

Sentencia T-1085/02

ENTIDAD BANCARIA-Es un servicio público

ACCION DE TUTELA CONTRA ENTIDAD FINANCIERA-Procedencia

ENTIDAD BANCARIA-Posición dominante

Es claro que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero. En efecto, son ellas quienes fijan los requisitos y condiciones de los créditos, tasas de interés, sistemas de amortización etc. Son ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan, y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los clientes.

DERECHO DE PETICION FRENTE A ENTIDAD BANCARIA-Respuesta sobre condiciones exactas del crédito

DEBIDO PROCESO-Vulneración por Granahorrar al solicitar saldo después de expedido el paz y salvo/ENTIDAD BANCARIA-No debe abusar de su posición dominante

Referencia: expediente T- 645771

Acción de tutela instaurada por Estela del Rosario López García contra Banco Granahorrar.

Magistrado Ponente:

Bogotá, D. C., cinco (5) de diciembre de dos mil dos (2002).

La Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, en particular las contenidas en los artículos 86 y 241, numeral 9, de la Constitución y el Decreto 2591 de 1991, ha proferido la siguiente

SENTENCIA

Dentro del proceso de revisión de los fallos proferidos por el Juzgado 86 Penal Municipal de Bogotá y 25 Penal del Circuito de Bogotá, en el trámite de la acción de tutela instaurada por Estela del Rosario López García contra El Banco Granahorrar.

## I. ANTECEDENTES.

### 1. Hechos.

La señora Estela del Rosario López García instauró acción de tutela contra el Banco Granahorrar, por considerar vulnerado el derecho fundamental al debido proceso, en razón de que, para adquirir el inmueble en que habita, obtuvo en el año 1993 junto con sus familiares Diana Susana López García y Blanca García de López, un crédito hipotecario por la suma de \$11.300.000.00. El 1 de enero de 2000 el banco Granahorrar reconoció, a título de alivio, la suma de \$1.874.236.98, producto del proceso de reliquidación del crédito.

El día 17 de mayo de 2001, de acuerdo con la información suministrada por el Banco, el saldo del crédito hipotecario era de \$10.343.000, por lo cual procedieron a cancelar dicho valor con el objeto de dar por terminada la obligación. El Banco en la misma fecha expide PAZ Y SALVO respecto a la obligación hipotecaria. Por instrucciones del Banco las beneficiarias del crédito suscribieron la escritura Pública de cancelación de hipoteca No. 1787 del 28 de junio de 2001, de la Notaría 52 de Bogotá, quedando pendiente la firma por parte del representante del Banco. El día 1 de abril de 2002 la peticionaria mediante escrito solicitó a Granahorrar se le informara por qué no habían suscrito aún la escritura de cancelación de la hipoteca, contestando la entidad el día 9 de abril que de acuerdo con un proceso de revisión y ajuste a la reliquidación realizada durante el año 2000, la deuda a primero de enero de 2000 arrojaba un saldo de \$1.874.236.98. Con fecha 15 de abril el Banco hace un requerimiento cobrando la suma de \$2.253.789.30, más una suma de \$496.280.00 por intereses corrientes.

### 2. Pretensión.

Solicita en consecuencia se tutele el derecho al debido proceso, ordenando al Banco Granahorrar que cancele la obligación hipotecaria No. 100401367580, mediante la suscripción de la escritura pública de cancelación de hipoteca No. 1787 del 28 de junio de 2001, de la Notaría 52 de Bogotá.

### 3. Contestación de la entidad demandada.

El Banco Granahorrar a través de su División Jurídica solicita se declare la improcedencia de

la acción, pues en su concepto no se ha violado derecho fundamental alguno y, para el caso concreto, existen otros medios de defensa judicial. Al respecto expone lo siguiente:

“ Tanto El Consejo de Estado como la corte Constitucional han sido precisos en señalar que, cuando existan diferencias sobre el tema de la reliquidación, será el afectado quien deba acudir ante la justicia ordinaria para que se dirima ante ella tal situación.

“(…)

“En consecuencia, es, ante el Juez Civil competente ante quien deben ventilarse tales temas, lo cual hace improcedente el amparo deprecado a la luz de lo dispuesto por el artículo 86 de la Constitución Política y 6° numeral 1° del decreto 2591 de 1991, adicionalmente no existe perjuicio irremediable que permita el amparo transitorio en tal sentido.

(…)

“ El alivio otorgado por ley a los créditos hipotecarios con destino vivienda son dineros (sic) públicos que aplica el Gobierno Nacional a dichos créditos por cuenta de la Nación.

“ El valor de dicho alivio, es consecuencia del valor del crédito a 31 de diciembre de 1999, sometido a la metodología de reliquidación dispuesta por la Superintendencia Bancaria.

“ La variación obtenida en el alivio inicialmente informado, pasa por una situación de ajuste pleno a la citada metodología por parte del Banco Granahorrar, la cual fue aplicada por el Banco inicialmente con la inclusión o exclusión de factores que afectaron el resultado final, lo que conllevó la revisión y ajuste ordenado por la Superintendencia Bancaria.

“ La Superintendencia al revisar y encontrar que el proceso de reliquidación no se ajusta a la metodología por ella ordenada solicita la realización de un proceso que se atenga plenamente a lo por ella dispuesto en sus circulares externas 007 y 048 de 2000, lo que consecencialmente lleva a la reversión de la reliquidación.

“ Es decir el Banco se ve inmerso en una necesidad objetiva de adecuar el proceso de reliquidación, su intención no es causar daño a la accionante (sic) sino proteger los dineros públicos que la entidad aplica como intermediaria del Gobierno Nacional para hacer tal reconocimiento…….”

#### 4. Pruebas que obran en el expediente.

- A folios 7 y 8, formato 254 donde consta la reliquidación del crédito hipotecario.
- A folio 10, comprobante de consignación por valor de \$10.343.000.00 de fecha 17 de mayo de 2001.
- A folio 11, Paz y Salvo expedido por Granahorrar el 17 de mayo de 2001.
- A folio 12, recibo de pago de los derechos de escrituración para la cancelación de la hipoteca, de la notaría 52 de Bogotá del 28 de junio de 2001.
- A folio 15, derecho de petición formulado por la demandante al Banco Granahorrar de fecha 1 de abril de 2002.
- A folios 18 a 20, certificado de tradición y libertad del inmueble.

## II. DECISIONES JUDICIALES OBJETO DE REVISIÓN.

### 1. Sentencia de primera instancia

Conoció del presente caso el Juzgado Ochenta y Seis Penal Municipal de Bogotá, quien en providencia de junio 19 de 2002 resolvió NO TUTELAR el derecho invocado por la demandante, fundándose en que:

“ Resulta pertinente tener en cuenta que las diferencias surgidas entre las partes se puede decir no constituyen materia que pueda someterse al estudio y decisión del juez de tutela como se dijo anteriormente, ya que por definición el mecanismo procesal del artículo 86 de la C.N está excluido en tales casos, toda vez que quien se considere perjudicado o amenazado en sus derechos goza de otro medio judicial para su defensa: el aplicable al contrato respectivo según su naturaleza, en este caso con el Banco y de conformidad con las reglas de competencia establecidas en la ley; ahora, si la accionante (sic) persiste en que no está satisfecha con las explicaciones dadas por el Banco, puede acudir ante la Jurisdicción Civil y por los procedimientos propios para ello, satisfacer su pretensión”.

## 1. Impugnación

La demandante impugnó la decisión de primera instancia con los siguientes argumentos:

“ Es que, los bancos no pueden, unilateralmente, revocar los alivios concedidos a los deudores de los créditos hipotecarios y deben abstenerse de incurrir en similares comportamientos.

“ La banca privada cumple una función pública bajo el control y vigilancia del estado, razón por la cual, los bancos en materia de tutela, reciben el mismo tratamiento de las autoridades públicas y es por ello que con sus actuaciones pueden vulnerar el debido proceso.

“ Con lo anterior queda demostrado que el Banco modificó de manera unilateral una reliquidación que ya había quedado en firme y la cual se canceló en su oportunidad y como consecuencia de la misma la entidad expidió el paz y salvo y dio instrucciones para proceder a cancelar la hipoteca, haciéndonos incurrir en un costo de \$80.877.00 por gastos de la escritura de cancelación de la hipoteca que la entidad financiera no ha suscrito. “

## 3. Sentencia de segunda instancia

Conoció en segunda instancia el Juzgado 25 Penal del Circuito, quien mediante sentencia de julio 31 de 2002 CONFIRMÓ EL FALLO RECURRIDO, fundándose en que el demandante cuenta con otro medio de defensa judicial, para lo cual expone:

“ Tratándose de relación contractual, que según se desprende del escrito de contestación a la tutela, toda la razón tienen para pregonar que se trata de agenciar derechos legales, lo cual tiene que hacerse a través de los jueces civiles mediante un proceso ejecutivo de hacer, en este caso correr la correspondiente escritura pública de cancelación de dicha hipoteca, más la tutela no está llamada a usurpar esos procedimientos legales, espectro natural donde podrán discutir las diferencias y hacer valer sus derechos frente si le asiste razón a la accionante (sic) o a la demandada sobre las pretensiones de estar obligados a cancelar la hipoteca, es el juez civil competente el encargado de resolver y demostrar si se quiere o no aprovechar de un error o de una posición dominante”.

### III. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS DE LA CORTE.

#### 1. Competencia.

Esta Corte es competente para conocer del fallo materia de revisión, 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, así como en cumplimiento del Auto de 25 de septiembre de 2002, de la Sala de Selección No. 5.

#### 2. El problema jurídico.

Corresponde a la Corte determinar si es procedente por vía de tutela, ordenar suscribir una escritura pública de cancelación de hipoteca.

##### 1. 1. Procedencia de la acción de tutela contra entidades bancarias.

Lo primero que determinará la corte es si para el caso específico, por tratarse de una acción de tutela contra una persona jurídica que presta el servicio bancario, procede la acción de tutela. Al respecto la Corte manifestó mediante sentencia T - 083 de 2002:

“ En efecto, la actividad financiera, cuyo objetivo principal es el de captar recursos económicos del público, para administrarlos, intervenirlos y obtener de su manejo un provecho de igual naturaleza, ha sido considerada por la Corte Constitucional como servicio público. Sobre este asunto ha dicho la corporación:

“El servicio público es definido en el derecho positivo colombiano como “... toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado directa o indirectamente o por personas privadas...”

“De igual manera la jurisprudencia constitucional ha establecido que el servicio público es “toda actividad dirigida a satisfacer una necesidad de carácter general, en forma continua y obligatoria, según las ordenaciones del derecho público, bien sea que su ordenación esté a

cargo del estado directamente o de concesionarios o administradores delegados, a cargo de simples personas privadas”.

“(…)

“...[L]a actividad desplegada por las entidades financieras tiene la prerrogativa consistente en la facultad para captar recursos del público, manejarlos, invertirlos y obtener un aprovechamiento de los mismos, dentro de los límites y con los requisitos contemplados en la ley;

“(…)

“El artículo 335 de la Carta establece:

“Artículo 335. Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a los que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.”

“De los precedentes textos constitucionales aparece que la actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público, atendiendo a su propia naturaleza, reviste un interés general y, por tanto, no escapa al postulado constitucional que declara su prevalencia sobre intereses particulares (artículo 1° Constitución Política), lo cual se concreta en el carácter de servicio público que se le atribuyó desde 1959...”. (Corte Constitucional, Sentencia T-443 de 1992, M.P. José Gregorio Hernández Galindo)”

Pues bien, la entidad financiera Banco Granahorrar tiene la condición de empresa industrial y comercial del Estado, cuyo objeto social es el servicio bancario; es decir, se trata de una entidad financiera estatal que presta un servicio público, por lo que cumple con dos de los requisitos de procedibilidad establecidos en el artículo 86 de la Constitución, siendo por tanto pasible de ser demandada en acción de tutela.

2.2. Posición Dominante de las entidades bancarias.

Para la Corte es claro que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero. En efecto, son ellas quienes fijan los requisitos y condiciones de los créditos, tasas de interés, sistemas de amortización etc. Son ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan, y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los clientes. En el mismo sentido esta Corte se pronunció en sentencia T - 661 de 2001:

“ En este orden de ideas, la acción de tutela procede tanto por la violación al derecho de petición como por las vulneraciones que puedan emanar de una relación asimétrica como es la que se entabla entre una entidad financiera y los usuarios, al tener los bancos atribuciones que los colocan en una posición de preeminencia desde la cual pueden con sus acciones y omisiones desconocer o amenazar derechos fundamentales de las personas. Independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta los bancos actúan con una autorización del Estado para prestar un servicio público por ello, los usuarios están facultados para utilizar los mecanismos de protección que garanticen sus derechos.

“ (...)

“ En relación con las obligaciones que emanan de los contratos bancarios si algo debe saber el usuario, sin ninguna duda en forma expresa, diáfana y clara, es cuánto debe y por qué concepto, máxime si la entidad financiera emite comunicados contradictorios e ininteligibles.

“ (...)

“ Si los clientes de las entidades bancarias no pueden preguntar sobre las condiciones exactas de sus créditos ¿qué tipo de peticiones pueden entonces hacerse a los bancos y corporaciones de crédito? Se pregunta esta Corte.

“ Los jueces de instancia desconocen abiertamente la doctrina de esta Corte en un acto contrario al deber que tiene el juez en el Estado social de derecho, pero fundamentalmente su comportamiento constituye un acto de denegación de justicia al no proteger los derechos y garantías de las personas en situación de desequilibrio frente a un poder preeminente como el que tienen las entidades financieras.”

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.

### 3. El caso concreto

En el presente caso la peticionaria instauró acción de tutela por considerar vulnerado el derecho fundamental al debido proceso, en razón de que, a pesar de que el 17 de mayo de 2001 canceló en su totalidad la suma que le informó Granahorrar que adeudaba como saldo de la obligación hipotecaria, y que dicha entidad bancaria expidió ese mismo día el correspondiente paz y salvo, se negó con posterioridad a suscribir la escritura pública mediante la cual se cancela el gravamen hipotecario que pesa sobre el inmueble, por considerar que por un error en la reliquidación del crédito, la demandante aún no ha cancelado la obligación en su totalidad. En el fallo de primera instancia el juez decidió NO TUTELAR el amparo solicitado, por estimar que existen otros medios de defensa judicial. Con los mismos argumentos el juez de segunda instancia confirmó el fallo recurrido.

En el caso concreto no se pide la reliquidación sino que aplique la liquidación que ellos directamente realizaron y que el usuario de buena fe aceptó.

En concordancia con lo expuesto, la Sala Primera de Revisión revocará los fallos dictados por el Juzgado Ochenta y Seis Penal Municipal de Bogotá y Veinticinco Penal del Circuito de Bogotá.

### IV. DECISIÓN.

En mérito de lo expuesto, la Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

## RESUELVE

Primero. REVOCAR los fallos proferidos por el Juzgado Ochenta y Seis Penal Municipal de Bogotá y Veinticinco Penal del Circuito de Bogotá, mediante los cuales se negó el amparo constitucional del derecho al debido proceso invocado por Estela del Rosario López García contra el Banco Granahorrar.

Segundo. CONCEDER el amparo constitucional del derecho al debido proceso invocado por Estela del Rosario López García contra el Banco Granahorrar.

Tercero. ORDENAR al Banco Granahorrar que dentro del término de cuarenta y ocho horas a partir de la notificación de esta decisión, adelante los trámites necesarios para la cancelación de la obligación hipotecaria de Estela del Rosario López García.

Cuarto. Si el Banco Granahorrar considera que tiene algún derecho puede, después de cancelada la obligación hipotecaria, reclamarlo ante el juez competente.

Quinto. Por Secretaría, líbrese la comunicación prevista en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Notifíquese, comuníquese, publíquese en la Gaceta de la Corte Constitucional y cúmplase.

JAIME ARAUJO RENTERIA

Magistrado Ponente

ALFREDO BELTRAN SIERRA

Magistrado

MANUEL JOSE CEPEDA ESPINOSA

Magistrado

MARTHA VICTORIA SACHICA MENDEZ

Secretaria General

