

Sentencia T-249/01

DERECHO DE PETICION-Notificación de respuesta al interesado

DERECHO DE PETICION FRENTE A ENTIDAD FINANCIERA-Respuesta oportuna y de fondo

Referencia: expedientes acumulados T-362529, T-362531, T-362558, T-364332 y T-364337.

Magistrado Ponente:

Dr. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO

Bogotá, D.C., veintisiete (27) de febrero de dos mil uno (2001).

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

SENTENCIA

dentro del proceso de revisión de los fallos dictados en los asuntos de la referencia por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga -Sala Civil-.

I. ANTECEDENTES

Alirio Parra Aguirre, Gerardo Luna Pedraza, Sara María Galvis Murillo y Noé Ardila Aranda instauraron acciones de tutela contra Granahorrar y el Banco Central Hipotecario -BCH-. Gladys Ardila Nova dirigió su acción contra la Corporación de Ahorro y Vivienda Las Villas. Los actores estimaron violados sus derechos de petición y a la información veraz y oportuna.

Gerardo Luna Pedraza, Noé Ardila Aranda y Gladys Ardila Nova (expedientes T-362531, T-364337 y T-364332) alegaron que en repetidas ocasiones, en forma verbal y por escrito, habían solicitado a las entidades demandadas que expidieran copias de los pagarés de sus respectivos créditos hipotecarios, pero que hasta la fecha de instauración de las acciones de tutela no se habían entregado esos documentos. Afirmaron que “el desconocimiento de las condiciones del crédito, tales como: tasa de interés del plazo, tasa de interés de mora, sistema de amortización, etc.”, les ha impedido tener claridad sobre las condiciones de sus

créditos, y que tampoco tienen certeza acerca de que los cobros estén ajustados a las normas legales.

Estos accionantes solicitaron al juez de tutela que ordenara a las entidades que entregaran copias de los pagarés de sus créditos.

Por su parte, Alirio Parra Aguirre y Sara María Galvis Murillo (expedientes T-362529 y T-362558) afirmaron en sus demandas lo siguiente:

“El pasado 4 de mayo venció el plazo para que las corporaciones realizaran la reliquidación de los créditos hipotecarios contemplada en la Ley 546 de 1999.

Ante esta incertidumbre, en repetidas ocasiones, mediante derecho de petición, verbalmente y por escrito, con copia a la Superintendencia Bancaria, he solicitado lo siguiente:

1. Copia diligenciada de la Proforma F.0000-50 contemplada en la Circular 007 del 27 de enero del año 2000 de la Superintendencia Bancaria, donde se realizó la reliquidación de mi crédito.
2. He solicitado a su vez, con base en los artículos 17° y 18° de la Ley 546 de 1999, que mi crédito sea redenido en moneda legal colombiana y no en UVR, ya que este sistema es peligrosamente usurero y no quiero perder mi vivienda.

Estas dos peticiones hasta el momento han sido contestadas en forma evasiva y no sustancial, como debería ser, entregando el documento y redenido el crédito en pesos en el sistema aprobado por la Superintendencia Bancaria. Hasta el momento la Corporación me ha contestado con cosas incoherentes y confusas que se refieren a cualquier cosa, menos a lo que se les está pidiendo”.

En consecuencia, solicitaron al tribunal de instancia que ordenara a las entidades financieras demandadas que les entregaran copias diligenciadas de la Proforma F.0000-50 con las respectivas reliquidaciones de sus créditos, y que se dispusiera la redenominación de sus créditos en moneda legal colombiana, tal como lo contemplan los artículos 17 y 38 de la Ley 546 de 1999.

Por su parte, en los procesos T-362531 y T-362558 Granahorrar contestó que nunca se había

solicitado copia de los respectivos pagarés, y que, tal como constaba en las pruebas aportadas a los procesos, lo que se había requerido de dicha entidad era la Proforma F.0000-50 y la red denominación en pesos.

El Banco Central Hipotecario informó al juez de instancia que las peticiones en referencia habían sido elevadas ante Granahorrar. Señaló que la Superintendencia había ordenado la cesión de activos y pasivos al Banco Granahorrar, lo que conllevó al cierre de oficinas del Banco de la red nacional. Por tanto, los créditos en referencia fueron cedidos a Granahorrar.

En el proceso T-364337 Granahorrar allegó copia del pagaré solicitado por el demandante, y manifestó que dicha entidad había contestado las peticiones de sus clientes y señaló que el BCH aún guardaba información solicitada por los actores.

II. DECISIONES JUDICIALES QUE SE REVISAN

La Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, mediante sentencias del 10, 12 y 13 de julio de 2000, negó el amparo, por cuanto los demandantes contaban con la vía de las pruebas anticipadas, consignada en el Código de procedimiento Civil, y porque si lo que deseaban era polemizar con las entidades bancarias, era pertinente acudir ante la jurisdicción para dirimir el conflicto. Además, señaló que la entidad prestamista no tenía la obligación de proyectarle la deuda a sus clientes por el tiempo que falta desde la fecha del último pago, por cuanto ello le corresponde a los asesores de los demandantes, y que la información cierta, suficiente y oportuna y de fácil comprensión para los deudores debía serlo sobre las condiciones de sus créditos (saldos y valores en UVR cotizados por cada cuota) y no lo que solicitan los accionantes.

Por último señaló el Tribunal que la negativa de la entidad bancaria a red denominar en pesos la deuda obedecía a la falta de reglamentación y a que el sistema UVR es más favorable a los deudores.

En todo caso, en la parte resolutive de la sentencia, el Tribunal previno al Banco Central Hipotecario y a Granahorrar para que en lo sucesivo respondieran oportunamente las peticiones a sus clientes.

En el expediente T-362531, el Tribunal, además de hacer las anteriores anotaciones, ordenó

que se librara oficio al peticionario, Gerardo Luna Pedraza, para que se le informara que en el expediente obraba copia del pagaré que estaba solicitando, para que si éste lo estimaba conveniente, solicitara fotocopia.

Respecto del proceso T-364337, el Tribunal consideró que como la entidad bancaria había remitido copia del pagaré, ordenó su entrega al peticionario, dejando copia de dicho instrumento en el expediente. Consideró que como ya el objetivo se había cumplido, en la medida en que se recibió el documento solicitado, se presentaba carencia actual de objeto de la acción intaurada.

III. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL Y FUNDAMENTOS DE LA DECISION

El derecho de petición respecto de entidades del sector financiero

En primer lugar es necesario establecer que las acciones de tutela en referencia fueron instauradas contra entidades que prestan un servicio público, y que están obligadas a dar información a los usuarios

Violación del derecho de petición por falta de respuesta oportuna

Cabe recordar que en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado. En efecto, hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta, el hecho de que la respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, pues no puede tenerse como real contestación la que sólo es conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Otro de los elementos esenciales del derecho de petición, y que se deduce del mismo texto constitucional, es que la respuesta debe ser oportuna.

En uno de los casos sometido a estudio (proceso T-364332), encuentra la Sala que, según oficio remitido por el Gerente de Crédito y Cartera de la Corporación de Ahorro y Vivienda Las Villas, dicha entidad aseveró que mediante oficio del 12 de mayo de 2000 –que anexa al expediente- dio respuesta a la peticionaria, adjuntando copia del pagaré y del extracto del crédito. No obstante, en dicho documento no aparece constancia de recibido, así que ninguna prueba hay acerca de que la accionante hubiera tenido conocimiento de la respuesta

dada por la entidad financiera.

Las mismas consideraciones son aplicables en lo que respecta al Banco Granahorrar y al Banco Central Hipotecario, demandados en los procesos T-362529, T-362531, T-362558 y T-364337, pues solo como consecuencia de los requerimientos de información que se hicieron en sede de revisión, la primera de las citadas entidades financieras relacionó información sobre los créditos hipotecarios de los peticionarios.

Cabe anotar que si por algún motivo las entidades financieras no pueden resolver de manera expedita las peticiones que ante ellas elevan los usuarios del sistema financiero, deben entonces informarles las razones por las cuales en ese momento no están en posibilidad de hacerlo, como puede ser por ejemplo la falta de reglamentación acerca de la forma en que se deben reliquidar los créditos hipotecarios en pesos, pero lo que si no es admisible es que se guarde silencio acerca de la solicitud y de las razones por las cuales no se puede responder de manera oportuna y completa, como tampoco es aceptable que los bancos desatiendan sus obligaciones escudándose en la cesión de créditos y deudas de una entidad a otra, sin que ninguna de las dos asuma responsabilidad alguna con los deudores, quienes quedan desinformados y confundidos porque ni siquiera saben ante qué entidad elevar sus solicitudes o formular sus quejas.

Como se probó la violación del derecho de petición, se concederá la protección constitucional.

DECISION

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

RESUELVE:

Primero.- REVOCAR los fallos proferidos por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga -Sala Civil-, por medio de los cuales se negó la protección solicitada por los actores.

En su lugar, CONCEDER la tutela del derecho de petición. En consecuencia, se ordena a las entidades demandadas que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de

la notificación del presente fallo, procedan a dar respuesta a las solicitudes elevadas por los demandantes, y la notifique debidamente a los interesados.

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

JOSE GREGORIO HERNANDEZ GALINDO

Magistrado Ponente

ALEJANDRO MARTINEZ CABALLERO

Magistrado

FABIO MORON DIAZ

Magistrado

MARTHA VICTORIA SACHICA DE MONCALEANO

Secretaria General