario ya estaba cancelado.

b. Junto con la respuesta dada al juez de primera instancia por parte de la compañía Central de Inversiones S.A - CISA, se anexa una comunicación que el Banco Central Hipotecario en Liquidación dirigió a Central de Inversiones S.A. -CISA, con fecha 21 de abril de 2003, en la cual le pone al tanto del estado actual de la obligación hipotecario a cargo del señor Villa Arbeláez, y en la que de manera clara señala lo siguiente:

\* El 20 de junio de 2000, el B.C.H. en Liquidación, expide a favor del accionante una certificación que da por cancelada en su totalidad la obligación No. 550-198-4696-3.

\* Que el 7 de noviembre de 2000, el Área de Operaciones del Banco, detecta una inconsistencia en la obligación hipotecaria en cuestión, consistente en la indebida aplicación a la misma, de dos abonos.

\* Que los dos abonos se reversan, con lo cual la obligación queda vigente.

Con las anteriores actuaciones adelantadas por el Banco B.C.H. en Liquidación en el mes de noviembre del año 2000, la posición jurídica por él asumida respecto de la obligación a cargo del actor y contenida en el paz y salvo que la daba por cancelada, había sido modificada de

manera unilateral y desconsiderada, estableciendo una nueva posición jurídica con la cual le creaba al actor una nueva carga económica, que éste ya creía inexistente.

Si bien el Banco B.C.H. argumenta que el actor tuvo conocimiento de esta situación, no aportó los documentos que así lo certificaran, y además olvidó que para que la nueva posición jurídica asumida frente a la obligación hipotecaria fuera legalmente válida, requería, además de informar a su cliente, que éste diera su consentimiento, pues de no obtener su aquiescencia, el Banco estaba transfiriendo al actor los efectos negativos de sus propios errores. Así lo ha entendido la jurisprudencia cuando ha señalado lo siguiente:

“De otro lado, quien tenía a su disposición los mecanismos judiciales ordinarios para obtener el pago de las sumas probablemente canceladas de más por el error en la reliquidación del crédito, era la misma entidad financiera. No obstante, abusando de su condición de preeminencia, exigió, más de un año después de la cancelación del crédito, el pago de la diferencia generada por su propio error y lo hizo mediante la revocatoria unilateral de su propio acto y extendiendo los efectos de una garantía constituida para una obligación distinta, proceder con el que se abrogó para sí facultades que sólo reposan en la jurisdicción. (T-083 de 2003).

c. Finalmente, existe plena coincidencia entre los sujetos involucrados en ambas conductas.

Ciertamente es el Banco Central Hipotecario en Liquidación quien expide un paz y salvo a favor del actor, con el cual da por cancelada la obligación hipotecaria adquirida por éste último, sentando su posición jurídica frente a la obligación. Posteriormente, es el mismo Banco B.C.H. en Liquidación quien de manera unilateral e inconsulta, modifica su posición jurídica inicial, revoca varios de sus actos e impone una nueva posición jurídica frente a la obligación hipotecaria que meses antes había dado por cancelada, desconociendo con ello su propio acto e imponiendo al actor una nueva carga económica que se suponía extinta.

De esta manera, queda probado que efectivamente el Banco Central Hipotecario en Liquidación, debilita la confianza legítima depositada en el actuar del Banco, socava la seguridad en el sistema financiero, desconoce el principio del respeto al acto propio y vulnera en consecuencia, el derecho fundamental al debido proceso del señor Mario Esteban Villa Arbeláez. Por tal motivo, se revocará la sentencia de segunda instancia y se confirmará la de primera, en tanto amparó el derecho al debido proceso del señor Villa

Arbeláez. Sin embargo, esta Sala estima que la orden proferida por el juez de primera instancia no se adecua a la jurisprudencia de esta Corporación. En consecuencia, ésta será variada en la parte resolutive de la presente sentencia.

Ahora bien, existe un segundo problema jurídico por resolver y es el relativo al hecho de que la obligación inicialmente adquirida por el accionante es actualmente propiedad de la compañía Central de Inversiones S.A. CISA, la cual la había adquirido como parte de una operación de compra de cartera celebrada con el Banco B.C.H. en Liquidación. De esta manera, podría suponerse, que actualmente CISA está reclamando del accionante el pago de un crédito hipotecario inexistente por haberse este cancelado en su totalidad tal y como se deduce del contenido mismo del paz y salvo expedido a favor del actor.

Sobre una situación similar que fuera revisada por esta misma Corporación, se dijo de manera especial lo siguiente:

“Es en este punto en el cual habrá de resolverse el segundo problema jurídico que se planteó inicialmente, y que se relaciona con la posibilidad que le puede asistir al Banco Granahorrar de cobrar unos dineros relacionados con un crédito hipotecario que al parecer le fue cedido cuando ya se había cancelado la obligación. En este punto, debemos recordar que en los procesos de cesión de cartera, las obligaciones cedidas conservan consigo todas aquellas acciones legales propias de su figura jurídica, y que estas pueden ser ejercidas por el cesionario de la obligación.

“Luego entonces, cuando el Banco B.C.H. en Liquidación cede la obligación al Banco Granahorrar, la figura jurídica que opera es la del endoso de un pagaré en el cual se encuentra respalda la obligación hipotecaria cedida. Así, el Banco Granahorrar, como poseedor de buena fe de este título valor, podrá hacer efectiva la obligación adquirida, incluso si es el caso haciendo uso de todas las acciones legales de que pueda disponer. Ahora bien, es claro que el tutelante es el directamente afectado por las actuaciones que en su momento generó el Banco B.C.H. en Liquidación. Sin embargo, no se puede obligar al actor a que inicie reclamaciones en forma directa ante el Banco Granahorrar o ante el Banco B.C.H. en Liquidación, pues ello sería someterlo nuevamente a una situación en la que los bancos accionados harían prevalecer su posición dominante en la relación, y dilatarían una posible solución en desmedro de sus derechos fundamentales.” (Sentencia T-959 de 2003,

M.P. Rodrigo Escobar Gil).

A esta misma conclusión llega esta Sala, pues no sería aceptable que el demandante en este caso, se viera obligado a asumir el pago de un crédito hipotecario ya cancelado, por el simple hecho de que el Banco B.C.H. en Liquidación quien dio por pagado dicho crédito, corrija su error y transfiera la obligación a otra entidad para que esta reclame el pago de una obligación inexistente. De esta manera, no podrá CISA imponer al accionante la obligación de pagar más de 39 cuotas en mora que dice se le adeudan, pues la inconsistencia surgida en relación con la vigencia o no de la obligación que reclama es consecuencia de un error surgido al interior del Banco B.C.H. en Liquidación y no del accionante. Por ello, Central de Inversiones S.A. CISA, deberá en el término de cuarenta ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia, iniciar los trámites necesarios para levantar la hipoteca que recae sobre el inmueble propiedad del actor, y que deberán estar concluidos en un plazo máximo de un (1) mes, sin perjuicio de las acciones legales que pueda emprender contra el Banco B.C.H. en Liquidación.

Por último, debe anotarse que la misma compañía Central de Inversiones S.A. CISA en respuesta que diera al juez de primera instancia en el trámite de ésta tutela, manifestó que la mora de más de 39 cuotas que presentaba el actor, había sido reportada a las Centrales de Riegos. Ante esta situación, y teniendo en cuenta que las diferencias surgidas con ocasión del crédito hipotecario a cargo de señor Villa Arbeláez fueron consecuencia de los errores cometidos por el Banco B.C.H. en Liquidación, fuerza a concluir que el reporte hecho por Central de Inversiones S.A. no correspondía a la realidad de las cosas, motivo por el cual esta entidad, deberá en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente sentencia, actualizar la información remitida a dichas Centrales de Riesgo, señalando en ella la verdadera situación que presenta el actor en relación con la obligación hipotecaria ya extinta, a efectos de que la información allí almacenada sea actualizada y rectificadas de manera exacta y oportuna, garantizado de esta manera el respeto del derecho fundamental al habeas data y buen nombre del accionante.

## I. 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 por la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, y en su lugar, CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juzgado Sexto Civil del Circuito de Bogotá sólo en cuanto concedió la protección de los derechos fundamentales del accionante.

Segundo. ORDENAR a Central de Inversiones S.A. CISA, deberá en el término de cuarenta ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia, iniciar los trámites necesarios para levantar la hipoteca que recae sobre el inmueble propiedad del actor, y que deberán estar concluidos en un plazo máximo de un (1) mes, sin perjuicio de las acciones legales que pueda emprender contra el Banco B.C.H. en Liquidación.

Tercero. ORDENAR a Central de Inversiones S.A. que en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente sentencia, deberá actualizar la información remitida a las Centrales de Riesgo, señalando en ella la verdadera situación que presenta el actor en relación con la obligación hipotecaria ya extinta, a efectos de la información allí almacenada sea actualizada y rectificadas de manera exacta y oportuna.

Cuarto. 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.

CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ

Magistrada Ponente

JAIME ARAÚJO RENTERÍA

Magistrado

ALFREDO BELTRÁN SIERRA

Magistrado

IVÁN HUMBERTO ESCRUCERÍA MAYOLO

Secretario General (e)

1 La garantía hipotecaria consta en la escritura pública No. 04255 del 13 de junio de 1997, de la Notaría 19 del Circuito de Bogotá, y registrada en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali, bajo la Matrícula No. 370-419043.

2 Ver folio 7 del cuaderno principal del expediente objeto de revisión.

3 Ver folio 10 del expediente.

4 Sentencia T-544 de 2003, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

5 Sentencia T-295 de 1999, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

6 Magistrado Ponente Jaime Córdoba Triviño.

7 Sentencia T-295 de 1999, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

8 Ver entre otras las 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-546 de 2003, Manuel José Cepeda Espinosa, T-550, T-705 y T-987 de 2003, M.P. Alvaro Tafur Galvis, T-727 de 2003, M.P. Clara Inés Vargas Hernández, T-756 y T-959 de 2003 M.P. Rodrigo Escobar Gil.

9 También expresada en la sentencia T-141 de 2003 M.P. Alfredo Beltrán Sierra, en la que además, se reiteró lo que sobre la teoría del acto propio había establecido la Corte en varias sentencias, entre ellas, la T-475/92 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz y T-295/99 M.P. Alejandro Martínez Caballero.

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

12 Sentencia T-141/03 citada.

13 Sentencia T-346 de 2003, M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

14 Ver sentencia C-955 de 2000, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

15 Sentencia T-295 de 1999, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

16 Sentencia T-959 de 2003 M. P. Rodrigo Escobar Gil .

17 “En este punto merece recordarse, que los documentos generados por las entidades bancarias se presumen veraces en su contenido y con mayor razón habrá de suponerse su veracidad, cuando la comunicación esta firmada por el propio Presidente del Banco, lo que hace suponer que hubo un análisis cuidadoso y previo por parte de las diferentes dependencias del banco, que permitieron asegurar que la información contenida en ese documento correspondía a un procedimiento serio y que lo allí consignado reflejaba la realidad de la obligación financiera del actor.”, T-959 de 2003.