

## Sentencia T-160/05

### DERECHO A LA INFORMACION-Información adecuada a las relaciones crediticias

La Corte ha indicado que la ausencia de información adecuada constituye un ejercicio indebido de la posición dominante en la que se encuentran las entidades financieras frente a los deudores, quienes, en consecuencia, son colocados en una situación de indefensión en la medida en que la información inadecuada, incompleta o confusa los imposibilita para hacer valer sus derechos y, eventualmente, reclamarlos ante las autoridades competentes. En este sentido, debe resaltarse que en la Sentencia de constitucionalidad C-955 de 2000 se resaltó que los establecimientos que prestan dinero para la vivienda social tienen el deber de informar a sus usuarios acerca de sus relaciones crediticias, precisando así, que la información, en desarrollo del artículo 20 superior, garantiza a los usuarios del crédito de vivienda la certidumbre desde el momento en que se inicia la relación jurídica y de manera permanente a lo largo de la vigencia del crédito, acerca de las condiciones económicas del mismo, de los intereses que se le cobran, de la manera como están estructurados sus cuotas mensuales y de la amortización que en los términos de la sentencia van efectuando.

### DERECHO A LA INFORMACION-Historial del crédito bancario

La Corte ha señalado que el derecho fundamental a obtener información en el ámbito de las relaciones contractuales “garantiza que las personas como partes negociales puedan ejercer a cabalidad sus derechos contractuales, legales y patrimoniales mediante los cuales se desarrollan las actividades ordinarias y se llevan a cabo los planes individuales de vida”, razón por la que la jurisprudencia ha establecido que el derecho a la información, en estas circunstancias, adquiere un valor funcional que posibilita las condiciones para el ejercicio de la libertad. El derecho a la información permite al ciudadano controlar el ejercicio del poder dominante negocial de su contraparte y exigir en dado caso, el respeto o la protección de sus derechos patrimoniales, y de manera indirecta, de los derechos que dependen de estos, como el derecho constitucional a la vivienda digna en el caso bajo estudio.

### DERECHO A LA INFORMACION Y DEBIDO PROCESO-Deber de entidad financiera/DERECHO A LA INFORMACION Y DEBIDO PROCESO-Vulneración por información insuficiente

Las entidades de crédito y sus clientes se encuentran vinculados por relaciones económicas

basadas en el postulado de la buena fe, con lo que las personas que entablan relaciones crediticias confían en que sus acreedores divulgará la información concerniente en términos de certeza y condiciones de seguridad que garantice el manejo diligente de los datos personales asegurando la intervención de los usuarios del sistema financiero en la recolección, tratamiento y circulación de datos en todas las etapas del proceso informático de manera tal que sus actividades económicas sean protegidas no sólo cuando la administración de datos es incompleta, falsa o inoportuna sino negligente, confusa o errada. Se está en presencia de una vulneración del derecho a la autodeterminación informática, en los eventos en que se impide el conocimiento, actualización y rectificación de bases de datos, incluidos los historiales crediticios y el estado actual de los créditos de vivienda. En este orden, el habeas data o derecho a la autodeterminación informática no se erige solamente como un instrumento para solucionar la tensión entre la intimidad de las personas y el interés general, sino que constituye una garantía para el ejercicio efectivo de otros derechos fundamentales, como el derecho al debido proceso en desarrollo de procesos informáticos.

#### PRINCIPIOS PARA ADMINISTRACION DE DATOS PERSONALES

La Corte ha establecido una serie de principios a los que está sometida la administración de datos personales, tanto en su conformación como depuración, a fin de garantizar “la armonía en el ejercicio de los derechos fundamentales de las administradoras, de los usuarios y de los titulares de los datos”. Dichos principios pueden resumirse de la siguientes manera: (i) principio de libertad, de acuerdo con el cual los datos personales sólo pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento libre, previo y expreso del titular; (ii) principio de necesidad por el cual los datos personales que se registran deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades que ostente la base de datos respectiva; (iii) principio de veracidad, que indica que los datos personales deben a obedecer a circunstancias reales, no habiendo lugar a la administración de datos falsos o erróneos; (iv) principio de integridad que prohíbe que la divulgación o registro de la información, a partir del suministro de datos personales, sea incompleta, parcial o fraccionada; (v) principio de finalidad, por el que el acopio, procesamiento y divulgación de datos personales debe obedecer a una finalidad constitucionalmente legítima definida de manera clara y previa; (vi) principio de utilidad, que prescribe la necesidad de que el acopio, procesamiento y divulgación de datos cumpla una función determinada, como expresión del ejercicio legítimo del derecho a la administración de los mismos; (vii) principio de incorporación, por el cual

deben incluirse los datos de los que deriven condiciones ventajosas para el titular cuando éste reúne los requisitos jurídicos para el efecto, y (viii) principio de caducidad que prohíbe la conservación indefinida de datos después de que han desaparecido las causas que justificaban su administración.

ARCHIVO DE LAS ENTIDADES PUBLICAS-Deber de actualizar la información que custodian y administran

BANCO DE DATOS DE ENTIDADES FINANCIERAS-Deber de evitar la pérdida o deterioro de la información

Los historiales e informaciones existentes en las plataformas tecnológicas de información del BCH, constituyen un archivo cuyo mantenimiento implica el deber jurídico de emplear todos los medios técnicos y humanos al alcance, para evitar su deterioro y pérdida, más aún ahora que esta entidad ya no mantiene vínculos con los deudores sino una condición de garante de información que puede incidir de manera definitiva en el desenvolvimiento de las relaciones jurídicas de los deudores con los nuevos acreedores, y, en consecuencia, en la garantía del derecho al debido proceso en materia crediticia de unos y otros.

DERECHO A LA INFORMACION Y DEBIDO PROCESO-Vulneración por suministrar información errada sobre crédito hipotecario

ENTIDAD FINANCIERA-Imposibilidad de imputarle la mora al deudor en tanto que el retardo de la obligación se originó por culpa de la entidad/MORA CREDITORIS-Alcance

CISA deberá proceder a suspender el cobro actual de la obligación e iniciar las actuaciones necesarias para realizar el mismo, en los términos en que se encontraba al momento en que se advirtieron las primeras confusiones en el manejo del crédito en noviembre de 1999, informando detallada y periódicamente a los actores el estado del mismo. Además, toda vez que la mora, a la que habría lugar, no es imputable a los deudores, en tanto se originó bajo el desconocimiento de sus derechos fundamentales, ya que no estaban en condiciones de ejercer su derecho a la defensa, se trata, entonces, de un fenómeno de “mora creditoris”, entendido éste como aquella circunstancia jurídica específica que resulta directamente imputable al acreedor o titular del crédito judicial en este caso, y que termina por purgar la mora del deudor o desvirtuarla en cuanto el retardo injustificado en el cumplimiento de la

obligación no deriva de este último quien, por el contrario, como ocurre en el caso concreto, estuvo desde finales de 1999 solicitando el estado de su crédito a fin de vender su casa habitación y saldar la deuda. No se trata, entonces, de una hipótesis en la que se este amparando un derecho patrimonial, sino de un evento en el que el juez constitucional advierte que las consecuencias negativas de la vulneración de derechos fundamentales están siendo endilgadas a los peticionarios, avocándolos, sin justificación alguna, a un perjuicio irremediable.

Referencia: expediente T-873470

Peticionario: Luis Eduardo Márquez Díaz y Elizabeth Muñoz Cendales

Accionado: Banco Granahorrar, Banco Central Hipotecario en liquidación y Central de Inversiones S.A.

Magistrado Ponente:

Dr. MARCO GERARDO MONROY CABRA

Bogotá D.C., veinticuatro (24) de febrero de dos mil cinco (2005)

La Sala Sexta de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados Humberto Sierra Porto, Álvaro Tafur Galvis y Marco Gerardo Monroy Cabra, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha pronunciado la siguiente

## SENTENCIA

En el proceso de revisión de las sentencias proferidas por el Juzgado 16 Civil del Circuito de Bogotá, el 27 de enero de 2004 y por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, el 2 de marzo de 2004.

### I. ANTECEDENTES

Hechos de la demanda

2. Manifiestan que sobre el crédito efectuaron los pagos ordinarios y extraordinarios hasta finales del año de 1999, pero, como consecuencia de una crisis económica originada en la pérdida de empleo de uno de ellos, decidieron vender el inmueble y conseguir uno de menor valor.

3. Expresan que el 27 de enero de 2000 solicitaron al BCH, la reliquidación del crédito, con el fin de saber con exactitud y prontitud, el saldo de la deuda, y así poder determinar cuáles serían las posibles condiciones económicas que, en cualquier tipo de negociación, les fueran ofrecidas a crédito o de contado.

4. Indican que en el mes de marzo de 2000, el BCH les informó que el proceso de reliquidación de su crédito hipotecario había culminado, razón por la cual el saldo a 31 de diciembre de 1999 era de \$2'729.291,37 sobre el que se aplicaría una disminución de \$122.381,64, correspondiente al alivio autorizado por la ley de vivienda. Adicionalmente, les comunican que el BCH y Granahorrar celebraron en el mes de febrero de ese año un contrato de cesión de activos y pasivos que comprende el crédito aludido, en virtud de lo cual debían, en adelante, realizar los pagos directamente a Granahorrar.

5. Narran que, descontentos con el resultado de la reliquidación, se dirigieron en varias ocasiones, durante los años 2000 y 2001, a las oficinas de Granahorrar y el BCH para solicitar la revisión y reliquidación de su obligación original desde su inicio en febrero de 1995 hasta diciembre 31 de 1999. En consecuencia, tanto en el BCH como en Granahorrar se realizó una búsqueda por número de cédula de cualquier obligación que pudieran tener con estas entidades, tras de lo cual se comunicó a los peticionarios el nuevo número de crédito hipotecario en Granahorrar.

6. El 23 de enero de 2001, elevaron derecho de petición dirigido a Granahorrar y al BCH, con copia a la Superintendencia Bancaria solicitando la reliquidación del crédito 45001801802926-3.

7. Manifiestan que, con base en el extracto de crédito del Banco Granahorrar, relativo a su obligación hipotecaria No. 100401226739, el 24 de abril de 2001 pagaron totalmente el saldo, obteniendo el paz y salvo que así lo certificó.

8. Señalan que, el 12 de junio de 2001, Granahorrar les entregó la respectiva minuta de

cancelación de hipoteca, documento con el que, por instrucciones de dicha entidad, se dirigieron a la Notaria 34 de Bogotá en donde solicitaron la correspondiente escritura de cancelación, la cual, hasta la fecha, no les ha sido entregada ni emitida.

9. Relatan que, a continuación, Granahorrar les envió una carta con fecha del 20 de marzo de 2003 en la que la entidad bancaria les informa que, debido a un error en la clasificación de una obligación hipotecaria, que aparece a nombre de los peticionarios, en realidad están debiendo un saldo en mora superior a \$110'000.000. Como consecuencia de lo anterior, Central de Inversiones S.A. - en adelante CISA S.A.- procedió a enviarles extractos de cobro del crédito No. 10401612603, correspondiente a la homologación de la obligación No. 45001801802926-3. El primero de ellos, con fecha de corte de 2 de mayo de 2003, indica un valor en pesos de \$60'200.000, además de un saldo de capital por \$217'273.178, más una suma de \$122'171.238 en mora, para un total de \$339'444.416. A partir de ese momento, Central de Inversiones continuó enviando cobros mensuales y reportó a la actora, Elizabeth Muñoz Cendales, en las centrales de riesgo por supuesta mora.

10. Finalmente, manifiestan que sobre su apartamento, cuyo valor es de \$95'000.000, recae una deuda de \$384'285.967 según el último extracto de Central de Inversiones, por lo que, para poder sufragar la deuda bajo las circunstancias anteriores, tendrían que perder su vivienda y el pequeño patrimonio familiar con el que cuentan.

En consecuencia, solicitan que se ordene a Granahorrar y al BCH expedir la escritura de cancelación de hipoteca y, a quien corresponda, suspender en forma inmediata la emisión y envío de extractos por el nuevo crédito inexistente, así como emitir las certificaciones, correcciones e informaciones necesarias en la central de riesgos para recuperar su buen nombre y conocer el historial crediticio de su obligación.

Pruebas aportadas por los demandantes

1. Carta emitida por el Banco Central Hipotecario, el 17 de marzo de 2000, en la que se informa a los peticionarios, por primera vez, sobre el saldo del crédito No. 4500180018174727 - equivalente a la suma de \$2'729.291,37 -, el valor del alivio autorizado por ley - equivalente a la suma de \$122.381,64 - y la notificación sobre la cesión de activos del BCH a Granahorrar. Folio 14 cuaderno 2- en adelante C.2.-.

2. Copia de la consulta efectuada por los actores el 23 de mayo de 2000 en Granahorrar, relativa al saldo y reliquidación del crédito hipotecario 4500180018174727. Folio 15 C.2.

3. Carta enviada por los actores a Granahorrar, el 21 de abril de 2000 solicitando la reliquidación del crédito original 45001801802926-3. Folio 16 C.2.

4. Solicitud de fecha 18 de agosto de 2000 dirigida al BCH y/o Banco Granahorrar, con fecha de recibido en esta última entidad de agosto 31 de 2000, mediante la cual los actores piden “nuevamente la revisión, aclaración y reliquidación de acuerdo con las leyes para el efecto, de nuestro crédito hipotecario con el BCH No. 450-018-018029263 vigente desde 1995”. Folio 15 C.3.

5. Solicitud de fecha 6 de noviembre de 2000 al BCH y/o Banco Granahorrar, con fecha de recibido en la primera entidad de noviembre 3 de 2000, mediante la cual los actores piden “nuevamente la revisión, aclaración y reliquidación de acuerdo con las leyes para el efecto, de nuestro crédito hipotecario con el BCH No. 450-018-018029263 vigente desde 1995”. Folio 18 C.3.

6. Comunicación del 17 de noviembre de 2000, en la que el BCH informa a la peticionaria que hubo un error en el manejo del crédito 018-018029263 toda vez que “fue reemplazado de forma incorrecta por el crédito No. 01817473-4, por lo cual fue solicitado por parte de la Subdirectora de Cartera del año 1999 Dra. Mariana Mantilla, el retiro del sistema del mismo”. Informa, además, que la inconsistencia fue corregida y en consecuencia, el crédito presentaba el siguiente estado:

Cuotas cobradas: 17.01

Fecha de pago: noviembre 24 de 2000

Valor de cancelación: \$27'761.810

Saldo de capital: \$96'794.493

Indica la comunicación, que los abonos a la obligación aludida, pueden efectuarse en las cuentas empresariales de Bancafé y el Banco Bogotá y, aclara que el estado descrito fue realizado sin tener en cuenta el valor de la reliquidación, precisando que el mismo se está

gestionando con el área encargada, razón por la cual se les informará de los resultados dentro de los 15 días siguientes. Folio 130 C.1.

7. Derecho de petición del 21 de enero de 2001 dirigido al BCH y a Granahorrar, con copias a la Superbancaria y la Defensoría del Pueblo, solicitando la reliquidación del crédito 45001801802926-3, así como copia del estado de cuenta desde su inicio, saldo mensual de la deuda, forma de aplicación de los pagos realizados, información sobre si se ha liquidado o no y cuánto ha sido el interés de mora causado desde el último pago y el comportamiento mes a mes del crédito a futuro. Solicitan, además, que la reliquidación (i) se realice, teniendo en cuenta que “fue el BCH quien cometió los errores que originaron la confusión, cancelación e inactividad de nuestros números de crédito”, lo cual a su vez impidió la cancelación del mismo; (ii) se efectúe a partir de su inicio en 1995 hasta la fecha en que el banco confundió los números de los créditos; y, (iii) se adelante bajo la consideración de que durante el “tiempo que el crédito apareció CANCELADO (Jul/1999 a Nov/2000) no se debieron generar mayores valores en la deuda por ningún concepto, llámense: intereses, corrección monetaria, amortización por UVR, y/o todos aquéllos conceptos que en general signifiquen un incremento sobre el saldo mostrado en septiembre de 1999”, mes en cual recibieron las últimas facturas cuyos números de créditos estaban confundidos.

Por último, exponen que no han realizado consignaciones con posterioridad a la última comunicación del BCH, de fecha 17 de noviembre, por cuanto esta entidad informó que en un tiempo no mayor a 15 días, daría respuesta sobre el valor de la reliquidación y, sin embargo, 67 días después de la interposición del derecho de petición no han recibido respuesta alguna. Folio 19 y 21 C.3.

8. Respuesta de Granahorrar, con fecha del 30 de enero de 2001, al derecho de petición relativo al crédito 45001801802926-3 informando que en los próximos días se estarán enviando las soluciones a las inquietudes de los actores. Folio 19 C.2.

9. Comunicación de la Superintendencia Bancaria de fecha 9 de febrero de 2001, mediante la cual informa a los actores sobre el traslado de la petición presentada por éstos al BCH, con el fin de que dicha entidad dé respuesta, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha del oficio, a la petición, respuesta que será evaluada por la Superintendencia Bancaria. Adicionalmente, anexa pliego de cargos contra el BCH en virtud del incumplimiento en el

envío de la reliquidación correspondiente de acuerdo con los parámetros fijados en la circular externa 007 de 2000. En la comunicación no parece indicado a qué crédito se refiere la Superintendencia Bancaria. Folio 23 C.2.

10. Pliego de Cargos de la Superintendencia Bancaria en contra del BCH, en el que se le corre traslado a esta entidad de la reclamación presentada ante la Superintendencia Bancaria y en la que se le informa a la accionante que no ha sido posible “revisar la reliquidación a nombre del quejoso, toda vez que esa entidad [BCH] no ha enviado la información correspondiente en la forma indicada en la Circular Externa No. 007 de 2000”. En este orden, la Superintendencia requiere al BCH para que presente las explicaciones pertinentes por no haber permitido dar trámite a las reclamaciones o quejas presentadas a la misma y, por la presunta infracción a los artículos 41 y 42 de la Ley 546 de 1999 por cuanto, al parecer, la reliquidación del crédito hipotecario para vivienda no se realizó en el plazo señalado, lo cual, adicionalmente, puede contrariar el deber de tramitar las peticiones del cliente con debida diligencia. Folio 24 y 25 C.2.

11. Respuesta del BCH, de fecha 19 de febrero de 2001, al derecho de petición relativo al crédito 45001801802926-3, en la que informa que debido al proceso de liquidación y al traslado de las oficinas a otra sede, le darán contestación a la petición en un lapso no mayor a 20 días hábiles. Folio 20 C.2.

12. Comunicación del 19 de febrero de 2001 suscrita por Granahorrar en la que esta entidad, en atención a la petición formulada por los actores, manifiesta que respecto del crédito 100401226739, el BCH efectuó proceso de reliquidación y como resultado se abonó a la obligación la suma de \$122.381,64. Adjunta el movimiento histórico del año 2000 en el que el número de la obligación corresponde a 1004 y la fecha de apertura del crédito al 11 de junio de 1999. Folios 22 y 23 C.2.

13. Carta del 5 de marzo de 2001 mediante la cual Granahorrar envía a los actores copia del pagaré No. 18174727 correspondiente a la obligación No. 1004-01226739. Folio 26 C.2.

14. Carta emitida por Granahorrar, el 23 de marzo de 2001, mediante la cual remite a los peticionarios, el recorrido del crédito 1004-01226739 desde el inicio del mismo hasta el 31 de diciembre de 1999, precisando que el reporte fue suministrado por el BCH, ya que “es responsabilidad de esta entidad elaborarlo y certificar el valor de la reliquidación”. En el

soporte que acompaña la carta, el número de la obligación es 4500180018174727 y el saldo total reliquidado a fecha de corte del 31 de diciembre de 1999 corresponde a la suma de \$2'628.064,92. Los actores observan que la respuesta a la solicitud sobre la información de la deuda original, es la misma que les informaron en la carta de enero de 2000. Folios 27 y 28 C.2.

15. Carta del 5 de abril de 2001 emitida por Granahorrar, en la que esta entidad da por concluido el trámite al derecho de petición radicado ante la Superintendencia Bancaria. Adjunta pagaré y carta de instrucciones "del crédito de la referencia", con el número 100401226739, los cuales fueron remitidos por el BCH. Folio 31 C.2.

16. Copia de la certificación expedida por el Banco Granahorrar el 24 de abril de 2001, en la cual se indica que la obligación hipotecaria 100401226739, a cargo de la accionante, se encuentra cancelada en su totalidad por lo que se encuentra a paz y salvo con el Banco. Folio 33 C.2.

17. Minuta de cancelación de hipoteca con fecha del 12 de junio de 2001, en la que consta que, con objeto de garantizar el pago de la obligación hipotecaria 01801817472-7, el actor constituyó a favor del BCH hipoteca abierta, originalmente asignada por \$60'200.000, sobre el inmueble distinguido con la nomenclatura urbana correspondiente a la Calle 43 A No. 69 D - 51 Torre 1 Apto 402. En la minuta aparece indicado, además, que mediante documento privado el BCH cedió sin reserva a Granahorrar la garantía hipotecaria constituida mediante escritura pública No. 0652 de febrero 24 de 1995 y que, en virtud de tal cesión y por haber recibido Granahorrar el pago total de la obligación hipotecaria, dicha entidad "a través de este documento público declara cancelada la hipoteca". Adjunto con este documento aparece copia de la cesión de Garantía Hipotecaria del BCH a Granahorrar con fecha del 25 de mayo de 2001, en la que se señala que: (i) el cedente -BCH- cede al cesionario - Granahorrar- sin reserva alguna, la garantía hipotecaria otorgada mediante escritura pública No. 652 del 24 de febrero de 1995 de la Notaria 34 del círculo de Bogotá, debidamente registrada ante la oficina de Instrumentos Públicos de la misma ciudad; (ii) el cedente no se hace responsable frente a la cesionaria ni frente a terceros de la solvencia económica del deudor, ni en el presente ni en el futuro, ni asume responsabilidad alguna por el pago del crédito vendido ni por las eventualidades que pueda presentarse en el proceso; y (iii) los datos consignados en la presente Nota de Cesión en materia de protocolización de la

garantía aquí cedida, se tomaron del Certificado de Tradición y Libertad de matrícula inmobiliaria 050-1372716 de la oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá D.C. de fecha 6 de febrero de 2001 y para efectos de liberación del gravamen hipotecario por cancelación de deuda, condición ésta que ha sido verificada por la entidad cesionaria. Folio 34 y 35 C.2.

18. Carta del 1° de agosto de 2001 suscrita por la Superintendencia Bancaria con el número de radicación 2001004040, mediante la cual da respuesta final a la reclamación presentada por los accionantes en el derecho de petición del 23 de enero de 2001, comunicando que, una vez verificada la información enviada por el BCH, la Subdirección de Actuaría encontró que la reliquidación efectuada por dicha entidad, se ajusta a la Ley 546 de 1999, de manera que el valor del alivio es el indicado en el documento anexo, que corresponde a la suma de \$117.023, con relación al crédito 01801817472-7. Folio 37 C.2.

19. Carta del 20 de marzo de 2003, en la que Granahorrar informa a la actora que - en virtud de la petición enviada por el BCH a la antedicha entidad solicitando que la obligación 100401612603 sea reprocesada "ya que estaba clasificada como Comercial y Consumo siendo ésta hipotecaria"-, la decisión de reprocesar su crédito 100401612603 a partir de 31 de diciembre de 1999 tomando como base los saldos, el valor correspondiente a la reliquidación y los abonos certificados por el BCH. Se indica además en la carta que el estado del crédito se encuentra en mora y que la deuda asciende a una suma de \$120'007.007 más \$87'188.432 de intereses. Folio 39 C.2.

20. Primer extracto de Central de Inversiones recibido por los peticionarios, con fecha de corte del 2 de mayo de 2003, con el número de crédito 100401612603, en el cual se señala la suma de \$217'273.178 como saldo total, incluyendo un valor en mora de \$118'994.320. Folio 41 C.2.

21. Último extracto de Central de Inversiones recibido por los peticionarios, con fecha de corte a 31 de octubre de 2003, cuyo valore adeudado corresponde a una suma de \$238'773.420 como saldo total, que incluye la suma de \$145'512.547 como valor en mora. Folio 42 C.2.

Respuesta de las entidades demandadas

## 1. Banco Granahorrar

Mediante escrito del 10 de diciembre de 2003, el Banco Granahorrar respondió advirtiendo la improcedencia de la acción “toda vez que el crédito de la tutela no hace parte de cartera cedida por el BCH al Banco Granahorrar, por lo tanto carece de legitimidad en la causa por pasiva ya que el crédito es propiedad de la Compañía Central d inversiones CISA”. En este orden, concluye que se trata de un crédito que fue propiedad del BCH y que posteriormente fue adquirido por CISA.

## 2. Banco Central Hipotecario – BCH –

El BCH respondió a la acción de tutela mediante escrito de fecha 11 de diciembre de 2003, manifestando que los actores tuvieron vínculos comerciales con la entidad a través de dos créditos: el primero, un Crédito Colector No. 450-018-01802926-3 homologado con el número 1004-01612603 entregado en cesión a CISA, y el crédito No. 450-018-01817472-7 homologado bajo el número 1004-01226739 entregado en cesión al Banco Granahorrar. Relata que los actores tenían conocimiento de ambas obligaciones por cuanto por medio de comunicación de fecha 19 de enero de 2000, solicitaron la reliquidación de la obligación No. 450-018-01802926-3, que se encuentra en cabeza de CISA, y señalaron que en el mes de junio de 1999, firmaron pagarés con los que aceptaron el préstamo de \$2'727.306, suma que corresponde al crédito No. 450-018-01817472-7 que se encuentra actualmente en cabeza de Granahorrar.

Precisa la entidad que los dos créditos “tuvieron derecho a la reliquidación por ley de vivienda” con los siguientes resultados:

\* Crédito 450-018-01802926-3 homologado bajo el número 1004-01612603 y cedido a CISA, en la suma de \$14'099.106,90, el cual se autorizó a Granahorrar abonar a partir de enero 22 de 2003.

\* Crédito 450-018-01817472-7 homologado en Granahorrar con el número 1004-01226739 por la suma de \$117.102,54.

Relata que, mediante contrato de venta de cartera celebrado entre el BCH y CISA en 1998, cuya vigencia se inició desde el 1 de julio de ese año, se incluyó la primera obligación, conviniendo que la responsabilidad del crédito sería de CISA.

Respecto del segundo crédito, afirma que el acreedor hipotecario actual de los accionantes es Granahorrar lo cual implica que la información respectiva se encuentra radicada en tal entidad y, por tanto, a partir del 4 de febrero de 2000, fecha en que fue cedida la obligación, el manejo del crédito así como el estado actual del mismo es responsabilidad de dicha entidad.

En este orden, manifiesta que como las obligaciones fueron cedidas a CISA y a Granahorrar, son éstas las que deben establecer el estado actual de la obligación.

Aporta como pruebas:

1. Copia de la certificación fechada el 11 de diciembre de 2003, por medio de la cual el BCH hace constar que la actora tuvo vínculos comerciales con la entidad mediante el crédito colector 450-018-01802926-3, cuyo destino final fue Colector Central de Inversiones (CISA). Folio 139 C.2.

1. Copia de la certificación fechada el 11 de diciembre de 2003, por medio de la cual el BCH hace constar que la actora tuvo vínculos comerciales con la entidad mediante el crédito 450018-01817472-7 cuyo destino final fue Cesión Granahorrar. Folio 140 C.2.

1. Copia de la forma 812-13 del BCH, en la que aparece la reliquidación de créditos en pesos con UVR, de la obligación 450-018-01802926-3 con fecha de corte del 31 de diciembre de 1999. El saldo total reliquidado corresponde a la suma de \$80'096.252, después de habersele aplicado un abono por \$14'099.106. Folios 140 a 142 C.2.

1. Movimiento histórico de los créditos. Folios 146 a 170 C.2.

1. Carta de fecha 19 de enero de 2000 suscrita por los actores. Folio 145 C.2.

3. CISA

La entidad no se pronunció en ninguna de las dos instancias; sin embargo, la Sala estima importante señalar que mediante auto del 4 de diciembre de 2003, el Juzgado 28 Civil Municipal admitió la acción de tutela y ordenó comunicar la decisión a las partes “por los medios más expeditos en los términos del art. 30 del Decreto 2591 de 1991”. En este orden, a folio 113 de cuaderno 2 del expediente, aparece telegrama No. 1088 dirigido a CISA, mediante el cual se informa la admisión de la tutela en revisión y el requerimiento a la accionada para que en el término de 24 horas siguientes al recibo del telegrama, se pronuncie sobre los hechos de la misma. El telegrama, suscrito por el secretario del Juzgado 28 Civil Municipal de Bogotá, aparece igualmente sellado por la Administración Postal Nacional indicando “Admisión Telegrama” con fecha 5 de diciembre de 2003.

Posteriormente, mediante telegrama 0060, como aparece a folio 180 del cuaderno principal del expediente, suscrito por el juzgado 16 Civil del Circuito de Bogotá y sellado por la Administración Postal Nacional con fecha 24 de enero de 2004, se le comunica a CISA que no se provoca el conflicto de competencia con el Juzgado 28 Civil Municipal de la ciudad y que, con el objeto de no causar perjuicio a quien acude a la acción, el Juzgado 16 avoca nuevamente conocimiento de la tutela.

Luego, mediante telegrama 0088 del 30 de enero de 2004, sellado por Adpostal como aparece a folio 264, se comunicó a la entidad, la Sentencia del 27 de enero de 2004 que negó la tutela de la referencia.

## II. Pruebas solicitadas por la Corte Constitucional

Mediante oficios OPT-B 298, 299, 300 y 301 de 2004, esta Sala de revisión decretó la práctica de pruebas para mejor proveer en el presente proceso de tutela, en vista de que existe una confusión, respecto de (i) la identidad de las obligaciones crediticias en las que los accionantes aparecen como deudores, (ii) los números y calificaciones con que han sido designadas dichas obligaciones en las entidades demandadas, (iii) el manejo que, desde su

origen, se le ha dado a tales obligaciones, y (iv) los medios mediante los cuales se les ha informado a los actores, acerca del estado de sus obligaciones con las entidades accionadas.

#### 1. Información aportada por el BCH

La Sala ofició al BCH para que en el término señalado:

#### 1. Explicara:

1. El origen de las obligaciones 450018018029263 y 450018018174727.
2. La relación que existe entre ellas
3. La naturaleza bajo las que han sido clasificadas
4. Su historial crediticio
5. Las modificaciones que han sufrido desde su origen
6. Las razones de esas modificaciones

#### 1. Remitiera los documentos que soportan las explicaciones solicitadas en el numeral 1.

1. Explicara y remitiera el proceso de reliquidación efectuado a la obligación 450018018029263 de acuerdo con la Ley 546 de 1999. En este sentido se solicitó que fuera precisado:

1. Cuándo se inició el proceso de reliquidación.
2. Cuáles fueron las modificaciones al crédito y sobre qué bases se realizaron.
3. Cuándo se envió a la Superintendencia Bancaria para su revisión.
4. Si se comunicó el resultado a los accionantes. En caso de que los resultados hayan sido comunicados, remita copia de los documentos en los que consta tal actuación.

En cumplimiento del oficio, la entidad demandada hizo llegar a la Secretaría de esta Corporación un escrito en el que manifestó que la Superintendencia Bancaria, luego de realizar las evaluaciones sobre la situación financiera del Banco, el 26 de enero de 2000 ordenó adelantar las gestiones encaminadas a la cesión de activos pasivos y contratos del Banco Central Hipotecario a otras entidades.

Así, expresó que “en desarrollo del proceso liquidatorio y para atender los parámetros fijados en el Decreto de prórroga de la Liquidación del Banco (hasta enero de 2005), conforme al plan de trabajo para el año 2004, se fijó el 14 de mayo de 2004 como fecha límite para apagar las plataformas tecnológicas del BCH en Liquidación, donde reposa todo el histórico crediticio del Banco. En consecuencia, a partir del 17 de mayo de la presente anualidad, esta entidad está limitada para atender información sobre los productos cedidos”.

Sin embargo, la entidad accionada, con base en los archivos que sobre el particular quedaron en el BCH, procedió a absolver los cuestionamientos planteados por la Sala como se sigue a continuación:

#### 1.1. Origen de las obligaciones:

Respecto del origen de la obligación 450018029263, la entidad expresó que Elizabeth Muñoz Cendales y Luis Eduardo Márquez Díaz tuvieron a cargo dicho crédito con el BCH, el cual fue liquidado el 24 de marzo de 1995. Señalan que su origen corresponde a un crédito hipotecario para adquisición de vivienda, por valor de \$60'200.00 con una tasa de interés del DTF+7 y un plazo de 180 meses. Precisan que a diciembre 31 de 1999 éste crédito presentaba 7.5 cuotas en mora y que, en la actualidad, pertenece a la Compañía Central de

Inversiones S.A. CISA, sin embargo aclaran que la “propiedad del crédito no lo fue bajo cartera colector sino bajo la venta de la obligación efectuada en cesión y regida bajo el contrato celebrado el 30 de noviembre de 2000”.

Resaltó el hecho según el cual, en las bases de datos que mantiene el Banco, la obligación referida estuvo clasificada como cartera colector, razón por la que “el Área de Operaciones había suministrado tal información, sin embargo al confirmar CISA que no tenía la obligación regida por este contrato se procedió a regirse tal cartera por el contrato del 30 de noviembre de 2000”.

Respecto de la obligación 450018018174727, la entidad se limitó a expresar que tal crédito fue “liquidado el 11 de junio de 1999, adquirido por los deudores con recursos del FOGAFIN, basado en líneas de créditos, creadas por esa Entidad, para abonarse a los créditos para la adquisición de vivienda que reunieran los requisitos establecidos por éste, por un valor de \$2.727.306.00, esta obligación cedida al Banco Granahorrar”.

### 1.2 Relación existente entre las dos obligaciones:

El BCH señaló que las obligaciones están ligadas por dos factores. El primero de ellos se refiere a la finalidad del crédito. En este orden, la obligación número 45001818029263 fue adquirida para el financiamiento de vivienda y la obligación 450018018174727 fue adquirida para abonar la obligación inicial.

El segundo factor de relación, relativo a la garantía, indica que ambas obligaciones están garantizadas mediante hipoteca constituida sobre el inmueble ubicado en la calle 43A No. 69D -51 apto. 502. Por esta razón, al ser concurrente la garantía de los créditos, el levantamiento del gravamen es procedente, únicamente, hasta que las dos obligaciones hayan sido canceladas en su totalidad.

### 1.3. Naturaleza bajo la cual han sido clasificadas las obligaciones:

El BCH manifestó al respecto que la obligación 45001818029263 se encuentra clasificada como cartera hipotecaria para la adquisición de vivienda y que el crédito 450018018174727 está clasificado como cartera hipotecaria para el financiamiento de créditos de vivienda.

En virtud de lo anterior, la entidad demandada señaló que las dos obligaciones fueron cobijadas por la Ley de Vivienda 546 de 1999 y por tanto “tuvieron derecho a la aplicación del alivio que por reliquidación le[s] correspondió, en la actualidad aplicados en cada crédito”.

#### 1.4. Historial crediticio:

En lo concerniente a la obligación 45001818029263, el BCH informó que fue liquidada el 24 de marzo de 1995 en la plataforma HDS donde tuvo un manejo regular, “con moras hasta de 8.0919 cuotas como se observa en la proyección de junio de 1998, posteriormente fue migrada a la plataforma SFB en agosto de 1998 como crédito colector (obligaciones vendidas a CISA en los años 1996/1997 y 1998, marcado con el código 615 operación colector Hipotecarios). Indican que, para esa fecha, el crédito pasó con un saldo de \$79'287.438.16 al día y con un total de 40.99 cuotas pagadas.

Aclaró que, como consecuencia de la manifestación de CISA, “ de no ser propietarios de la obligación, la misma se procedió a venderla bajo los parámetros del contrato de cesión de activos y pasivos celebrados con esa entidad el 30 de noviembre de 2000, siendo los siguientes valores los entregados en cesión”:

#### Crédito 45001818029263

Saldo de capital \$101'900.713,06

Interés mora \$877.123,52

Interés corriente \$24'201.184,02

Seguro de vida \$58.955

Seguro incendio \$576.734,04

Seguro terremoto \$223.833,22

Otros cobros \$449.700

Cuotas en mora \$7.75

Respecto de la obligación 450018018174727 la entidad demandada relató que el 11 de junio de 1999, durante el proceso de refinanciación de las obligaciones y alivios FOGAFIN, se liquidó dicha obligación por un valor de \$2'727.306, con sistema de amortización 8, un plazo de 120 meses y una tasa de IPC+5 puntos para ser abonados a la obligación inicial. Los valores existentes al momento de la cesión fueron los siguientes:

Crédito 450018018174727

Saldo de capital \$2'729.291.37

Interés corriente \$30.047,05

Seguro de vida \$2.531,25

Cuotas en mora 0

#### 1.5 Modificaciones de los créditos:

Expresó el BCH que las condiciones iniciales de los créditos no han variado. Sin embargo, precisó que, como quiera que en la actualidad el Banco no mantiene dicha documentación por no ser propietario de los créditos, no es posible allegarla.

Sin embargo, narró que al efectuarse la reliquidación de los créditos se les informó a los accionantes, mediante comunicación del 6 de marzo de 2001, sobre la aplicación de un alivio que no fue avalado por la Superintendencia bancaria, aplicándose realmente el visado por el ente de control, por un valor de \$14'099.106,90.

Resaltó la entidad que el 19 de enero de 2000 la cliente solicitó la reliquidación de las obligaciones a su cargo, y advierte que por tratarse la obligación 45001818029263 de un crédito marcado como colector, el BCH no podía efectuar el proceso de reliquidación ya que la obligación se encontraba marcada como de propiedad de CISA, razón por la que a la peticionaria no le llegaban los extractos de la obligación original. Y es por este motivo que a la peticionaria, se le envió la comunicación de fecha 17 de noviembre de 2000 en la que se explica los estados de la obligación.

Finalmente, la entidad demandada consideró que toda vez que los actores, en comunicación del 19 de enero de 2000, reconocieron la existencia de las dos obligaciones, les corresponde comprobar el pago total de las mismas.

Así mismo envió copia de los movimientos históricos de los créditos mientras que la obligación permaneció en el BCH, los cuales ya obran en el expediente.

Allegó como pruebas:

1. Copia de la carta del 19 de enero de 2000 mediante la cual se solicita por parte de los accionantes la reliquidación de los créditos a su cargo.

2. Copia de la comunicación de fecha 17 de noviembre de 2000 en la que el BCH explica lo acontecido con los créditos así:

La referencia corresponde al número 450018018029263. Informan que el crédito inicial fue reemplazado de forma incorrecta por el crédito 018174734, por lo cual la directora de cartera solicitó el retiro del sistema del mismo, así las cosas dicha inconsistencia ya fue corregida y en el sistema figura la obligación vigente, esto es, la inicialmente contraída con la entidad correspondiente a un saldo de capital de \$96'794.493. Agregan que el estado comunicado "es dado sin tener en cuenta el valor de la reliquidación" el cual se está gestionando con el área encargada y esperamos en un tiempo no mayor a 15 días dar contestación sobre el valor de la reliquidación.

Respecto de la cesión realizada a Granahorrar, el crédito No. 018174727 fue trasladado a dicha entidad donde puede seguir efectuando los pagos de la misma.

3. Copia de la comunicación de fecha 6 de marzo de 2001 en la que se atiende el requerimiento de la Superintendencia Bancaria en relación con el caso planteado. Bajo la referencia del crédito 018029263, el BCH informa a los accionantes que, como lo habían expresado en comunicación del 17 de noviembre de 2000, la inconsistencia presentada en su obligación fue corregida.

Señala que el crédito fue cedido a CISA y que Granahorrar está realizando el proceso de redenominación de la obligación de acuerdo con la Ley 546 y la circular 007 de 2000. Agrega que, con posterioridad, Granahorrar trasladará automáticamente el crédito a uno de los

sistemas de amortización autorizados por la Superintendencia Bancaria.

Finalmente, la comunicación advierte que si los accionantes desean modificar alguna de las condiciones de la obligación, deben acercarse a la oficina de CISA en la Calle 63 No. 11-29.

## 2. Información aportada por el Banco Granahorrar

La Sala ofició al Banco Granahorrar para que en el término señalado:

1. Explicara por qué se respondió al derecho de petición enunciado con la descripción del estado del crédito 4500180018174727, cuando el encabezado del derecho de petición correspondía al 450018018029263.

1. Indicara y explicara qué saldos, qué valor correspondiente a la reliquidación y qué abonos certificados por el BCH, tomó en cuenta para reprocesar el crédito 100401612603. Así mismo, se le ofició para que adjuntara los documentos que soportan esa información y explicara el proceso mediante el cual se obtuvieron las sumas relativas al capital y a los intereses, reseñadas en la comunicación del 20 de marzo de 2003, en la que informa que por petición del BCH sea reprocesada en virtud de un error en su clasificación.

1. Indicara uno a uno los cambios que sufrieron las sumas de capital y de intereses antes y después del reprocesamiento.

1. Señalara qué informaciones acerca del estado del crédito y de sus modificaciones fueron comunicadas a los actores antes del reprocesamiento.

1. Indicara con qué medios cuentan los deudores de créditos clasificados bajo la designación

de “Comercial y de Consumo”, para obtener información relativa al estado y modificaciones de los mismos.

En cumplimiento del oficio, la entidad demandada informó lo siguiente:

Respecto de la primera solicitud, señaló que mediante comunicación del 19 de febrero, Granahorrar manifestó a los actores, que el crédito 100401226739 fue reliquidado por el BCH. Posteriormente, mediante comunicaciones del 23 de marzo y del 5 de abril de 2001, la misma entidad comunicó a los actores el estado del crédito 100401226739 cuyo número anterior en el BCH correspondía al 4500180018174727.

Respecto de las preguntas segunda y tercera, señaló que el saldo tomado a 31 de diciembre de 1999 es de \$105'638.571,76, el cual fue suministrado por el BCH dentro de los archivos de cesión para la cartera de CISA administrada por Granahorrar.

Explicó que valor que corresponde a la reliquidación no fue aplicado ya que en la columna de valor, en lugar de cifras el BCH reportó la observación “Reliquidación inconsistente”.

Respecto de los abonos certificados por el BCH que se tomaron en cuenta, informó que la entidad no reportó ningún pago desde el año 2000 para la obligación 450018018029263 homologada al número 100401612603.

En cuanto al proceso mediante el cual se obtuvieron las sumas relativas al capital y a los intereses, reseñados en la comunicación de marzo 20 de 2003, informó que estos se obtuvieron con la redenominación establecida en la Ley 546 de 1999 y con ellos, el crédito quedó en las siguientes condiciones:

“Sistema de amortización No. Cuota Constante en UVR o de amortización gradual en UVR. Este sistema establece cuotas mensuales fijas en UVR durante toda la vida del crédito. Sin embargo, por efecto del ajuste por inflación del valor de la unidad citada, la cuota mensual es creciente en pesos. Presenta amortización a capital desde el inicio del crédito y en esa medida el saldo en UVR disminuye mes a mes. No obstante, el saldo en pesos aumenta durante aproximadamente las dos terceras partes del plazo, y en la última etapa de vida del crédito el pago de cuota cubre además de los intereses, el ajuste por inflación”.

Agregó que la tasa de interés de enero 1 a agosto 30 de 2000 es de UVR + 14.5%, y que a partir de septiembre del mismo año se disminuyó a UVR + 13.92% de acuerdo con la normatividad del Banco de la República. Que el plazo total es de 180 meses y que la fecha de terminación de éste es el 24 de marzo de 2010.

Respecto de la pregunta dirigida a indagar los cambios que sufrieron las sumas de capital y de intereses antes y después del reprocesamiento, señaló que es imposible suministrar tal información, teniendo en cuenta que la plataforma donde era administrada esta obligación antes del reproceso, era manejada por el BCH y esta entidad ya hizo cierre total de sus plataformas tecnológicas.

En cuanto a la quinta cuestión solicitada por la Sala respecto de las comunicaciones enviadas al cliente antes del reproceso de la obligación, informó que una vez verificado el archivo de quejas y reclamos de Granahorrar, no se encontraron solicitudes sobre el crédito.

Finalmente, en torno a la sexta solicitud, expresó que CISA cuenta con centros de atención al cliente, donde los deudores pueden acceder a la información relativa al estado y modificaciones de cualquier modalidad de crédito.

Por último advirtió que comparte lo señalado por el ad-quem, por cuanto que no se puede desconocer que los accionantes por medio de las comunicaciones cruzadas con el BCH, “siempre fueron informados de la existencia de las dos obligaciones”.

Adicionalmente, la entidad solicitó la nulidad de todo lo actuado porque siendo sujeto pasivo del mismo CISA, no fue convocada al trámite de las dos instancias.

Adjuntó como pruebas:

1. Copia de la reclasificación de cartera comercial o consumo - BCH, de fecha 19 de noviembre de 2002, suscrita por el BCH y dirigida al Jefe de Operaciones de Cartera de Granahorrar. Por medio de esta comunicación, se remite “por segunda vez los archivos de 60 obligaciones calificadas como diferente de vivienda en las plataformas del BCH, con el fin de proceder a la respectiva homologación en Granahorrar”. Señala que los archivos para realizar el proceso mencionado, son :

\* Datos de liquidación y estado de los créditos a diciembre de 1999 con 75 campos - Saldos-

\* Formato 254 alivios de 39 obligaciones relacionadas en el listado adjunto. -Alivios homologados- y especificación del estado de reliquidación de todos los 60 créditos.

\* Pagos de los créditos realizados en las plataformas del BCH (353 abonos), cabe aclarar que los pagos de COBIS no están incluidos. - Pagos Homologados-.

Agrega la reclasificación, que dicha comunicación reemplaza la AOP 2791 de septiembre 4 de 2002 y los archivos remitidos en dicha ocasión.

Dentro del listado de créditos a homologar del BCH - anexados con la comunicación anterior-, aparece la de la accionante con el número 450018018029263, en la relación por nombres. En la relación por dirección de inmuebles, aparece el inmueble de la accionante por un valor original de la garantía en upacs, de \$90,122,600.00, con las siguientes descripciones:

El Valor de desembolso en pesos por \$60'200.000.

El destino de recursos del crédito: Compra de vivienda

Fecha en que vence el plazo del crédito: el 24 de marzo de 2010

Valor del Seguro de Vida en mora: \$116.078

El tipo de moneda: moneda corriente

El valor de la última cuota a pagar en el próximo vencimiento: \$1'276,216.58

Fecha en que ingresó el último pago: 29 de noviembre de 1999

Número de cuotas en mora (que es igual al número de cuotas cobradas - 1): 7.75

Número de cuotas pagadas: 49.25

Total de cuotas facturadas: 57

Empresa Propietaria del Crédito: CISA Colombia

Tipo de crédito: hipotecario

Suma de interés corriente, por mora y por seguros: \$12'347,637.81

Marca que determina si la obligación fue refinanciada: No

Interés de mora causado a la fecha y no pagado: \$713.327

Saldo Cotizado a la fecha de Corte. \$93'794, 890.62

Reestructurado: No

Tipo de garantía: hipotecaria

Valor actual en pesos de la garantía: \$183'480.686.91

Interés corriente causado por pagar de la última cuota: \$1'276.216.

Valor de intereses corrientes vencidos cotizado a fecha de corte: \$10'358.096

Total intereses corrientes ( interés corriente causado por pagar de la última cuota + valor de intereses corrientes vencidos cotizado a fecha de corte): \$11'634.310,47

Sí o no tiene débito automático: No.

1. Estado de la reliquidación a noviembre de 2000, fecha para la cual el valor de la reliquidación no había sido aplicado, toda vez que el BCH reportó en la columna correspondiente al alivio reliquidación, "reliquidación inconsistente".

Información aportada por CISA

La Sala ofició a CISA S.A. para que, en el término señalado:

1. Enviara copia del convenio interadministrativo de compra de cartera suscrito el 24 de noviembre de 2000 entre CISA y el BCH, en el que hace parte de la cartera adquirida la obligación 100401612603 a nombre de la señora Elizabeth Muñoz Cendales identificada con c.c. 51.774.784.
2. Explicara en qué condiciones adquirió la obligación y qué tipo de modificaciones ha sufrido en materia de tratamiento de los intereses por mora y del capital.

Como respuesta a lo anterior, Central de Inversiones S.A., manifestó lo siguiente:

Señaló la entidad, que el crédito 45001801802963, homologado en el Banco Granahorrar con el número 1004-1612603, a cargo de los accionantes, en la actualidad es propiedad de CISA y fue incluido dentro del Convenio Interadministrativo de Compraventa de Inversiones S.A., el 24 de noviembre de 2000.

Aclaró que dicha obligación “solo ingresó a Central de Inversiones S.A. el 10 de junio de 2004, como ajuste al convenio”. Sin embargo, por tratarse de un ajuste al convenio, se entiende que el crédito quedó incluido dentro del mismo desde la fecha de su celebración.

Explicó que debido a un error, el BCH en 1998 marcó la obligación como crédito colector, esto es como crédito cedido a CISA en una de las operaciones colector realizadas entre las dos entidades entre los años 1996 y 1998. Por este motivo, “no realizó en su momento la reliquidación ni la redenominación de dicho crédito conforme a lo ordenado por la Ley 546 de 1999, ni realizó la facturación de la misma”.

Posteriormente, y una vez que el BCH estableció que el crédito no había sido cedido a CISA en el año de 1998, dicha entidad “procedió a realizar la reliquidación y redenominación del crédito y en consecuencia, a activar su facturación a través del Banco Granahorrar”.

Agregó que el crédito no ha sufrido modificaciones, a excepción de la reliquidación y redenominación realizada en cumplimiento de la Ley 546 de 1999. La reliquidación dio como resultado un alivio de \$14.099.106.90, el cual fue aplicado por “el Banco Granahorrar el día de ayer [es decir el 11 de agosto de 2004] y se realizó un ajuste por concepto de los intereses generados por un valor de dieciséis millones cuatrocientos cuarenta mil ochocientos sesenta y cinco pesos con cuarenta y seis centavos (\$16.440.865, 46)”.

Describió que el crédito fue redenominado al sistema de cuota constante en UVR el cual, de acuerdo con la Circular 007 de 2000 de la Superintendencia Bancaria, consiste en cuotas fijas mensuales en UVR durante toda la vida del crédito. Sin embargo, advierte que, por efecto del ajuste por inflación del valor de la unidad, la cuota mensual es creciente en pesos. Explica que, no obstante el saldo en pesos aumenta durante aproximadamente las dos terceras partes del plazo, pues en la última etapa del crédito, el pago de la cuota cubre además de los intereses, el ajuste por inflación.

Indicó que los intereses corrientes son del UVR + 13,92 y que los intereses de mora son liquidados en forma simple sobre las cuotas vencidas, por el tiempo de la mora a una tasa equivalente a una y media veces el interés remuneratorio pactado, de acuerdo con lo ordenado por la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Bancaria.

Informó además, que el procesamiento tecnológico y la administración de la cartera están siendo realizados por Granahorrar y que, en virtud del Convenio de Recaudo y Procesamiento suscrito por CISA y dicho Banco, éste último tiene la obligación de actualizar en sus aplicativos FÉNIX el estado de cada uno de los créditos del sistema Cobis, una vez se efectúe la migración del BCH.

Respecto del estado del crédito, expresó que por certificación del estado de cuenta expedida por el área de Servicio al Cliente, el saldo total es de \$244´747.908,96, con 55 cuotas en mora.

Finalmente, indicó que la entidad no fue notificada de la admisión de la acción de tutela y, por ende, tampoco se le solicitó la presentación del correspondiente informe. Al respecto, expresa que, aun cuando el fallo proferido dentro de la acción y la aceptación de la impugnación fueron informados a CISA, se violó su derecho a la defensa toda vez que no fueron vinculados en el momento de admisión de la acción de tutela.

En consecuencia, la entidad concluyó señalando que “no realizó ningún pronunciamiento, por haber sido el fallo favorable y por no encontrarse los tutelantes registrados en sus bases de datos como clientes de Central de Inversiones SA., al momento de proferirse el fallo”.

Aportó como pruebas:

1. Copia del convenio Interadministrativo de Compraventa de Cartera celebrado entre el BCH y CISA el 24 de noviembre de 2000.
2. Copias de las comunicaciones entre CISA y BCH de fechas 26 de abril de 2004, 4 de mayo de 2004, 10 de junio de 2004 y 9 de agosto de 2004 relativas al hecho de que la obligación 450018018029263 sólo ingresó a CISA el 10 de junio de 2004.
3. Certificación expedida por el Contador Público de CISA, del 5 de mayo de 2004, en la cual consta que el crédito antedicho actualmente pertenece a CISA.

Información aportada por la Superintendencia Bancaria

La Sala ofició a la Superintendencia Bancaria para que, en el término señalado:

1. Explicara por qué no informó en la carta del 1 de agosto de 2001, enviada por esa entidad a los peticionarios, sobre el estado y la legalidad de la obligación 450018018029263, sobre la que los peticionarios habían solicitado el estado y la reliquidación mediante el derecho de petición del 23 de enero de 2001, radicado en esa entidad.

1. Informara si, posteriormente, la Superintendencia Bancaria atendió la solicitud de la reliquidación del crédito referido en el derecho de petición del 23 de enero de 2001 y, en caso afirmativo, indicara si efectuó alguna revisión sobre su legalidad y si la misma le fue informada a los actores.

En cumplimiento del oficio, la entidad informó que “al parecer la carta mencionada” en el auto de pruebas, no reposa en los archivos de la Dependencia. Indica que, considerando que la ubicación de un trámite en el subsistema de la entidad se hace a través del número de radicación consignado en la parte posterior del stiker, solicita remitir la fecha y el número de radicación del trámite respectivo.

Agregó que, respecto de los créditos de vivienda que fueron reliquidados y reposan en sus bases de datos, se ha revisado de manera general el proceso sobre el cual, una vez revisado,

se determinó que se ajustaba a las normas legales vigentes, en particular la Ley 546 de 1999, así como a las instrucciones impartidas por la Superintendencia Bancaria para el efecto, “bajo el supuesto de veracidad en la información básica referente a los pagos, tasas, intereses de mora, primas y fechas reportadas, cuya responsabilidad recae en la entidad financiera”.

Posteriormente, como respuesta al Oficio OPTB 435 de 2004, por medio del cual se requirió a la Superintendencia Bancaria para que enviara la información solicitada anteriormente, ésta entidad señaló:

Primero, que, efectivamente, el oficio del 1 de agosto de 2001, relativo a la reliquidación de un crédito no especifica el número de la obligación a la que hace referencia.

Segundo, que no informó sobre el estado y la legalidad de la obligación 450018018029263, sobre la que los peticionarios habían solicitado la reliquidación e información respectivas, mediante el derecho de petición del 23 de enero de 2001, porque tal derecho no contenía una solicitud dirigida a la Superintendencia sino que se trataba de una “copia del derecho de petición remitido al Banco Central Hipotecario y /o Granahorrar y radicado ante este organismo”, no obstante lo cual, se requirió a cada una de las entidades a fin de que atendieran las inquietudes de los quejosos.

Tercero, que la Superintendencia no tiene competencia para conocer sobre la legalidad de los créditos materia del conflicto, ni para revisar los contratos de mutuo y otros conflictos que puedan surgir en desarrollo de los mismos. Para sustentar lo anterior, citan una consulta efectuada por el Consejo de Estado que establece que “La Superintendencia Bancaria no tiene facultad para revisar los contratos de mutuo vigentes, para vivienda con el sistema UPAC, por cuanto ello es competencia de los jueces de la República, ante la demanda instaurada por cada persona interesada”<sup>1</sup>.

Ahora, respecto de la segunda pregunta, relativa a la revisión de la reliquidación del crédito 450018018029263, la Superintendencia indicó que conforme a la respuesta del 1 de agosto de 2001, “remitió a los quejosos la reliquidación que la subdirección de actuaría de esta Superintendencia encontró ajustada a los parámetros legales establecidos en la ley 546 de 1999, adicionalmente, observó que dicha entidad financiera remitió todos los documentos requeridos por los quejosos en los cuales constaba el estado del crédito.

Y, como precisión a lo anterior, expresó que “No obstante, con el fin de aclarar en debida forma la competencia de esta Superintendencia en el proceso de reliquidación de los créditos adquiridos para vivienda, le informamos que la Ley 546 de 1999 ordenó a las entidades financieras realizar la reliquidación de los mismos en un plazo de 3 meses contados a partir de la expedición de la ley. Posteriormente y ante la solicitud de prórroga de las entidades para éstos efectos, esta Superintendencia mediante Circular Externa No. 056 del 24 de julio de 2000, amplió el plazo del reporte de la Reliquidación de Créditos en UPAC y PESOS en UVR, hasta el 15 de agosto de 2000.”

La entidad agregó que la Ley 546 le otorgó facultad únicamente para revisar que la información enviada por las entidades financieras cumpliera los preceptos legales en concordancia con las circulares internas números 007, 048 y 056 de 2000.

Precisó, además, que si los deudores consideran que su reliquidación no está acorde con el ordenamiento jurídico, siguiendo los recientes pronunciamientos y lineamientos de las altas Cortes colombianas, deben acudir a la jurisdicción ordinaria para que sea el juez de conocimiento quien determine, en la instancia correspondiente, si existieron pagos en exceso, con lo que, en caso afirmativo, puedan ser ordenadas la devolución de los mismos y las indemnizaciones respectivas.

Finalizó manifestando que la Superintendencia Bancaria cumple funciones administrativas de inspección, control y vigilancia sobre las entidades sometidas a su fuero y no jurisdiccionales, de tal forma que “no puede declarar derechos, señalar responsabilidad y mucho menos asumir labores de legislar”.

Allegó como prueba, además de las ya obrantes en el expediente:

1. Carta del 22 de marzo de 2001, mediante la cual el BCH informa que se encuentra revisando el proceso de reliquidación del crédito 450018018029263 debido a que, actualmente, “presenta una inconsistencia, y adelantando los ajustes correspondientes con el fin de dar una respuesta completa, clara y precisa”.

II. Decisiones judiciales objeto de revisión

Primera Instancia

1. Mediante fallo del 27 de enero de 2004, el Juzgado 16 Civil del Circuito de Bogotá, decidió negar el amparo solicitado por los peticionarios, por considerar que no existe violación a los derechos al debido proceso, la igualdad, y a la vivienda digna, en la medida en que no se “verifica la existencia de un perjuicio inminente que pueda adquirir el carácter de irremediable y por ende no puede utilizarse la presente acción como mecanismo transitorio.”

De otro lado, señala que no procede la tutela como mecanismo residual porque el accionante “tiene la posibilidad de acudir ante la justicia ordinaria en orden a la revisión de la reliquidación del crédito hipotecario” para demostrar en que se hayan podido incurrir, así como que la deuda no se encuentra ajustada a la realidad a lo cual agrega que “que la expedición del paz y salvo no debe entenderse como única prueba para demostrar que la obligación adquirida por los actores ya cesó pues, existen otros medios por los cuales se puede demostrar que ha seguido la obligación, la evolución de la misma y su estado actual”.

Finaliza indicando que los actores pueden, además, concurrir directamente al proceso ejecutivo hipotecario formulando las excepciones que la ley consagra para su defensa y que, toda vez que no se verifica la existencia de un perjuicio irremediable, no puede utilizarse la presente acción como mecanismo transitorio y mucho menos como mecanismo residual al contar la parte accionante con la posibilidad de acudir a la vía ordinaria en orden a la revisión de la reliquidación del que le fuera concedido inicialmente.

### Impugnación

2. A través de escrito del 6 de febrero de 2004, la accionante impugnó el fallo del a-quo por estimar que las entidades demandadas desconocieron su derecho de petición por la demora y confusión en las respuestas ofrecidas, toda vez que nunca se dio cuenta de manera clara y precisa del Estado de Cuenta exigido, para tener la oportunidad de solucionar el problema del crédito sin necesidad de ser reportados en Datacrédito.

Agrega que la negativa a dar información completa y clara sobre los créditos contraídos, conlleva que sea imposible cuestionar los cobros de los créditos y las condiciones de los mismos, a lo cual debe adicionarse que los reportes a Datacrédito eliminan la oportunidad de contraer otros préstamos para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas y, en esta

medida, las entidades obligan a los usuarios a negociar con ellas mismas.

## Segunda instancia

3. El Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, mediante fallo del 2 de marzo de 2004, decidió confirmar la providencia del ad quo al considerar que no es posible mediante la acción de tutela “ordenar la cancelación de la hipoteca abierta (...) al estar pendiente el pago de la deuda a favor de Central de Inversiones S.A.” cuya procedencia, monto y validez corresponde definir al juez natural. Agrega que la situación sería diferente, en el evento de que “sólo existiere la obligación de Granahorrar”, y la entidad después de aceptar el pago total de la obligación y de expedir el respectivo paz y salvo, se negara a suscribir la cancelación de hipoteca con el argumento de que lo liquidado no era correcto, procediendo a establecer motu proprio una nueva liquidación y un nuevo saldo a su favor, “sin recurrir a un juicio ante la jurisdicción ordinaria”, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional en este sentido.

## III. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

### Competencia

1. Esta Corte es competente de conformidad con los artículos 86 y 241 de la Constitución Nacional, y el decreto 2591 de 1991, para revisar el presente fallo de tutela.

### Problema jurídico

2. Para resolver el presente caso, la Sala debe abordar los siguientes problemas jurídicos:

Primero, debe establecer si las actuaciones surtidas por el BCH, Granahorrar y CISA durante la administración de la información relativa a los créditos para vivienda adquiridos por los accionantes con la primera entidad y cedidos posteriormente a las dos siguientes, vulneraron su derecho fundamental al debido proceso, a la información y al buen nombre.

Para resolver los problemas jurídicos referidos, la Sala procederá a realizar un análisis en torno de la jurisprudencia relativa al derecho a la autodeterminación informática y su relación con afectaciones al debido proceso, para luego reiterar la jurisprudencia relativa a la información que las entidades financieras deben dar a los deudores de créditos de vivienda,

y, finalmente establecer si en el caso concreto los derechos fundamentales al debido proceso y al acceso a la información de los peticionarios fueron desconocidos por parte de las entidades financieras demandadas.

La falta de información adecuada constituye una situación de indefensión y viola el debido proceso en relación con el derecho a la autodeterminación informática en el contexto de las relaciones contractuales.

3. La jurisprudencia de esta Corporación ha expresado que, en materia de créditos de vivienda y reestructuraciones del créditos, la Constitución señala que el derecho a la información es fundamental (Art. 20 C.P.) y que la ausencia de información o la falta de transparencia, coherencia y seguridad en la información adecuada en el marco de las relaciones crediticias, configura una violación del debido proceso<sup>2</sup> en los eventos en que no se cumple con las condiciones de información adecuada en los procesos de variación de los préstamos de vivienda, porque los deudores no cuentan con elementos de juicio para las reclamaciones o aclaraciones respectivas, ni para cuestionar la liquidación que se haga a su crédito.

4. Así mismo, la Corte ha indicado que la ausencia de información adecuada constituye un ejercicio indebido de la posición dominante<sup>3</sup> en la que se encuentran las entidades financieras frente a los deudores, quienes, en consecuencia, son colocados en una situación de indefensión en la medida en que la información inadecuada, incompleta o confusa los imposibilita para hacer valer sus derechos y, eventualmente, reclamarlos ante las autoridades competentes.

En este sentido, debe resaltarse que en la Sentencia de constitucionalidad C-955 de 2000 se resaltó que los establecimientos que prestan dinero para la vivienda social tienen el deber de informar a sus usuarios acerca de sus relaciones crediticias, precisando así, que la información, en desarrollo del artículo 20 superior, garantiza a los usuarios del crédito de vivienda la certidumbre desde el momento en que se inicia la relación jurídica y de manera permanente a lo largo de la vigencia del crédito, acerca de las condiciones económicas del mismo, de los intereses que se le cobran, de la manera como están estructurados sus cuotas mensuales y de la amortización que en los términos de la sentencia van efectuando.

Ahora, respecto de la posición dominante que ostentan las entidades bancarias y la

información que deben suministrar a los usuarios, en la sentencia T-959 de 2000 la Corte expresó lo siguiente:

(...) “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.”

5. En este mismo orden de ideas, la Corte ha señalado que el derecho fundamental a obtener información en el ámbito de las relaciones contractuales “garantiza que las personas como partes negociales puedan ejercer a cabalidad sus derechos contractuales, legales y patrimoniales mediante los cuales se desarrollan las actividades ordinarias y se llevan a cabo los planes individuales de vida”, razón por la que la jurisprudencia ha establecido que el derecho a la información, en estas circunstancias, adquiere un valor funcional que posibilita las condiciones para el ejercicio de la libertad.<sup>4</sup>

A lo anterior debe agregarse que el derecho a la información permite al ciudadano controlar el ejercicio del poder dominante negocial de su contraparte y exigir en dado caso, el respeto o la protección de sus derechos patrimoniales, y de manera indirecta, de los derechos que dependen de estos, como el derecho constitucional a la vivienda digna en el caso bajo estudio.

6. De otro lado, la Sala resalta que, en directa relación con el derecho a la información por parte de usuarios del sistema financiero, se encuentra el derecho a la autodeterminación informática el cual ha sido reconocido por la jurisprudencia en consideración a su relación con el derecho a la libertad (Art. 16 C.P.) y la cláusula específica de libertad en el manejo de datos (Art. 15 C.P. inciso primero)<sup>5</sup>.

En efecto, la garantía de acceder a la información constituye una de las manifestaciones del derecho al habeas data y a la autodeterminación informática<sup>6</sup>, por cuanto está dirigida a que los usuarios puedan “conocer, actualizar y rectificar las informaciones en archivos y bancos de datos”, que para el caso serían las informaciones recogidas en los bancos de datos de las entidades financieras y los transferidos y manejados en los procesos de cesión de créditos,

como en el caso presente respecto del proceso adelantado por el BCH en liquidación, así como en los procesos de reliquidación de créditos adelantados con ocasión de la expedición de la Ley 546 de 1999.

7. En este punto, la Sala resalta que, específicamente en materia de créditos individuales hipotecarios para vivienda, la información que deben recibir los deudores debe ser precisa, clara, detallada, comprensible y oportuna, a fin de que, de un lado, el usuario conozca la operación del sistema, la composición de las cuotas, el comportamiento del crédito durante su vigencia y las consecuencias de su incumplimiento, y, del otro, los ciudadanos usuarios del sistema financiero, estén en condiciones para agenciar correctamente la defensa de sus intereses patrimoniales y, de manera indirecta, de defender su derecho constitucional a la vivienda digna.

Al respecto, la Sala precisa que la posibilidad de contradicción en cabeza del titular de los créditos imprime al proceso informático “la confianza que los operadores económicos demandan de éste, como de todas las herramientas con que cuentan para fijar sus políticas de crédito”<sup>7</sup>, con lo que la actualización y rectificación de los datos personales garantizan el pleno respeto por la intimidad económica y buen nombre de los usuarios del sistema financiero que, como tales, consienten en develar sus hábitos de pago a través de la corrección, complementación inserción, limitación, actualización o cancelación de los datos procesados.

Al respecto, es importante señalar que las entidades de crédito y sus clientes se encuentran vinculados por relaciones económicas basadas en el postulado de la buena fe, con lo que las personas que entablan relaciones crediticias confían en que sus acreedores divulgará la información concerniente en términos de certeza y condiciones de seguridad que garantice el manejo diligente de los datos personales asegurando la intervención de los usuarios del sistema financiero en la recolección, tratamiento y circulación de datos en todas las etapas del proceso informático de manera tal que sus actividades económicas sean protegidas no sólo cuando la administración de datos es incompleta, falsa o inoportuna sino negligente, confusa o errada.

8. Todo lo anterior permite concluir que se está en presencia de una vulneración del derecho a la autodeterminación informática, en los eventos en que se impide el conocimiento,

actualización y rectificación de bases de datos, incluidos los historiales crediticios y el estado actual de los créditos de vivienda. En este orden, el habeas data o derecho a la autodeterminación informática no se erige solamente como un instrumento para solucionar la tensión entre la intimidad de las personas y el interés general, sino que constituye una garantía para el ejercicio efectivo de otros derechos fundamentales, como el derecho al debido proceso en desarrollo de procesos informáticos.

Principios relativos a la administración de datos.

9. En concordancia con lo expresado con antelación, esta Corporación ha establecido en varias oportunidades que la garantía de acceso a la información crediticia constituye un límite regulador del llamado “poder informático” que ostentan quienes están facultados para acopiar, ordenar, utilizar y difundir datos personales, de manera tal que representa un instrumento fundamental para controlar el riesgo que tal poder puede representar respecto de los derechos a la personalidad, a la identidad, a la igualdad, a la intimidad, a la honra, al buen nombre y al debido proceso de las personas implicadas en los procesos informáticos.<sup>8</sup>

Es por lo anterior que la Corte ha establecido una serie de principios a los que está sometida la administración de datos personales, tanto en su conformación como depuración, a fin de garantizar “la armonía en el ejercicio de los derechos fundamentales de las administradoras, de los usuarios y de los titulares de los datos”.<sup>9</sup>

Dichos principios pueden resumirse de la siguientes manera: (i) principio de libertad, de acuerdo con el cual los datos personales sólo pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento libre, previo y expreso del titular; (ii) principio de necesidad por el cual los datos personales que se registran deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades que ostente la base de datos respectiva; (iii) principio de veracidad, que indica que los datos personales deben obedecer a circunstancias reales, no habiendo lugar a la administración de datos falsos o erróneos; (iv) principio de integridad que prohíbe que la divulgación o registro de la información, a partir del suministro de datos personales, sea incompleta, parcial o fraccionada; (v) principio de finalidad, por el que el acopio, procesamiento y divulgación de datos personales debe obedecer a una finalidad constitucionalmente legítima definida de manera clara y previa; (vi) principio de utilidad, que prescribe la necesidad de que el acopio, procesamiento y divulgación de datos cumpla una

función determinada, como expresión del ejercicio legítimo del derecho a la administración de los mismos; (vii) principio de incorporación, por el cual deben incluirse los datos de los que deriven condiciones ventajosas para el titular cuando éste reúne los requisitos jurídicos para el efecto, y (viii) principio de caducidad que prohíbe la conservación indefinida de datos después de que han desaparecido las causas que justificaban su administración.<sup>10</sup>

Los principios enunciados, en conjunto con las garantías del orden constitucional en la materia, implican tanto una obligación general de diligencia en la administración de datos personales y una obligación específica de corregir y solventar los perjuicios causados por las posibles fallas en el manejo de los mismos.

10. En conclusión, el desconocimiento de los principios que regulan el procesamiento de datos, y en particular la violación del derecho fundamental a la autodeterminación informática cuando se niega el acceso a conocer el estado de los créditos, ya sea debido a la negligencia en el manejo de los mismos, error o por cualquier otra razón que no halle justificación constitucional, constituye un abuso de la autorización recibida (Art. 95 C.P.) y desconoce el presupuesto de informar con responsabilidad social (Art. 20 C.P.) en tanto que colisiona con el derecho del titular de los datos para autodeterminarse, mediante la actualización o eliminación de datos del proceso en garantía de sus derechos a la intimidad económica, al buen nombre y al debido proceso.

La creación, organización, preservación y control de los archivos como problema de relevancia constitucional.

11. Esta Corporación ha prescrito en diferentes oportunidades que las entidades de naturaleza pública o privada que son administradores de bancos de datos o archivos públicos y los usuarios de los mismos están en la obligación de actualizar y rectificar constantemente la información que en ellos se consigna, así como de ponerla a disposición de sus titulares y garantizar el acceso a la información con las restricciones que la Constitución y la ley establecen<sup>11</sup>.

Ahora, respecto del tema concerniente a la administración de datos y a los archivos como instrumentos que posibilitan la garantía para el ejercicio de determinados derechos fundamentales y dotan de contenido al Estado de Derecho, la Corte, en sentencia T- 214 de 2004 expresó:

“Los archivos, en contextos de complejidad sistémica como los son las sociedades contemporáneas, suponen no sólo la correcta organización de los documentos que se producen en el ejercicio estatal, sino que implican la posibilidad de ejercer derechos tan diversos como el acceso a la información y el goce efectivo de prestaciones sociales –entre otros-<sup>12</sup>. Constituye además, uno de los pilares sobre los cuales se edifica el Estado de derecho en la modernidad: la posibilidad de ejercer control social, político y jurídico de las actuaciones que se desarrollan al interior de Administración pública. En la sistematización de la información, además, se manejan un saber y un poder específicos que, como tales, deben estar abiertos al conocimiento y debate públicos –dadas ciertas excepciones-.”

En conclusión, la Sala reitera que existe un mandato vinculante<sup>13</sup> para los administradores de archivos públicos en el sentido de actualizar, a partir de las posibilidades existentes y de la función constitucional que desempeñan y soportan, la información que custodian y administran.

12. Ahora, específicamente en lo que concierne a la información, documentos, e historiales crediticios que reposan en las bases de datos del BCH, la Sala estima pertinente, en aras de garantizar el derecho a la información y a la autodeterminación informática de los ciudadanos que mantuvieron vínculos con esta entidad – sobre todo en cuestiones de préstamos de vivienda -, resaltar la importancia de que tales datos sean objeto de conservación y sistematización, a fin de que quienes fueron deudores del Banco, y quienes son ahora acreedores de estos, con ocasión de las cesiones de pasivos y activos realizadas en los años pasados, puedan contar con elementos suficientes para acceder a la información como condición necesaria para el ejercicio de los derechos a ella asociados.

Teniendo en cuenta que las obligaciones de numerosos ciudadanos fueron cedidas en virtud de la liquidación del BCH y, que esta entidad tuvo a su cargo por muchos años el manejo de los créditos a largo plazo para acceder a vivienda, es fundamental, para asegurar el ejercicio de los derechos en un Estado de Derecho como el nuestro, garantizar que la información definitoria de situaciones jurídicas contenida en los bancos de datos se conserve y, además, sea accesible a los ciudadanos implicados.

En este punto, y, entendiendo el archivo como un “conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o

entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos (...)”<sup>14</sup>, debe afirmarse que las plataformas informáticas del BCH representan un archivo fundamental para memoria crediticia no sólo individual, en lo relativo a quienes tuvieron vínculos jurídicos con la entidad, sino colectiva dentro de la historia de la vivienda en nuestro país.

Considera la Sala, en conclusión, que los historiales e informaciones existentes en las plataformas tecnológicas de información del BCH, constituyen un archivo cuyo mantenimiento implica el deber jurídico de emplear todos los medios técnicos y humanos al alcance, para evitar su deterioro y pérdida, más aún ahora que esta entidad ya no mantiene vínculos con los deudores sino una condición de garante de información que puede incidir de manera definitiva en el desenvolvimiento de las relaciones jurídicas de los deudores con los nuevos acreedores, y, en consecuencia, en la garantía del derecho al debido proceso en materia crediticia de unos y otros.

Del caso en concreto

13. Encuentra la Sala que, en el caso objeto de revisión, no se configuraron las condiciones necesarias de transparencia y flujo de información exigidos por nuestra Constitución, por nuestro ordenamiento legal y por la jurisprudencia de esta Corte, para que las entidades bancarias y usuarios de los créditos de vivienda puedan conocer de manera precisa sus derechos y obligaciones, y, en consecuencia, para que los peticionarios hubiesen podido gozar de los indispensables conocimientos y documentos respecto de sus créditos para formular las reclamaciones a que hubiera lugar, con lo que se vulneraron sus derechos fundamentales de petición, a la autodeterminación informática y al debido proceso.

Lo anterior lo constata la Sala a partir de las informaciones aportadas por las tres entidades demandadas y por las pruebas y documentos obrantes en el expediente.

Síntesis de las confusiones y errores cometidos durante la administración de los datos relativos al crédito hipotecario 450018018029263

14. Las irregularidades en la administración del crédito 450018018029263, tuvieron origen en un error ocurrido en agosto de 1998 cuando, como lo indica el BCH en respuesta a la solicitud de esta Corporación, el crédito fue migrado a la plataforma SFB “como crédito colector”, esto es, como obligación vendida a CISA en los años 1997 y 1998, cuando en realidad, como lo reafirma la misma entidad y CISA, la venta de la obligación sólo ocurrió dos años después, mediante el contrato de cesión de activos y pasivos celebrado entre las dos entidades el 30 de noviembre de 2000. En este punto es importante resaltar que dicho contrato se celebró después de que CISA manifestara que el crédito en mención no era de su propiedad, en contraposición con lo que equivocadamente había venido suponiendo el BCH, en virtud del error señalado.

Ahora, a pesar de que los actores interpusieron un derecho de petición solicitando el estado de su crédito 450018018029263, sólo hasta el 17 de noviembre de 2000 el BCH procedió a informarles los estados de la obligación y a explicarles que “el crédito inicial fue reemplazado de forma incorrecta por el crédito No. 018174734” por lo que la Subdirectora de Cartera solicitó en 1999 “el retiro del sistema del mismo”.

Una vez establecido por parte del BCH que el crédito referido no había sido cedido a CISA en 1998, procedió a reliquidarlo, red denominarlo y, como lo informó CISA, “a activar su facturación a través del Banco Granahorrar”, en la medida en que esta última entidad es la recaudadora de cartera de CISA S.A.

Para la fecha de la confusión, el crédito presentaba un saldo de \$79.287.438 al día y 40.99 cuotas pagadas.

15. Así las cosas, sólo hasta el año 2001, se efectuó la reliquidación al crédito, informada a los peticionarios mediante comunicación del 6 de marzo de 2001, a pesar de que los mismos habían solicitado la reliquidación desde el 19 de enero de 2000, toda vez que, como lo afirma el BCH, no fue posible efectuar la reliquidación durante el año 2000 por cuanto la obligación estaba marcada como propiedad de CISA, razón por la cual a la peticionaria “no le llegaban los extractos de la obligación original”. En efecto, el haber marcado como colector al crédito, fue la causa para que el BCH no pudiera reliquidarlo ni realizar la facturación correspondiente, como lo hace constar CISA en su respuesta al oficio enviado por esta Sala.

Además, la confusión en el trámite de la administración del crédito continuó, lo cual se

evidencia en la comunicación dirigida por el BCH al Banco Granahorrar el 19 de noviembre de 2002, esto es cerca de 2 años después de haber evidenciado la confusión, en la que la entidad aludida remite los archivos de 60 obligaciones, entre las que está el crédito en cuestión, que “están calificadas como diferente de vivienda en las plataformas del BCH, con el fin de proceder a la respectiva homologación en Granahorrar” (subrayas fuera del original). Debe anotarse que, adjunto con la comunicación, se remite el estado del los créditos a diciembre de 1999.

Como se advierte, para fines de 2002, aún se mantenía un error en las plataformas de información del BCH, en tanto el crédito, siendo hipotecario, fue remitido con una calificación diferente de vivienda, no había sido homologado, y, adicionalmente, el estado de la obligación no aparecía actualizado a noviembre de 2002, sino a noviembre de 1999.

16. En este punto, la Sala concluye que, en la administración del crédito 450018018029263, existieron dos errores diferentes no advertidos por las entidades financieras, específicamente por el BCH, porque, si bien en la comunicación del 17 de noviembre de 2000 dicha entidad advierte e informa a los actores sobre el error consistente en reemplazo del crédito original por otro de No. 018174734, y el 30 de noviembre siguiente celebra contrato de cesión de la obligación con CISA, las irregularidades y confusiones en el manejo del crédito continuaron ya no en razón de una asignación incorrecta en el número del crédito ni en la designación equivocada del mismo como crédito vendido a CISA en 1998, sino debido a un error en la clasificación y procesamiento del mismo que solo es comunicado a los actores el 20 de marzo de 2003.

Así las cosas, además de las irregularidades indicadas, que para finales de 2000 fueron subsanadas, la administración del crédito siguió siendo confusa e indeterminada toda vez que sólo hasta fines del año 2002 fue advertido por el BCH que la obligación 100401612603 estaba mal clasificada, ya que, siendo hipotecaria aparecía clasificada como “comercial y de consumo”, todo lo cual fue informado a los actores tan sólo en marzo de 2003 por parte de Granahorrar, como consecuencia de la solicitud que hiciera el BCH a esa entidad, a fin de que se efectuara el reprocesamiento de la obligación en virtud del error señalado.

Se comprende entonces que era imposible haberle hecho el seguimiento hipotecario a la obligación 100401612603, la cual, para este momento, esto es marzo de 2003, ya ascendía,

con intereses moratorios y corrientes, a \$339'444.416.

Hechos concretos que evidencian la confusión, errores y omisiones originados en la administración de los datos relativos al crédito hipotecario 450018018029263.

17. A continuación la Sala procede a hacer un recuento de las actuaciones adelantadas por los actores y las entidades involucradas, a fin de identificar las confusiones, irregularidades y vacíos ocurridos en el trámite de cesión del crédito y la información que sobre el mismo se dio a los actores.

Los actores efectuaron los pagos respectivos hasta finales de 1999, época en la que manifestaron de manera expresa al BCH su intención de solicitar la reliquidación del crédito 100401612603, con el fin de saber el saldo de la deuda.

El BCH, el 17 de marzo de 2000, les respondió informando que “el BCH ha culminado el proceso de reliquidación de su crédito hipotecario de vivienda”, haciendo referencia al crédito 45001801817472-7 e indicando que dentro de la cesión de activos y pasivos realizada con Granahorrar, se encontraba incluido el mencionado crédito, sin efectuar alusión alguna al crédito 45001801802926-3, ya que éste como se anotó anteriormente fue objeto de un error en su clasificación.

Como se advierte, la confusión inició con la comunicación antedicha la cual omitió toda referencia al crédito 45001801802926-3, el cual, a pesar de ser también hipotecario de vivienda, no fue incluido en la comunicación, dándose por sentado, de manera equivocada, que el proceso de reliquidación del crédito había culminado.

Por su parte, el crédito 4500180018174727 no fue objeto de irregularidad alguna y corresponde a una obligación adquirida por los deudores con recursos del FOGAFIN, basada en líneas de créditos, creadas por esa Entidad, para abonarse a los créditos para la adquisición de vivienda por un valor de \$2'727.306.

Seguidamente, fueron precisamente los peticionarios quienes advirtieron la existencia de un posible error, por lo que, después de diferentes solicitudes obtuvieron, mediante una búsqueda por número de cédula, el número con el que debían adelantar los pagos del crédito cedido a Granahorrar, es decir los pagos relativos a la única obligación sobre la que

recibieron información por parte del BCH, la cual correspondía al crédito 4500180018174727, de lo cual se deduce que no se les informó sobre el otro crédito.

A pesar de dicha información, el 21 de abril de 2000, los actores, expresamente, solicitaron la reliquidación del crédito original indicando para ello el número 45001801802926-3, lo cual permite concluir que los peticionarios sabían de éste crédito y por esta razón solicitaron su estado actual. Sin embargo, no obtuvieron respuesta alguna a pesar de indicar en dicha carta, que ya en comunicación del 27 de enero habían solicitado el estado de la obligación sin haber obtenido solución a sus cuestionamientos.

Luego, el 18 de agosto de 2000 y el 6 de noviembre de esa anualidad, solicitaron nuevamente la revisión aclaración y reliquidación del crédito 45001801802926-3.

El 17 de noviembre, el BCH les informó del error cometido al reemplazar de forma incorrecta el crédito aludido por el crédito 018174734, indicándoles que existía un saldo de capital por \$96'794.493.

Sin embargo, no fueron informados acerca del estado de cuenta del crédito desde su inicio, ni sobre el saldo mensual de la deuda, la forma de aplicación de los pagos realizados, el comportamiento mes a mes del crédito a futuro y el interés de mora causado desde el último pago, así como tampoco acerca de si el crédito había sido o no reliquidado. Por esta razón, los peticionarios elevaron derecho de petición el 21 de enero de 2001 al BCH y al Banco Granahorrar, para conocer el estado de la obligación 45001801802926-3, de la que, como se advirtió, no habían recibido información completa y actualizada. Para esta fecha, ya había transcurrido un año desde que solicitaron por primera vez el estado de sus créditos.

Granahorrar respondió al derecho de petición, indicando que respecto del crédito 45001801802926-3, no tenía aún respuestas a las inquietudes, pero informando que en los días siguientes se daría solución a las inquietudes. Por su parte, el BCH, no contestó de fondo, aduciendo que debido al traslado de las oficinas a otra sede y al proceso de liquidación no les sería posible responder sino dentro de los próximos 20 días hábiles.

Granahorrar continuó enviando respuestas a los accionantes respecto de su derecho de petición, pero limitándose a informar el estado del crédito 100401226739, es decir el que no se correspondía con el solicitado por los peticionarios. En este sentido, el 24 de abril de 2001,

entregan paz y salvo respecto de dicho crédito. En efecto, se trataba del crédito cedido a Granahorrar que fue cancelado en su totalidad por los accionantes, y no del crédito original del que para la fecha, abril de 2001, no habían obtenido respuesta alguna sobre su estado.

Ahora, a pesar de que los peticionarios solicitaron en el derecho de petición que la reliquidación del crédito 45001801802926-3 (i) se realizara teniendo en cuenta que “fue el BCH quien cometió los errores que originaron la confusión, cancelación e inactividad de nuestros números de crédito”, lo cual, precisaron, impidió que la cancelación del mismo; (ii) se efectuara a partir de su inicio en 1995 hasta la fecha en que el banco confundió los números de los créditos; y, (iii) se adelantara bajo la consideración de que durante el “tiempo que el crédito apareció CANCELADO (Jul/1999 a Nov/2000) no se debieron generar mayores valores en la deuda por ningún concepto, llámense: intereses, corrección monetaria, amortización por UVR, y/o todos aquéllos conceptos que en general signifiquen un incremento sobre el saldo mostrado en septiembre de 1999, mes en cual “recibieron las últimas facturas cuyos números de créditos estaban confundidos”, el BCH, en respuesta final del 6 de marzo de 2001, se limitó a informar que la obligación se encontraba en proceso de redominación en cabeza de Granahorrar y a enunciar el proceso de reliquidación que se había efectuado con el abono respectivo resultante.

En la misma comunicación, el BCH indicó que, posteriormente, sin especificar fecha, Granahorrar trasladaría el crédito a uno de los sistemas de amortización autorizados, pero, sin responder nada acerca de los posibles problemas respecto de las condiciones de la deuda y la mora de la misma, con ocasión de la confusión ocurrida respecto del crédito entre 1999 y finales del año 2000, así como tampoco sobre el saldo mensual de la deuda, la forma de aplicación de los pagos realizados, el comportamiento mes a mes del crédito a futuro y el interés de mora causado desde el último pago.

Por su parte, la Superintendencia Bancaria continuó con la confusión, en la medida en que, a pesar de que los actores pusieron en su conocimiento sus requerimientos respecto de la obligación 45001801802926-3, en carta del 1 de agosto de 2001 les informó que daban respuesta final a la queja entablada con ocasión del derecho de petición interpuesto en enero de 2001, refiriéndose a la adecuación de la obligación de acuerdo con la Ley 546 de 1999 sin indicar su número, pero anexando la reliquidación revisada que dio como resultado un alivio reportado por \$117.023, 8421, con lo que la Sala concluye que la Superintendencia no

estaba dando respuesta final a la queja esgrimida por los actores por cuanto tal alivio se corresponde, a la otra obligación, es decir a la número 45001801817472-7, que ya había sido cancelada ante Granahorrar, entidad que certificó su finalización por pago.

Para ese momento, los peticionarios no contaban con información específica acerca de su crédito y no recibieron cobro o actualización alguna, hasta el 20 marzo de 2003 - es decir cerca de 4 años después de la primera solicitud dirigida a clarificar el estado de las obligaciones -, mediante la cual Granahorrar les informa que ocurrió un error en la clasificación de un crédito a su nombre.

Así, advierte la Sala que como lo evidencia la comunicación del 19 de noviembre de 2002 - mediante la cual el BCH remite a Granahorrar la reclasificación de cartera comercial o consumo en la que se encontraba mal clasificada la obligación tantas veces aludida- y dado el error en la calificación del crédito, no era posible que Granahorrar, como recaudador de cartera de CISA S.A., adelantara la respectiva homologación del crédito anunciada el 6 de marzo de 2001, y que, en consecuencia, tampoco fuera posible adelantar la facturación correspondiente.

Ahora, una vez clarificada la confusión y redefinido el crédito como de vivienda por parte de las entidades financieras, los accionantes empezaron a recibir extractos de cobro remitidos por CISA, lo cual ocurrió sólo hasta el 2003. El primero de los extractos, con fecha de corte del 2 de mayo de 2003, indicaba un valor en pesos de \$60'200.000, además de un saldo de capital por \$217'273.178, más una suma de \$122.171.238 en mora, para un total de \$339'444.416. A partir de ese momento, CISA continuó enviando cobros mensuales y reportó a la actora, Elizabeth Muñoz Cendales, en las centrales de riesgo por supuesta mora.

18. Como se advierte, a pesar de las irregularidades ocurridas en la administración y cesión del crédito y de que los actores no habían sido informados de manera clara y detallada de las mismas ni de las condiciones históricas y actuales del crédito, CISA envió los extractos de cobro por la obligación contando la mora desde 1999, época en que iniciaron las confusiones en el manejo de los créditos cedidos por el BCH, hasta el 2 de mayo de 2003, fecha para cual la deuda adquirida por \$60'200.000 millones de pesos había ascendido a \$339'444.416.

Así las cosas, aun cuando la confusión y errores ocurridos impidieron que los actores pudiesen pagar, discrepar o incluso liquidar el crédito, del que no podían saber su estado o

los cambios que había sufrido al estar clasificado erróneamente bajo otra denominación diferente a la hipotecario se vieron avocados al pago de una deuda sobre cuyo aumento ignoraban toda génesis.

Adicionalmente, la Sala resalta que la cesión a CISA del crédito 100401612603, así como el curso que había surtido el mismo, no fueron informados a los actores, a pesar de que tal obligación hace parte de la cartera adquirida al BCH mediante convenio interadministrativo de compra de cartera suscrito el 24 de noviembre de 2000 y, sin embargo, se les efectuó el cobro a pesar de que nunca les había sido informado el destino y cambios del mismo.

## Conclusión

19. Bajo las circunstancias descritas, encuentra la Corte que las irregularidades relatadas, es decir la confusión constante y la completa ausencia de información oportuna y correcta acerca de la obligación hipotecaria, extendieron las consecuencias de los propios errores de las entidades demandadas en la clasificación e información sobre el estado del crédito a los actores, lo cual configura una imposición de una carga especialmente gravosa e irrazonable a los mismos.

Para la Sala, es claro que semejante proceder conculca el derecho fundamental al debido proceso y a la autodeterminación informativa de los peticionarios y, adicionalmente, constituye un comportamiento que restringe el disfrute del derecho a la vivienda digna, teniendo en cuenta que éste es un derecho que requiere atención en todas las etapas del proceso que se debe agotar para adquirir vivienda mediante el sistema de crédito a largo plazo, mucho más si en un contexto como el nuestro son pocos los que pueden acceder a una vivienda sin suscribir créditos hipotecarios que comprometen sus ingresos durante amplios periodos.

De la misma manera, la falta de diligencia de las entidades comprometidas en el manejo de los datos crediticios de los peticionarios, produjo consecuencias en la capacidad comercial de los titulares de los bienes gravados e incertidumbre sobre la posibilidad de verse sorprendidos por la ejecución de obligaciones cuya génesis, entre los años de 1999 y 2003, desconocían. En efecto, la deuda actual de los peticionarios, de manera conjunta con el incumplimiento a ellos endilgado pero originado en la desinformación crediticia, puede ocasionar su ejecución forzada con la consecuente pérdida de su casa de habitación.

De allí que, como lo ha expresado la jurisprudencia constitucional, en los supuestos en los que se vulnere el derecho fundamental al debido proceso en relación con la autodeterminación informativa y se limite ilegítimamente el derecho a la vivienda digna, haya lugar a la protección de éstos indistintamente del momento de que se trate, esto es, desde la concesión del crédito, durante el pago de las cuotas periódicas, en la extinción de la obligación, e incluso durante el levantamiento de las garantías constituidas por el deudor.

En el caso objeto de revisión, los derechos fundamentales han venido siendo objeto de vulneración desde el momento en que el BCH confundió la calificación del crédito 45001801802926-3 en 1999 y supuso, erradamente, que había sido vendido a CISA, hasta la actualidad, en tanto con posterioridad a la primera equivocación la obligación fue, nuevamente, objeto de confusión al ser mal clasificada como “comercial y de consumo”, razón por la que sólo hasta el año 2003 se empezó a facturar de nuevo el saldo de la deuda y se les informó a los peticionarios el estado de la misma, así como la necesidad de reprocesarla con ocasión de la errada calificación.

A pesar de todo lo anterior, se pretende, en el caso en revisión, desconocer la omisión en el suministro de la información a los deudores, haciendo efectivo el cobro por unos intereses moratorios y corrientes originados en el error y la negligencia en la administración de datos financieros.

Así mismo, la irregularidades relatadas, que evitaron el acceso de los tutelantes a conocer el estado de su crédito hipotecario, configuraron un desconocimiento de los principios de la administración de datos, específicamente en lo que concierne a los principios de veracidad, de integridad e incorporación, en los términos prescritos por la jurisprudencia de esta corporación. Por ende, constituyen un abuso de la autorización recibida (Art. 95 C.P.) y una vulneración del deber de informar con responsabilidad social (Art. 20 C.P.).

Así, y como se deduce de los hechos analizados por la Sala, las entidades demandadas, especialmente el BCH y CISA S.A. desconocieron las pautas que la jurisprudencia ha señalado en torno a este tema, toda vez que omitieron el deber de dar a los deudores de créditos individuales hipotecarios para vivienda una información clara, cierta, comprensible y oportuna respecto de las condiciones de sus créditos con lo que los peticionarios no pudieron conocer la operación del sistema, la composición de las cuotas, el comportamiento del

crédito durante su vigencia y las consecuencias de su incumplimiento.

De otro lado, la situación descrita, imposibilitó a los peticionarios para neutralizar los efectos de las decisiones de las entidades financieras y para ingresar al servicio público bancario, por cuanto fueron reportados a Datacrédito, lo cual a su vez disminuyó su capacidad negocial

Adicionalmente, advierte la Sala que en la presente situación fue también comprometido el derecho al habeas data, en tanto que la actora, como deudora morosa, fue reportada a las centrales de información financiera. Ello es así porque ninguna persona puede ser reportada como deudora morosa con ocasión del incumplimiento de las obligaciones de las entidades financieras de mantener informados a los clientes y de ofrecer todas las herramientas necesarias para que adelanten las reclamaciones a que haya lugar y los mecanismos para que puedan efectuar los pagos de los créditos adquiridos.

En conclusión, la confusión ocurrida en la administración de datos de los peticionarios, tanto durante del proceso de cesión como en el propio desarrollo del cobro del crédito en cabeza de CISA desconoció sus derechos fundamentales a la personalidad jurídica, al debido proceso, a la igualdad y a la autodeterminación informática. De esta manera, el error de las entidades financieras no puede servir de base para la afectación desproporcionada de la situación jurídica de que son titulares los actores, a partir del instante en que aquéllas dejaron de emitir informaciones periódicas acerca del crédito y, por el contrario, se emitieron respuestas que confundieron el crédito indagado con otros créditos y denominaciones distintas. Así, aunque el cobro del crédito adquirido en 1995, sea legítimo, los medios para su concreción no pueden servirse de actuaciones que vulneren los derechos fundamentales de los actores.

En esta medida, la Sala reitera que las consecuencias del error cometido en la clasificación de la obligación no pueden ser impuestas a los peticionarios so pena de vulnerar su derecho a la autodeterminación informática, al debido proceso y a la igualdad de los ciudadanos ante las cargas públicas, pues el indebido manejo de la información crediticia no puede, como fue señalado en la parte considerativa de esta sentencia, constituir razón legítima para que las entidades financieras a través de la posición dominante en que se encuentran, endilguen a los usuarios los efectos negativos de sus propios yerros y afecten de manera desproporcionada su situación jurídica, tal como ocurre en el presente caso. Máxime cuando

estas entidades son las que tienen la información exacta sobre cada crédito y pueden realizar las verificaciones previas que estimen convenientes.

Desconocimiento de los derechos fundamentales al debido proceso en relación con la autodeterminación informática y al derecho de petición por el BCH

Encuentra la Sala que el BCH, vulneró el derecho de petición de los accionantes, así como el derecho al debido proceso con relación a la autodeterminación informática por los siguientes hechos.

Respecto del derecho de petición, se advierte, primero, que en la respuesta a la tutela la entidad demandada no especificó cuándo hizo saber a los actores la cesión del crédito 45001801802926-3 y segundo, que nunca informó a los demandantes, de manera precisa, clara y completa, el origen de los créditos ni la razón para no haberles comunicado oportunamente la cesión del crédito 45001801802926-3 a CISA, que como se advirtió, sólo fue indicada a Granahorrar cuando se le solicitó en marzo de 2003, que reprocessara dicha obligación por cuanto había sido mal clasificada.

Vulneró así mismo el derecho a la autodeterminación informática, en la medida en que incurrió en diferentes irregularidades en la administración de la información del crédito referido, específicamente respecto de las condiciones de acceso al mismo dadas a los peticionarios, y en el manejo concreto de la obligación desde 1999, hasta el año 2003.

Las irregularidades en que incurrió el BCH se concretan en, primero, el error cometido al eliminar el crédito del sistema debido al equivocado reemplazado del mismo por otro diferente y suponer hasta finales de 2000 que había sido vendido a CISA en 1998; y, segundo, calificar erradamente el crédito “como comercial y de consumo” y advertir la equivocación sólo hasta fines del 2002, casi tres años después de que los peticionarios solicitaran por primera vez información acerca del estado de su crédito.

Así mismo, el BCH vulneró el derecho de petición de los demandantes, en tanto su solicitud, presentada en enero de 2001, sólo tuvo respuesta definitiva el 6 de marzo de 2001, la cual a su vez omitió solucionar la petición de los hoy tutelantes dirigida a que la reliquidación del crédito (i) se realizara teniendo en cuenta que “fue el BCH quien cometió los errores que originaron la confusión, cancelación e inactividad de nuestros números de crédito”, lo cual a

su vez impidió la cancelación del mismo; (ii) se efectuara a partir de su inicio en 1995 hasta la fecha en que el banco confundió los números de los créditos; y, (iii) se adelantara bajo la consideración de que durante el “tiempo que el crédito apareció CANCELADO (Jul/1999 a Nov/2000) no se debieron generar mayores valores en la deuda por ningún concepto, llámense: intereses, corrección monetaria, amortización por UVR, y/o todos aquéllos conceptos que en general signifiquen un incremento sobre el saldo mostrado en septiembre de 1999”, mes en cual recibieron las últimas facturas cuyos números de créditos estaban confundidos.

En conclusión, luego de confrontar las pruebas obrantes en el expediente, aparece demostrado que el BCH desconoció el derecho de petición y el debido proceso de los peticionarios en relación con el derecho a la autodeterminación informática.

Ausencia de desconocimiento de los derechos fundamentales al debido proceso y a la autodeterminación informática por Granahorrar

Encuentra la Sala que Granahorrar no vulneró ningún derecho fundamental de los accionantes en la medida en que respecto del crédito que le fue cedido, esto es el 450-018-01817472-homologado 1004-01226739, informó a los actores oportunamente el estado del mismo.

Ahora, respecto del crédito cuestionado, esto es el No. 45001801802926-3, Granahorrar no podía saber del error de BCH en la clasificación del mismo ni de la omisión de CISA en controlar los créditos a ella cedidos, en la medida en que respecto de éste crédito, Granahorrar se limita a ser recaudador de cartera de CISA.

Sin embargo, no deja de notar la Sala que la falta de comunicación existente entre las entidades parte del proceso de liquidación del BCH, generó confusiones o contribuyó a aumentar las existentes, como se vio en el caso de la minuta para cancelación de hipoteca que Granahorrar entregó a los actores, ignorando la existencia del crédito matriz No. 45001801802926-3.

Violación del derecho al debido proceso en relación con la autodeterminación informática por parte de CISA S.A.

## Legitimación por pasiva de la entidad

CISA expresó, en respuesta al oficio remitido por esta Corporación, que no fue notificada de la admisión de la tutela, razón por la cual considera que se vulneró su derecho a la defensa.

La entidad precisó, sin embargo, que “el fallo proferido dentro de la acción y la aceptación de la impugnación” sí le fueron notificados, pero que en tanto el “fallo fue favorable y no encontrarse los tutelantes en nuestras bases de datos como clientes de CISA S.A.”, al momento de proferirse el mismo, la entidad no realizó ningún pronunciamiento.

Al respecto y de manera preliminar al estudio de fondo de la responsabilidad de CISA en la administración de datos de los actores y de su derecho al debido proceso en relación con el derecho a la autodeterminación informática, la Sala considera lo siguiente:

Mediante auto del 4 de diciembre de 2003, el Juzgado 28 Civil Municipal admitió la acción de tutela y ordenó comunicar la decisión a las partes “por los medios más expeditos en los términos del art. 30 del Decreto 2591 de 1991”. En este orden, a folio 113 del cuaderno 2 del expediente, aparece telegrama No. 1088 dirigido a CISA, mediante el cual se informa la admisión de la tutela en revisión y el requerimiento a la accionada para que en el término de 24 horas siguientes al recibo del telegrama, se pronuncie sobre los hechos de la misma.

El telegrama suscrito por el secretario del Juzgado 28 Civil Municipal de Bogotá, aparece igualmente sellado por la Administración Postal Nacional indicando “Admisión Telegrama” con fecha 5 de diciembre de 2003.

Posteriormente, mediante telegrama 0060, como aparece a folio 180 del expediente, suscrito por el juzgado 16 Civil del Circuito de Bogotá y sellado por la Administración Postal Nacional con fecha 24 de enero de 2004, se le comunica a CISA que no se provoca el conflicto de competencia con el Juzgado 28 Civil Municipal de la ciudad y que con el objeto de no causar perjuicio a quien acude a ésta vía , el Juzgado 16 avoca nuevamente conocimiento de la tutela.

Luego, mediante telegrama 0088 del 30 de enero de 2004, sellado por Adpostal como aparece a folio 264, se comunica a la entidad la sentencia del 27 de enero de 2004 que negó la tutela de la referencia.

Es importante resaltar que los tres telegramas, esto es el que notifica de la admisión de la tutela y los que notifican las otras dos actuaciones que CISA admite haber sido puesta en conocimiento, se dirigen a la misma dirección.

En este orden de cosas, de acuerdo con las pruebas obrantes, encuentra la Sala que la entidad demandada sí fue notificada de la admisión de la demanda.

Sin embargo, aún en el caso de que la entidad no hubiese recibido el telegrama que daba cuenta de la admisión de la demanda, y el posterior, relativo al conflicto de competencia suscitado al inicio del presente proceso, no le es dable alegar la violación de su derecho al debido proceso, porque como la propia entidad lo afirmó, fue notificada del fallo de primera instancia y de la impugnación del mismo, con lo que se garantizó su participación en el proceso, debiendo alegar la ausencia de notificación en dichas oportunidades.

Ahora, el hecho de que los fallos de instancia hubiesen sido favorables para la entidad no la exime de haber participado como demandada en el proceso, ni constituye justificación válida para que, en sede de revisión de tutela, solicite la nulidad del proceso, ya que si no se pronunció cuando los fallos fueron favorables, no se comprende cómo solicita la nulidad sólo ante la posibilidad de verse afectada. Además, el derecho fundamental del debido proceso protege la posibilidad de ejercer el derecho de defensa, de conocer de la acción existente y de ser oído en la misma, todo lo cual fue garantizado a partir de la notificación del fallo de primera instancia.

En efecto, a la notificación del fallo de primera instancia se garantizó su derecho al debido proceso, estando así en capacidad de solicitar la nulidad ahora invocada en caso de advertir una violación a su derecho de defensa. Cosa distinta es que no haya hecho uso de las oportunidades procesales posteriores para hacer valer sus derechos dentro del proceso, con lo que se entiende que cualquier nulidad presente con anterioridad a la notificación del fallo de primera instancia, se entiende saneada ante la aseveración de la entidad de conocer del proceso y haber sido notificada del fallo de primera instancia y de haber decidido no actuar en el proceso, en virtud de la favorabilidad de los fallos.

Análisis de la actuación de CISA

De los hechos aquí expuestos, así como de las actuaciones adelantadas por esta Sala de

Revisión, es claro que en la actualidad el titular de la obligación es la Compañía Central de Inversiones S.A. CISA, entidad que reclama el pago de una deuda que hoy supera los trescientos millones de pesos. En efecto, se estima que en la actualidad el Banco Central Hipotecario en Liquidación no es el titular de la obligación hipotecaria de la demandante, pues ésta fue cedida desde el 30 de noviembre de 2000, fecha en que el BCH celebró un contrato de cesión de activos, pasivos y contratos con CISA.

Debe resolverse entonces el problema jurídico que tiene que ver con la posibilidad de que CISA, le exija a los peticionarios el pago de un interés corriente y una mora relativa a una obligación hipotecaria, cuyo cobro y correspondiente seguimiento financiero fue suspendido durante más de tres años debido a errores en la clasificación de la obligación y a la omisión de CISA en adelantar las actuaciones necesarias para el cobro de la obligación.

Al respecto, la Sala afirma que las consecuencias negativas derivadas de los errores, irregularidades o negligencias presentados durante la administración del crédito, no pueden serle imputables a los peticionarios, so pena de desconocer sus derechos al debido proceso en relación con la autodeterminación informática. En consecuencia, los resultados de las vulneraciones de los derechos fundamentales de los accionantes - que los imposibilitó para adelantar el pago del crédito o las reclamaciones que sobre el mismo hubiera lugar en virtud de que no podían saber el estado del mismo por más de tres años -, especialmente una deuda por mora que asciende a más de cien millones de pesos, no pueden constituir razón válida para que los mismos se vean abocados al perjuicio irremediable respecto de su derecho al debido proceso en su relación crediticia y de una eventual ejecución que implicaría la pérdida de su vivienda y la afectación del patrimonio vital del que depende su supervivencia.

En consecuencia, CISA deberá, entonces, proceder a suspender el cobro actual de la obligación e iniciar las actuaciones necesarias para realizar el mismo, en los términos en que se encontraba al momento en que se advirtieron las primeras confusiones en el manejo del crédito en noviembre de 1999, informando detallada y periódicamente a los actores el estado del mismo.

Además, toda vez que la mora, a la que habría lugar, no es imputable a los deudores, en tanto se originó bajo el desconocimiento de sus derechos fundamentales, ya que no estaban

en condiciones de ejercer su derecho a la defensa, se trata, entonces, de un fenómeno de “mora creditoris”, entendido éste como aquella circunstancia jurídica específica que resulta directamente imputable al acreedor o titular del crédito judicial en este caso, y que termina por purgar la mora del deudor o desvirtuarla en cuanto el retardo injustificado en el cumplimiento de la obligación no deriva de este último quien, por el contrario, como ocurre en el caso concreto, estuvo desde finales de 1999 solicitando el estado de su crédito a fin de vender su casa habitación y saldar la deuda. No se trata, entonces, de una hipótesis en la que se este amparando un derecho patrimonial, sino de un evento en el que el juez constitucional advierte que las consecuencias negativas de la vulneración de derechos fundamentales están siendo endilgadas a los peticionarios, avocándolos, sin justificación alguna, a un perjuicio irremediable.

Lo anterior tiene fundamento en el hecho de que en los procesos de cesión de cartera, como el que se generó entre el BCH en liquidación y CISA, el cesionario es el que debe buscar el pago de la obligación adquirida. En este caso, a CISA S.A., como acreedor de los actores a partir del 30 de noviembre de 2000, fecha en la que se celebró el contrato de cesión, le correspondía el deber de adelantar las actuaciones respectivas para obtener el pago del crédito, sin embargo la entidad omitió desplegar sus facultades como acreedor por más de dos años.

En efecto, en vista de que la obligación había sido mal clasificada y por razones ajenas al conocimiento de esta Corte, CISA – quien tenía a su disposición los mecanismos judiciales ordinarios para obtener el pago del crédito y sus intereses- permaneció durante más de dos años sin adelantar el cobro, el seguimiento del crédito, la información sobre su estado y la facturación del mismo, la cual sólo tuvo lugar hasta mayo de 2003, a lo cual debe agregarse que los peticionarios se encontraban imposibilitados para adelantar cualquier actuación respecto de su crédito, en la medida en que CISA S.A. – como lo indicó en la comunicación enviada a esta Corporación – ni siquiera los tenía en sus bases de datos, para la época en que se inició el presente proceso de tutela.

En este punto es importante recordar que, como lo ha señalado la jurisprudencia de esta Corporación<sup>15</sup>, toda vez que en los procesos de cesión de cartera las obligaciones cedidas conservan consigo todas aquellas acciones legales propias de su figura jurídica, y que éstas pueden ser ejercidas por el cesionario de la obligación, CISA estará en todo su derecho de

adelantar en contra del BCH las acciones legales pertinentes en el evento de verse afectada por las contingencias de la obligación hipotecaria derivadas de las irregularidades jurídicas que se advirtieron en el proceso de cesión del crédito entre las entidades. Al respecto, reitera la Sala, que los efectos de las irregularidades presentadas entre las entidades durante el proceso de cesión de créditos y en el manejo de la información en el mismo, no pueden hacerse recaer sobre los usuarios.

De otro lado, toda vez que Central de Inversiones S.A, CISA reportó a la accionante, Elizabeth Muñoz Cendales, en las centrales de riesgo por una mora cuya génesis se debió a circunstancias de desinformación, confusión y omisión en el cobro y seguimiento que rodearon al crédito 450018018029263 - homologado con el número 100401612603-, la entidad aludida deberá, en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente sentencia, actualizar la información que hubiere remitido a los bancos de datos, comunicándoles que el peticionario no presentó mora respecto de la obligación hipotecaria No 450018018029263, homologada con el número 100401612603, con posterioridad a noviembre de 1999, fecha en la que los peticionarios solicitaron por primera vez el estado de su obligación.

En este orden, la información dada a la central de riesgos sobre la obligación, debe partir del estado en que se encontraba la obligación en noviembre de 1999, con los cambios que haya implicado el proceso de reliquidación sobre el mismo.

Lo anterior con el fin de que la información que allí reposa sea modificada y actualizada con la misma prontitud y exactitud con la que se suministró, a efectos de que se garantice la adecuada protección del derecho al habeas data y al debido proceso de la accionante.

Finalmente, respecto de la solicitud de la tutela relativa a levantar la hipoteca que pesa sobre el inmueble propiedad de los tutelantes, la Sala advierte que no es posible a través de la tutela ordenar el levantamiento de una hipoteca sobre la cual recae todavía un crédito. Lo anterior no significa que el dicho crédito pueda ser cobrado omitiendo las garantías constitucionales para su cobro.

En este orden la tutela se negará en lo relativo al levantamiento de la hipoteca y la entrega de la respectiva escritura pública libre de gravamen. Central de Inversiones S.A. CISA, como ya se dijo, estará en todo su derecho de adelantar en contra del BCH las acciones legales

pertinentes, dadas las irregularidades jurídicas que se advirtieron en la cesión del crédito.

#### IV. DECISIÓN

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

#### RESUELVE

Primero: REVOCAR las sentencias proferidas por el Juzgado 16 del Circuito de Bogotá y el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, el 27 de enero de 2004 y el 2 de marzo de 2004, respectivamente, y en su lugar CONCEDER la protección de los derechos fundamentales al debido proceso, autodeterminación informática y al buen nombre de los accionantes.

Segundo: ORDENAR al BCH en liquidación que, en un plazo máximo de un (1) mes y en virtud de que esta entidad es la que tiene los archivos relativos a los créditos hipotecarios de los accionantes y a la cesión de los mismos, informe a los peticionarios, paso a paso, los cambios sufridos por el crédito No. 450018018029263 homologado con el número 100401612603, entre el año 1999 - en el que se advirtió por primera vez que existían irregularidades en el manejo de la información relativa al crédito-, y noviembre de 2003 - tiempo en el que la entidad informó a Granahorrar que el crédito estaba mal clasificado-, en razón de los errores cometidos en la clasificación, administración, proceso de cesión y manejo de la información concerniente al mismo.

Tercero: ORDENAR a CISA S.A. que, en un término que no podrá ser superior a dos (2) meses contados a partir de la notificación de esta sentencia, suministre a los actores, dentro del marco de las competencias que se fijaron en el contrato cesión de activos celebrado el 30 de noviembre de 2000, la información relativa al movimiento histórico de sus créditos, para lo cual se les deberá certificar en forma diferenciada, según pagos mensuales, el valor de la deuda, discriminando la aplicación del pago, el saldo después de aplicar cada pago y los respectivos intereses, luego de haber efectuado la actualización del crédito en los términos de este fallo, es decir, tomando en cuenta los errores cometidos en la administración y cesión del mismo y descontando, en consecuencia, la mora y los intereses corrientes corridos desde noviembre de 1999 hasta la fecha en que se actualice e informe de manera completa

y precisa el estado del crédito a los peticionarios.

Cuarto: ORDENAR a la Compañía Central de Inversiones S.A. que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta decisión, proceda a suspender los cobros de la obligación hipotecaria No. 450018018029263 homologada con el número 100401612603 en los términos en que venían efectuándose a partir del primer extracto de cobro, enviado en mayo de 2003, hasta tanto adelante y agote, en un plazo máximo de dos (2) meses contados a partir de la notificación de la presente sentencia, el proceso de actualización del gravamen hipotecario que recae sobre el inmueble propiedad de los actores. El proceso de actualización deberá hacerse en los términos del numeral anterior, esto es, tomando en cuenta que las consecuencias adversas de los errores cometidos en la administración y cesión del crédito a partir de noviembre de 1999, fecha en la que iniciaron las confusiones sobre el mismo, hasta la fecha de la actualización y comunicación de su estado.

Quinto: ORDENAR igualmente a Central de Inversiones S.A. -CISA, que en plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente sentencia, actualice la información que hubiere remitido a los bancos de datos, comunicándoles que no se presentó mora respecto de la obligación hipotecaria No 450018018029263 homologada con el número 100401612603 a partir de noviembre de 1999, con el fin de que la información que allí reposa sea modificada y actualizada con la prontitud y exactitud que garantice la adecuada protección del derecho a la autodeterminación informática y debido proceso de los actores.

Sexto: Para los efectos del artículo 36 del decreto 2591 de 1991, el juzgado de origen hará las notificaciones y tomará las medidas conducentes para el cumplimiento de esta sentencia.

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

MARCO GERARDO MONROY CABRA

Magistrado

HUMBERTO SIERRA PORTO

Magistrado

ÁLVARO TAFUR GALVIS

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ

Secretaria General

1 Sala de Consulta y Servicio Civil, concepto del 1° de diciembre de 2004. M.P. César Hoyos Salazar. No. De radicación 1245

2 Así, por ejemplo, en la Sentencia T- 822 de 2003, la Corte amparó el derecho al debido proceso de los actores como consecuencia de la falta de información adecuada por parte del Fondo Nacional del Ahorro. En esta ocasión, los actores habían reclamado información sobre las medidas aplicadas a sus créditos, pero la entidad demandada se limitó a indicar el resultado de los créditos y el porqué de su modificación, sin explicar cómo se había efectuado la reliquidación, ni cuáles eran los efectos hacía el futuro de la misma, razón por la que la Corte estimó que los deudores habían quedado desprotegidos en tanto que desconocía si se les había respetado o no los condicionamientos que la ley y la jurisprudencia han señalado en los eventos en que se produce un cambio en la denominación y liquidación de un crédito.

3 Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido, de manera reiterada, que la prestación de la actividad bancaria implica, para quienes la asumen, una posición de supremacía material frente al usuario. En este sentido, la Sentencia T-693 de 2000 expresó que quien desarrolla la actividad bancaria “recibe unas atribuciones especiales que rompen el plano de igualdad referido, y que, por ende, en algunos casos, sus acciones u omisiones pueden vulnerar un derecho constitucional fundamental que requiere de la inmediata protección judicial, independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta, ya que actúan en ejercicio de una autorización del Estado para cumplir unos fines de interés público, por lo

cual gozan de algunas prerrogativas propias de la actividad, pero también resultan obligatorias para cumplir condiciones mínimas en garantía de los derechos de los usuarios”. Así mismo, en la Sentencia T-300 de 2004 se indicó que del acceso a la información histórica de la relación de crédito entre una entidad financiera determinada y un usuario de sus servicios, “depende la posibilidad de controlar el ejercicio del poder dominante comercial de la entidad financiera, identificar la corrección del tratamiento al que ha sido sometido el crédito, y en general, velar por la protección legítima de sus derechos patrimoniales”, con lo que, el derecho a recibir información “garantiza a los usuarios una posición activa frente a su contraparte comercial, a partir del conocimiento de datos disponibles por la entidad financiera”. Ahora, en torno del carácter de servicio público de la actividad bancaria, pueden verse entre otras, las sentencias C-122 de 1999, SU- 157 de 1999 y T-693 de 2000.

4 Ver Sentencia T-300 de 2004

5 En este sentido, consultar la Sentencia T-729 de 2002, en la que se estableció el contenido y alcance del derecho constitucional al habeas data o a la autodeterminación informática. En esta sentencia se señaló que “el derecho a la autodeterminación informática y el derecho al habeas data son nociones jurídicas equivalentes que comparten un mismo referente”.

6 Así por ejemplo, en la Sentencia T-522 de 1997, al resolver un caso sobre divulgación de datos personales en materia crediticia, la Corte advirtió que tal conducta puede vulnerar el derecho a la autodeterminación informática en los eventos en que los datos divulgados no sean completos, reales o actuales.

7 Ver Sentencia T-592 de 2003.

8 En este sentido consultar la Sentencia T-307 de 1999.

9 Ver la Sentencia T-729 de 2002.

10 Los principios rectores de la administración de datos fueron analizados en concordancia con los

precedentes jurisprudenciales respectivos, en la sentencia T-729 de 2002.

11 Sobre el punto, ver las sentencias T-443 de 1994, C-567 de 1997, T-014 de 2001 y T-214

de 2004.

12 Al respecto, es importante traer a colación la intervención del director general del archivo general de la nación, en el trámite del estudio de constitucionalidad del artículo 22 de la ley 795 de 2003, llevado a cabo en la sentencia C-1042 de 2003: “La disciplina de la archivística ha redundado en grandes beneficios para la humanidad a lo largo de varias centurias, y en el caso de Occidente, particularmente a partir de la Revolución Francesa, donde se consagró el derecho de los pueblos a que la documentación generada por su aparato administrativo pudiese ser consultada sin restricciones. Con el subsiguiente interés de los historiógrafos por el estudio de las fuentes primarias. En este sentido la archivística ha venido refinando sus métodos, atendiendo en mucho a la circunstancia de que no podría conservarlo todo, (...)Adicionalmente se debe tener en cuenta el valor documental que poseen los testimonios de archivo, los cuales corresponden a valores primarios y a valores secundarios. Los primeros apuntan a los valores administrativos, esto es, de tipo contable, fiscal, jurídico o legal; debiendo conservarse en las dos primeras fases de archivo (de gestión y central). Posteriormente esos documentos pueden adquirir valores secundarios o históricos, válidos para la investigación retrospectiva, los cuales deben pasar a un archivo histórico, (...)El propósito de los archivos es el de dar al servicio la información que conservan, de lo contrario se podría hablar de depósitos de papel pero no de archivos. ”

13 Consultar, entre otras, las sentencias T-160 de 1993, T-414 de 1992, T-577 de 1992, T-214 de 2004 y T-216 de 2004.

15 En este sentido, confrontar, entre otras, las sentencias T-959 de 2003 y T-079 de 2004.