

ACCION DE TUTELA CONTRA ENTIDADES FINANCIERAS Y ASEGURADORAS-Procedencia excepcional cuando prestan un servicio público o actividad de interés público

ACCION DE TUTELA CONTRA COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA-Procedencia para el pago de póliza cuando se trata de sujetos de especial protección constitucional y los medios ordinarios no son idóneos

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO-Compañía de Seguros realizó el pago de la póliza de seguro de vida e incapacidad total y permanente

DEBER DE INFORMACION DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y ASEGURADORAS-Obligación especial de información y acompañamiento a los consumidores financieros

DEBER DE INFORMACION DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y ASEGURADORAS-Vulneración al omitir suministrar información oportuna y completa acerca de la sociedad aseguradora a la que podía reclamar pago de saldo insoluto

Referencia: Expediente T-7.656.161

Acción de tutela instaurada por María Eugenia Macías Rivera como agente oficioso de María

Elena Rivera de Macías contra el Banco de Bogotá

Magistrada ponente:

DIANA FAJARDO RIVERA

Bogotá, D.C., diez (10) de agosto de dos mil veinte (2020)

La Sala Segunda de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados Luis Guillermo Guerrero Pérez, Alejandro Linares Cantillo y la magistrada Diana Fajardo Rivera, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, específicamente las previstas en los artículos 86 y 241 numeral 9 de la Constitución Política y en el Decreto Ley 2591 de 1991, profiere la siguiente

SENTENCIA

En el trámite de revisión de los fallos de tutela adoptados por los correspondientes jueces de instancia, que resolvieron la acción de tutela interpuesta por María Eugenia Macías Rivera como agente oficioso de María Elena Rivera de Macías contra el Banco de Bogotá.

La acción de tutela objeto de pronunciamiento fue fallada, en primera instancia, por el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Pereira; y, en segunda instancia, por el Juzgado Segundo Penal del Circuito de Adolescentes con Funciones de Conocimiento, seleccionada para revisión y repartida a esta Sala¹. A continuación, se exponen los hechos relevantes y las decisiones de instancia.

1. Hechos y solicitud

María Eugenia Macías Rivera interpuso acción de tutela como agente oficioso de su madre, María Elena Rivera de Macías, en contra del Banco de Bogotá por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales a la vida digna, al mínimo vital, al habeas data y al debido proceso. La entidad accionada se ha negado a hacer efectivas las pólizas de seguro que respaldan las obligaciones crediticias adquiridas por la señora Rivera de Macías y a entregarle copia de las pólizas, a pesar de que fue calificada con una pérdida de la capacidad laboral del 95%.

1.1. La señora María Elena Rivera de Macías contrajo dos obligaciones crediticias con el Banco de Bogotá el 29 de abril de 2016 y el 4 de agosto de 2017, consistentes en un crédito hipotecario de vivienda y una tarjeta de crédito, respectivamente. El 12 de diciembre de 2018 sufrió un accidente cerebrovascular, quedando en estado vegetativo.²

1.2. María Eugenia Macías Rivera, hija de María Elena Rivera de Macías, elevó derecho de petición al Banco de Bogotá, Sucursal Pereira, el 15 de enero de 2019. Allí informó al banco del accidente cerebrovascular sufrido por su madre, anexando la correspondiente historia clínica, e indicó que su madre se encontraba incapacitada física y mentalmente para realizar el pago de los créditos que había adquirido. En consecuencia, solicitó “ordenar a quien corresponda al pago del valor asegurado en las pólizas suscritas por mi madre con ustedes para que se haga efectiva para el pago de la tarjeta crédito y la deuda hipotecaria”, así como

entregarle una “copia de las pólizas suscritas por mi señora madre MARIA ELENA RIVERA DE MACIAS”.³ El 22 de enero de 2019 el Banco de Bogotá contestó el derecho de petición. En cuanto a la primera pretensión, el banco no ofreció ninguna respuesta. En relación con la solicitud de copia de las pólizas, indicó que no era posible acceder a tal pretensión debido a que la información de la señora María Elena Rivera de Macías “se encuentra sujeta a la reserva legal de nuestros clientes con el Banco de Bogotá”, por lo que la petición debería ser elevada por ella misma y en caso de que no pudiera hacerlo debido a que sus capacidades físicas o mentales estuvieran afectadas, “se debe proceder a iniciar un proceso de interdicción para que un Juez de la República le nombre un Curador y así pueda ser representado ante el Banco”, para lo cual es necesario aportar “copia auténtica de la sentencia y acta de posesión a fin de realizar las validaciones necesarias”.⁴

1.3. El 21 de marzo de 2019 María Eugenia Macías Rivera le comunicó al Banco de Bogotá que su madre sería valorada por la Junta Regional de Calificación de Invalidez a fin de determinar el porcentaje de pérdida de capacidad laboral, con el fin de hacer efectivas las pólizas que respaldan los créditos adquiridos con dicho Banco.⁵

1.4. El 13 de junio de 2019 María Eugenia Macías Rivera elevó una nueva petición al Banco de Bogotá, la cual no fue contestada. En esta oportunidad reiteró su solicitud de que le fueran entregadas copias de las pólizas que amparaban los créditos adquiridos por su madre con dicho banco y explicó: “antes de terminar esta petición, deseo comunicarles que el propósito de la misma es poder instar ante las aseguradoras que avalaron los mencionados créditos, la cancelación de los valores insolutos respecto de las pólizas, pagarés, libranzas, etc. firmadas por la señora MARÍA ELENA RIVERA de MACÍAS (mi madre) y finiquitar este mal momento”. En esta oportunidad adjuntó un poder general otorgado por su madre el 19 de junio de 1998 para representarla en todos los asuntos en caso de no poder hacerlo ella misma.⁶

1.5. El 17 de julio de 2019 la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Risaralda

dictaminó que María Elena Rivera de Macías tenía una pérdida de la capacidad laboral del 95% por enfermedad de origen común debido al accidente cerebrovascular sufrido el 12 de diciembre de 2018, por el cual permanece en estado semicomatoso.⁷

1.6. El Banco de Bogotá ha enviado múltiples comunicaciones a la accionante en las que le informa sobre el inicio de un proceso de cobro judicial por el no pago de los créditos adquiridos y le advierte sobre las medidas de embargo y secuestro que se podrían perfeccionar sobre sus bienes.⁸

1.7. El 23 de julio de 2019 María Eugenia Macías Rivera interpuso acción de tutela como agente oficioso de su madre, María Elena Rivera de Macías, para que (i) se ordenara al Banco de Bogotá hacer efectivas las pólizas que amparan los créditos por ella adquiridos, (ii) se retirara cualquier información que reposara en las centrales de riesgo a causa de esta situación y (iii) se suspendieran todas las acciones emprendidas por el Banco de Bogotá en contra de su madre con respecto a los créditos adquiridos con este banco. Señaló que a pesar de haber solicitado al banco en múltiples oportunidades hacer efectivas las pólizas que amparaban los créditos adquiridos por su madre, la entidad demandada se ha negado a realizar cualquier trámite y, por el contrario, lo único que ha obtenido son comunicaciones en las que la conminan a pagar las deudas.

La demandante señala que la situación económica suya y de su madre es precaria. Al respecto indica: “mi madre fue una mujer trabajadora la que a pesar de estar pensionada, desarrollaba otras actividades que le representaban dinerito extra para poder sostenerse ya que lo que recibía por concepto de pensión apenas si alcanzaba para su sostenimiento, pues se vio en la necesidad de sufragar los gastos de otros medicamentos que la EPS no cubría. Desde entonces mi situación cambió sustancialmente hasta llegar al punto de casi mendigar, pues una vez mi señora madre fue trasladada de cuidados intensivos a una habitación común, me vi en la obligación de pagar dos personas que me ayuden con su cuidado durante las 24 horas del día lo que significa más de dos millones (\$2.000.000) de pesos, situación que

se ha hecho insostenible, pues mi madre se encuentra en una situación de discapacidad total, en estado de vulneración, de indefensión, vive asida a una maquina pues le practicaron una traqueotomía que le lleva el aire a sus pulmones, además de una gastrostomía (tubo inserto en su estómago) que la alimenta pues no tiene movimientos voluntarios (...). Lo que mi madre devenga como pensionada del magisterio es muy poco ya que le tocaba trabajar por aparte para poder sufragar sus gastos, le llegaban por nómina menos de cuatrocientos mil pesos mensuales para su sostenimiento”.⁹

2. Respuesta a la acción de tutela

2.1. En su respuesta a la acción de tutela, el Gerente del Banco de Bogotá – Oficina Pereira – solicitó negar las pretensiones de la demandante. Señaló que la señora María Elena Rivera de Macías es deudora morosa del banco por dos créditos, y explicó: “el cliente cuenta para las dos obligaciones con seguro de vida grupo deudores (póliza colectiva) y de incendio y terremoto la cual fue contratada con SEGUROS DE VIDA ALFA S.A., persona jurídica de derecho privado diferente y autónomo al Banco de Bogotá. El Banco de Bogotá NO es el asegurador, por lo tanto tampoco se le puede exigir, menos en sede de tutela afectar unas pólizas de seguros. Solamente será la aseguradora quien pueda determinar si aceptan o rechazan la reclamación respecto de la póliza, pero para ello, el cliente debe elevar la respectiva reclamación. Los hechos que aduce la tutelante (otorgamiento de créditos, pólizas de seguros) obedecen a unos actos contractuales de los cuales sus cumplimientos NO pueden ser ventilados en sede tutela, pues la ley procesal ha diseñado mecanismos judiciales para resolverlos. Tampoco puede la tutelante pretender acudir a la sede de tutela para que se afecten unas pólizas judiciales de las cuales ni siquiera ha elevado la reclamación respectiva ante la aseguradora para que ellos decidan aceptar o rechazar tal reclamación”. Señala también que el Banco de Bogotá contestó el derecho de petición elevado por la accionante el 15 de enero de 2019, por lo que tampoco se vulneraba el derecho fundamental de petición.¹⁰

3.1. Decisión de primera instancia

3.1.1. El 30 de julio de 2019 el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Pereira declaró la improcedencia de la acción de tutela porque existen otros medios judiciales de defensa a los que debe acudir la accionante. Al respecto indicó: “no encuentra este estrado judicial la afectación denunciada que conlleve a lesionar el derecho fundamental al mínimo vital de la señora MARIA ELENA RIVERA DE MACIAS, pues se reitera, ninguna prueba se aportó al respecto. Conforme a lo expuesto, tenemos que dejar claro que la génesis de esta acción constitucional es satisfacer intereses pecuniarios y sin negarle a la accionante la posibilidad que en otro escenario judicial, sea ella quien tenga la razón, el debate correspondiente debe ventilarse ante la jurisdicción correspondiente, pues no es la acción de tutela el mecanismo para dirimir este tipo de litis”.¹¹

3.2. Impugnación de la sentencia de primera instancia

3.2.1. La parte accionante impugnó la sentencia de primera instancia. Se indicó que la señora María Elena Rivera de Macías padece una incapacidad física permanente y su estado económico es precario, circunstancias que evidencian la inminencia de un daño. Agregó que “en lo que respecta a la gravedad del daño en su haber material o moral, debo decir que la posición que ha asumido la entidad bancaria Banco de Bogotá al retener información que contiene los datos y firmas diligenciadas por la señora María Elena Rivera de Macías aun presentando el poder exigido por dicha entidad, se convirtió en una acción temeraria que impidió saber el nombre de las aseguradoras que avalaron los créditos adquiridos, lo que desencadenó la actuación desplegada por el Banco de Bogotá, entidad que de manera constante e inmisericorde se dedicó a intimidar a un ser que se encuentra en indefensión total, que no puede siquiera emitir un solo quejido de ese dolor causado por tan lamentable

actitud como es la de quitarle a ese ser una casita que está pagando a cuotas y que se supone tiene un seguro que la ampara, nombre que la entidad bancaria no entregó, desacatando la solicitud, actitud que incentivó más la necesidad de buscar protección en el estado”.¹²

3.3. Decisión de segunda instancia

El 9 de septiembre de 2019 el Juzgado Segundo Penal del Circuito de Adolescentes con Funciones de Conocimiento confirmó la sentencia de tutela de primera instancia. Señaló que existen otros medios de defensa judiciales idóneos para resolver las pretensiones de esta controversia. Agregó que la demandante no ha presentado ninguna solicitud a la compañía aseguradora para hacer efectivas las respectivas pólizas. Al respecto señaló: “no es que el estado de salud de la agenciada no sea grave y delicado, sino que no se debe optar por la tutela, por considerarla más rápida o eficaz; pues mientras no solicite o pida a la compañía aseguradora mencionada el reconocimiento del estado de salud de la señora María Elena o mejor dicho ‘no pruebe la petente el estado de incapacidad total y permanente de su progenitora’ y allegue a la aseguradora toda la documentación requerida para ello, no se podrá tomar decisión alguna al respecto; la acción de tutela es residual y sólo procede cuando el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial o existiendo éste no resulta idóneo para el amparo buscado y se itera, mientras la agente oficiosa no realice la solicitud respectiva con el aporte de documentos a la compañía de seguros, no podrá tener una respuesta de fondo a lo pedido”.¹³

4. Actuaciones surtidas en sede de revisión

4.1. Mediante Auto del 24 de enero de 2020 la Magistrada sustanciadora vinculó al trámite de revisión del presente proceso a Seguros de Vida Alfa S.A. y le solicitó (i) remitir copia de las pólizas adquiridas por la señora María Elena Rivera de Macías y cuyo tomador es el Banco de

Bogotá, así como copia del clausulado general del seguro de vida grupo deudores y de todos los documentos que soporten dichas pólizas; (ii) informar las condiciones bajo las cuales solicitó a la señora María Elena Rivera de Macías la suscripción de pólizas para amparar las obligaciones crediticias adquiridas con el Banco de Bogotá; e (iii) informar si ha recibido alguna reclamación a efectos de hacer efectiva alguna de las pólizas y, en caso de ser así, indicar quién elevó la respectiva solicitud y qué respuesta dio Seguros de Vida Alfa S.A.

4.2. En el mismo Auto, se requirió al Banco de Bogotá para que (i) informara cuáles fueron las obligaciones crediticias adquiridas por la señora María Elena Rivera de Macías, desde qué fecha se incumplió con el pago de las mismas y cuál es el monto actual de la deuda; (ii) remitiera copia de las pólizas y del clausulado general del seguro de vida grupo deudores, así como de todos los documentos que soporten dichas pólizas; (iii) explicara las condiciones bajo las cuales el banco solicitó a la señora Rivera de Macías la suscripción de pólizas para amparar las obligaciones crediticias por ella adquiridas; e (iv) informara si el banco había solicitado a Seguros de Vida Alfa S.A. hacer efectivas las referidas pólizas.

4.3. Finalmente, se solicitó a María Eugenia Macías Rivera (i) remitir copia del poder otorgado por María Elena Rivera de Macías, el cual fue adjuntado a algunas de las solicitudes elevadas al Banco de Bogotá; (ii) informar si había elevado alguna reclamación a Seguros de Vida Alfa S.A. u otra compañía aseguradora para hacer efectivas las pólizas suscritas por su madre; (iii) manifestar si había presentado alguna acción judicial, diferente a la acción de tutela, para hacer efectivas las pólizas que amparaban las obligaciones crediticias adquiridas por la señora Rivera de Macías; (iv) explicar si después de interponer la acción de tutela había elevado alguna otra petición al Banco de Bogotá y qué respuesta había obtenido; y (v) señalar cuáles eran los ingresos y gastos mensuales aproximados de ella y su madre.

4.4. En respuesta al mencionado Auto se obtuvieron los siguientes pronunciamientos:

4.4.1. El 30 de enero de 2020 el Gerente del Banco de Bogotá – Eje Cafetero – envió escrito a esta Sala en el que informó que la señora María Elena Rivera de Macías tenía dos productos con el Banco de Bogotá: una tarjeta de crédito Mastercard Clásica que ya había sido cancelada y no presentaba ningún tipo de mora en la actualidad y un crédito de vivienda No. 00354073940 que estaba pendiente de ajuste para cancelación. Sobre este último explicó que había presentado un historial de mora, sin embargo, el 29 de agosto de 2019 se había presentado siniestro a la compañía aseguradora Alfa por concepto de incapacidad total y permanente. La compañía aseguradora ya había realizado el pago del saldo insoluto a la fecha del siniestro, por lo que el banco se encontraba adelantando las gestiones para proceder a cancelar el producto.¹⁴ En comunicación enviada a esta Sala el 31 de enero de 2019, el Banco de Bogotá aclaró que el crédito de vivienda adquirido por la accionante “ya fue cancelado por el pago que hiciere la aseguradora, por lo cual en la fecha se envió paz y salvo del producto junto con el paz y salvo de la tarjeta de crédito a la dirección electrónica registrada por la cliente”.¹⁵

4.4.2. Tanto la parte accionante como la compañía Seguros de Vida Alfa S.A. guardaron silencio.

II. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS DE LA CORTE

1. Competencia

Esta Corte es competente para revisar las decisiones judiciales descritas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 86 y 241-9 de la Constitución Política y 33 a 36 del Decreto Ley 2591 de 1991, y en virtud del Auto del 19 de noviembre de 2019, proferido por la Sala de Selección de Tutelas Número Once, que escogió el expediente para revisión.

2. Cumplimiento de los requisitos de procedencia de la acción de tutela

2.1. Antes de examinar el fondo del asunto objeto de estudio, es preciso que esta Sala analice la procedencia de la acción de tutela interpuesta por María Eugenia Macías Rivera como agente oficioso de María Elena Rivera de Macías en contra del Banco de Bogotá.

2.2. La tutela puede ser interpuesta por María Eugenia Macías Rivera como agente oficioso de María Elena Rivera de Macías contra el Banco de Bogotá

2.2.1. María Eugenia Macías Rivera puede interponer la acción de tutela objeto de análisis como agente oficioso de su madre, María Elena Rivera de Macías (legitimación por activa), dado que indicó que actuaba como agente oficioso de su agenciada, quien no está en condiciones de promover su propia defensa debido a su grave estado de salud, producto del accidente cerebrovascular sufrido en diciembre de 2018 por el que se encuentra en estado semicomatoso.¹⁶ Así mismo, la acción de tutela resulta procedente contra el Banco de Bogotá (legitimación por pasiva), dado que la accionante se encuentra en una situación de indefensión respecto del accionado,¹⁷ tal como se explicará a continuación.

2.2.2. En relación con el estado de indefensión, este Tribunal ha precisado que esta situación se configura cuando la persona afectada en sus derechos por la acción u omisión del particular carece de medios físicos o jurídicos de defensa, o los medios y elementos con que cuenta resultan insuficientes para resistir o repeler la vulneración o amenaza de su derecho fundamental, razón por la cual se encuentra inerme o desamparada.¹⁸ Así pues, ha indicado que “el estado de indefensión es un concepto de naturaleza fáctica que se configura cuando una persona se encuentra en un estado de debilidad manifiesta frente a otra, de modo que, por el conjunto de circunstancias que rodean el caso, no le es posible defenderse ante la agresión de sus derechos”.¹⁹

2.2.3. De acuerdo con lo anterior, en cada caso concreto el juez de tutela debe determinar, de conformidad con los hechos y circunstancias particulares, si una persona se encuentra frente a una situación de indefensión, con el fin de establecer la procedencia de la acción de tutela contra un particular.²⁰ Ahora bien, de manera específica, la jurisprudencia constitucional ha señalado que en casos como el presente se configura una relación asimétrica entre el ciudadano y las entidades bancarias y financieras que hace procedente la acción de tutela por la condición de indefensión en la que se encuentra el demandante. En la Sentencia T-576 de 2015²¹ indicó la Corte:

“(…) en estos casos existe una relación asimétrica entre las partes, toda vez que los bancos y las aseguradoras tienen atribuciones que les otorgan ciertas ventajas sobre los particulares que suscriben sus servicios. Esta situación se evidencia, por ejemplo, en la naturaleza de los contratos que usualmente ofrecen estas entidades, toda vez que la gran mayoría son contratos de adhesión que no permiten la participación o discusión de los usuarios y que son realizados por la entidad bancaria o aseguradora, de acuerdo a sus intereses”.²²

2.2.4. En el mismo sentido, en Sentencia T-676 de 2016,²³ en la que se estudió un caso similar al presente, tal como se explicará más adelante, la Corte también encontró cumplida la legitimación por pasiva de la entidad bancaria contra la que se interpuso la acción de tutela. Esto por encontrarse el accionante en un estado de indefensión respecto de la entidad demandada. Al respectó se dijo: “la acción de tutela debe declararse procedente en relación con el Banco Corpbanca, en virtud de la situación de accionante quien en la actualidad cuenta con una pérdida de capacidad laboral del 71,96% y quien pretende reclamar el pago de un seguro de vida grupo deudor, del cual es asegurado. Con todo, debe resaltar esta Corporación que las restricciones que ha tenido que soportar el actor con el fin de acceder a la información, refuerzan la asimetría entre de las partes. Esto, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4º del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991”.

2.2.5. En el asunto que se estudia evidencia esta Sala que se configura una situación fáctica

de indefensión de la señora Rivera de Macías respecto del Banco de Bogotá debido a la relación asimétrica que se presenta entre las partes, aunado al grave estado de salud de la accionante, quien presenta una pérdida de la capacidad laboral del 95% y se encuentra en estado semicomatoso y pretende reclamar el pago de un seguro de vida grupo deudor, del cual es asegurada.

2.3. La tutela cumple el requisito de inmediatez

La jurisprudencia constitucional ha señalado que la acción de tutela debe ser interpuesta dentro de un plazo razonable y oportuno desde el momento en que ocurrió la acción u omisión que origina la violación o amenaza de los derechos fundamentales que se alega, pues de otra forma se desvirtuaría el propósito mismo de esta acción, esto es, el de proporcionar una protección urgente o inmediata a los derechos fundamentales cuando estén siendo vulnerados o amenazados.²⁴ En el presente caso se advierte que la acción de tutela fue interpuesta el 23 de julio de 2019 y la última petición elevada por María Eugenia Macías Rivera al Banco de Bogotá, solicitando hacer efectivas las pólizas que amparaban los créditos adquiridos por su madre y entregar copias de las mismas, data del 13 de junio de 2019. Es decir, entre esta última actuación de la demandante y la interposición de la presente tutela transcurrió un poco más de un mes. Por lo tanto, esta Sala considera que la presente acción de tutela se presentó en un término razonable y oportuno.

2.4. La tutela es procedente por cuanto no hay un medio de defensa alternativo idóneo y eficaz

2.4.1. Tal como ha sostenido de manera reiterada la jurisprudencia constitucional, la acción de tutela sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo en los casos en los cuales sea interpuesta como mecanismo transitorio para evitar la configuración de un perjuicio irremediable, o cuando existiendo recursos judiciales, los

mismos no resultan idóneos para evitar la vulneración de un derecho fundamental. Por lo tanto, la Corte ha señalado que la tutela es en principio improcedente para estudiar controversias contractuales cuya pretensión sea puramente económica, como es el caso de los asuntos relacionados con el pago de pólizas de seguros por la ocurrencia del siniestro, pues resulta posible adelantar el proceso ordinario ante la Jurisdicción Civil²⁵ o acudir a la Superintendencia Financiera.²⁶

2.4.2. No obstante, en contextos específicos, la Corte ha entendido que de manera excepcional la acción de tutela es procedente para reclamar el pago de pólizas de seguros,²⁷ especialmente en aquellas situaciones en que se pueda configurar una afectación a derechos fundamentales por razón de la falta de reconocimiento de la prestación económica. En Sentencia T-240 de 2016,²⁸ en lo que se refiere a la subsidiariedad en este tipo de asuntos, se dijo: “con estos casos no se discute únicamente el pago de una suma de dinero, sino la relación inescindible que tiene la misma con los derechos fundamentales a la vida digna y al mínimo vital de los núcleos familiares aquí representados. La afectación física que sufren los accionantes hace posible que la valoración del juez constitucional sea más comprensiva en estos eventos, pues no se trata de resolver cuestiones estrictamente negócias, sino de atender al llamado de protección ante una posible vulneración de derechos fundamentales”.²⁹

2.4.3. En el mismo sentido, en la anteriormente citada Sentencia T-676 de 2016,³⁰ se dijo respecto de la subsidiariedad del caso que se analizaba: “en el caso que se examina el medio ordinario no es eficaz para ventilar la pretensión del señor Enrique Pérez Astudillo dada la pérdida de capacidad laboral con la que cuenta –equivalente al 71,96%-. Si bien la finalidad de la acción de tutela es que la aseguradora asuma una deuda por haberse estructurado el siniestro, no se trata de una simple pretensión económica, sino de una que podría proyectarse en la esfera irreductible del mínimo vital y de la dignidad humana. El cambio de situación del accionante a partir del momento en que adquirió la deuda es evidente, pasó de recibir una asignación mensual determinada a una pensión de invalidez de setecientos setenta y un mil ciento sesenta y un pesos (\$771.161), a partir de la cual perciben su

sustento su compañera permanente y sus dos hijas menores de edad. Del mismo modo, con el transcurrir del tiempo el riesgo de un cobro por las vías jurídicas y de un embargo se incrementa y exige de esta Corte el estudio, con carácter definitivo, de la presente acción de tutela”.

2.4.4. En el presente asunto la tutela es procedente porque los medios ordinarios no resultan eficaces para garantizar adecuada y oportunamente los derechos fundamentales de María Elena Rivera de Macías. La Sala advierte que la accionante es un sujeto de especial protección constitucional, por lo que los requisitos de procedencia de la tutela deben flexibilizarse con el fin de responder materialmente a las circunstancias particulares que la rodean. En efecto, la demandante tiene una pérdida de la capacidad laboral del 95%, debido al accidente cerebrovascular sufrido, por el cual permanece en estado semicomatoso. Aunado a esto, la hija de la actora señala en la acción de tutela que los ingresos de su madre han disminuido debido a la imposibilidad de trabajar, mientras que sus gastos han aumentado considerablemente debido a los elevados costos que requiere su cuidado médico, situación que ha afectado también su mínimo vital. Finalmente, debe considerarse también que el Banco de Bogotá inició acciones legales en contra de la accionante por el no pago de los créditos adquiridos, informándole que sobre sus bienes pueden recaer medidas de embargo y secuestro. En consecuencia, si bien la tutela se dirige a hacer efectivo un seguro de vida grupo deudores, lo cierto es que no se trata de una simple pretensión económica, pues las actuaciones del banco accionado suponen una amenaza al mínimo vital de la accionante, pues la posibilidad de un cobro por las vías jurídicas y de la adopción de medidas de embargo y secuestro sobre los bienes de la accionante está latente, lo que implica que esta Corte asuma el estudio de la presente acción de tutela de manera definitiva.

3. Cuestión previa: la Sala declarará la carencia actual de objeto por hecho superado, dado que las pólizas que amparaban los créditos adquiridos por la señora María Elena Rivera de Macías ya se hicieron efectivas³¹

3.2.1. En virtud de lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela tiene como finalidad la protección de los derechos fundamentales cuando estos resulten transgredidos por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y, en algunos casos, de los particulares. Bajo ese entendido, el juez constitucional debe proferir órdenes de inmediato cumplimiento que estén encaminadas a evitar, hacer cesar o reparar la vulneración de tales derechos. En consecuencia, la entidad o el particular demandado se encuentran en la obligación de realizar una determinada conducta que variará dependiendo de las consideraciones del juez constitucional.

3.2.2. Desde esa óptica, la jurisprudencia constitucional ha establecido que la acción de tutela pierde su razón de ser y el operador judicial no tiene un objeto sobre el cual pronunciarse, “cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”³². Al respecto, la Corte ha señalado que ante la carencia de supuestos fácticos constitutivos de la presunta vulneración de los derechos fundamentales, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertirá en inocua e ineficaz³³. A partir de dicho criterio, el Tribunal Constitucional ha desarrollado el concepto de carencia actual de objeto por hecho superado. Este se presenta “cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en la tutela”.³⁴ En otras palabras, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo a partir de una conducta desplegada por el accionado.³⁵

3.2.3. Vale la pena resaltar que la Corte Constitucional ha indicado que cuando se presenta el fenómeno del hecho superado, el juez no se encuentra en la obligación de pronunciarse de fondo, salvo que sea necesario “hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su

repetición, so pena de las sanciones pertinentes”³⁶.

3.2.4. Ahora bien, cuando se presenta el fenómeno de carencia actual de objeto por hecho superado en sede de Revisión, la Corte debe analizar si efectivamente existió una vulneración y, así determinar el alcance de los derechos fundamentales cuya protección se solicita y en relación con los cuales acaeció el fenómeno de carencia actual del objeto, en tanto es la autoridad suprema de la jurisdicción constitucional. En línea con lo anterior, esta Corporación ha dicho que:

“[C]uando la sustracción de materia tiene lugar justo cuando la Sala de Revisión se dispone a tomar una decisión; si se advirtiere que en el trámite ante los jueces de instancia ha debido concederse el amparo de los derechos fundamentales invocados y así no se hubiere dispuesto, la decisión de la Sala respectiva de esta Corporación, de conformidad con la jurisprudencia reciente, consistirá en revocar los fallos objeto de examen y conceder la tutela, sin importar que no se proceda a impartir orden alguna”³⁷.

3.2.5. En este orden de ideas, si la carencia actual de objeto se presenta previamente a que se profiera la Sentencia de Revisión, el Tribunal Constitucional deberá analizar y determinar el alcance de la presunta transgresión de las garantías fundamentales alegadas. De esa manera, se podrá establecer si existió o no vulneración de los derechos constitucionales de quien presenta la acción de tutela, y si las decisiones de instancia se ajustaron adecuadamente a los mandatos constitucionales y legales.

3.2.6. Ahora bien, en el caso bajo estudio, advierte esta Sala que, en respuesta a las pruebas solicitadas a través de Auto del 24 de enero de 2020, el Gerente del Banco de Bogotá – Eje Cafetero- informó que los dos créditos adquiridos por la señora María Elena Rivera de Macías, esto es, una tarjeta de crédito y un crédito de vivienda, se encontraban cancelados porque ya se habían hecho efectivas las pólizas de seguro que respaldaban tales créditos, por lo que

en la actualidad dichas obligaciones se encontraban a paz y salvo.³⁸ Se observa que la situación fáctica sobre la cual se podría pronunciar esta Sala de Revisión desapareció, por lo que se puede concluir que se satisfacen los requisitos para que se configure la carencia actual de objeto por hecho superado.

3.2.7. Sin perjuicio de lo anterior, dada la gravedad de los hechos, en los que un sujeto de especial protección constitucional ve afectado su mínimo vital por el aparente incumplimiento de las obligaciones que una entidad financiera tiene con sus usuarios, y teniendo en cuenta que las pretensiones de la accionante se dirigen también a eliminar la información que repose en las centrales de riesgo y se suspendan todas las acciones judiciales emprendidas por el banco en su contra, se estima pertinente emitir un pronunciamiento de fondo con el propósito de evidenciar la vulneración de los derechos fundamentales de la señora Rivera de Macías y adoptar las medidas necesarias para garantizar integralmente sus derechos.

4. Problema jurídico

4.1. La accionante sufrió un accidente cerebrovascular que la mantiene en estado semicomatoso y por el que fue dictaminada con una pérdida de la capacidad laboral del 95%. El Banco de Bogotá se ha negado a hacer efectivas las pólizas de seguro que respaldan las obligaciones crediticias adquiridas por la demandante con el banco y a entregarle a su hija copia de dichas pólizas para saber cuál es la compañía aseguradora con la que se contrataron. Ante el incumplimiento en el pago de las respectivas obligaciones crediticias, el Banco de Bogotá ha iniciado acciones legales en contra de la accionante.

4.2. Por tanto, esta Sala deberá resolver el siguiente problema jurídico: ¿Vulnera el Banco de Bogotá los derechos a la información, al debido proceso contractual y al mínimo vital de María Elena Rivera de Macías, al negarse a hacer efectivas las pólizas de seguro que

respaldan las obligaciones crediticias adquiridas por ella con dicho banco y a entregarle copia de las pólizas a su hija, bajo el argumento que esta información se encuentra sujeta a reserva legal, a pesar de que la accionante fue calificada con una pérdida de la capacidad laboral del 95%?

Para resolver este problema jurídico se analizará la jurisprudencia constitucional sobre el deber de información de las entidades financieras y aseguradoras en los contratos de seguro y, a partir de los parámetros allí establecidos, se analizará el caso concreto.

5. El deber de información de las entidades financieras y aseguradoras en los contratos de seguro. Reiteración de jurisprudencia

5.1. El acceso efectivo a la información es un derecho de los consumidores financieros, un deber de las entidades financieras y un principio que rige las relaciones entre estos,³⁹ que tiene su fundamento en el principio constitucional de la buena fe.⁴⁰ El literal c) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 establece la obligación de las entidades financieras de entregar información cierta, suficiente y oportuna a los consumidores como unos de los principios orientadores que gobiernan las relaciones entre estos y las entidades vigiladas:

“Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas”.

5.2. La jurisprudencia constitucional ha explicado que esta disposición impone a las entidades bancarias y aseguradoras la obligación de suministrar información “(i) que

corresponda efectivamente a la realidad jurídica y fáctica del vínculo del que se trate; (ii) que sea completa y no parcial, de manera tal que su destinatario pueda tener una imagen integral y detallada de la posición en la que se encuentra y de las posibilidades de actuación que tiene en la relación; y (iii) que sea plenamente comprensible, incluso en aquellos casos en los que su naturaleza técnica imponga dificultades para ser explicada. En adición a ello (iv) la información debe ser entregada en el momento en que resulta relevante y no después, de manera tal que con fundamento en ella, el cliente o usuario –según el caso- pueda tomar las decisiones correspondientes”.⁴¹

5.4. La información entonces es un elemento central en las relaciones entre los ciudadanos y las entidades del sistema financiero, tanto en la etapa precontractual, como contractual y postcontractual, pues previene abusos del ejercicio de la libertad contractual. “Es por ello que cualquier restricción injustificada al acceso a la información debe entenderse como una práctica abusiva, propiciada por el poder dominante del que gozan las entidades aseguradoras y bancarias”.⁴³

6. El Banco de Bogotá omitió el deber de entregar información completa y oportuna en relación con el trámite requerido para solicitar el pago de las pólizas de seguro que amparaban los créditos adquiridos por María Elena Rivera de Macías, así como la compañía aseguradora con quien se habían suscrito tales pólizas

6.1. En el presente caso, el Banco de Bogotá se ha negado a tramitar las reclamaciones ante la respectiva compañía aseguradora para hacer efectivas las pólizas de seguro que amparaban las obligaciones crediticias adquiridas por la señora María Elena Rivera de Macías con dicho banco, ante el acaecimiento de la incapacidad total y permanente de la deudora, quien fue calificada con una pérdida de la capacidad laboral del 95%. El Banco tampoco ha accedido a entregarle a la hija de aquella, María Eugenia Macías Rivera, copia de las

mencionadas pólizas ni información alguna que le permita conocer los trámites requeridos para reclamar el pago de las pólizas ni la compañía aseguradora con quien el Banco de Bogotá tomó los respectivos seguros de vida grupo deudores. De acuerdo con el artículo 1037 del Código de Comercio, las partes de estos contratos son el asegurador, que es la persona jurídica que asume los riesgos, y el tomador, quien obrando por cuenta propia o ajena traslada los riesgos. Así, en el presente caso el Banco de Bogotá es el tomador y beneficiario, quien por cuenta ajena, trasladó un riesgo. Mientras que el asegurado, en quien concurre el interés asegurable, es la accionante.

6.2. En Sentencia T-676 de 201644 la Corte resolvió un caso similar al presente. En dicha oportunidad el accionante había contraído un crédito con el Banco Corpbanca, el cual fue amparado por un seguro grupo deudor que cubría el riesgo de invalidez y muerte. El accionante sufrió una pérdida de la capacidad laboral del 71,96%, por lo que solicitó se hiciera efectiva la póliza. El Banco Corpbanca se limitó a remitir esta reclamación a Mapfre Colombia Seguros de Vida, quien siempre adujo no tener vínculo alguno con el accionante. Sin embargo, en sede de revisión, el mencionado Banco aclaró que con quien se contrató el seguro que cubría el crédito fue Allianz Compañía de Seguros S.A. y no Mapfre Colombia Seguros de Vida.

La Corte declaró que el Banco Corpbanca había vulnerado los derechos fundamentales de información, debido proceso -en su modalidad contractual- y mínimo vital del demandante, por cuenta de la omisión de suministrar información veraz, cierta, completa y oportuna, lo que impidió al accionante hacer el respectivo reclamo del pago del seguro a Allianz Compañía de Seguros S.A., por lo que se indicó:

“Para la Corte esta conducta desconoció los límites constitucionales, legales y los derivados de la buena fe en el contrato de seguro, que rigen la actuación de las entidades que desarrollan actividades financieras. La ausencia de una indicación precisa acerca de la aseguradora a quien podría reclamarse el pago del saldo insoluto, en caso de demostrarse la

ocurrencia del siniestro, le impidió al demandante no sólo formular adecuadamente la reclamación en los términos del inciso primero del artículo 1075 del Código de Comercio⁴⁵, sino también iniciar las acciones judiciales en contra de las sociedades aseguradoras. En particular, se desconoció el deber de información, el cual se encuentra consagrado en distintas disposiciones de la Ley 1328 de 2008, que exigen el suministro de información cierta, oportuna, suficiente y clara. El incontestable desconocimiento de este deber se dio a pesar de que el suministro de información en favor del consumidor financiero es una obligación especial de las entidades vigiladas y un elemento constitutivo del sistema.

Ni el banco -de forma directa- o por intermedio de Helm Corredores orientaron de forma clara al actor sobre cuál era la aseguradora obligada. Tampoco se le ofreció ninguna información acerca del trámite que podía iniciar en contra de la aseguradora, en caso de que se hubiere negado a pagar el siniestro. Enrique Pérez Astudillo se enfrentó a un contexto de desinformación que fue propiciado por las entidades que, teniendo la información, nunca la verificaron y mucho menos la suministraron.

Como consecuencia de esta omisión, también se quebrantaron los límites constitucionales del bien común, de la solidaridad social y de la prevalencia del interés general. Dado que las actividades financiera y aseguradora constituyen expresión del interés público, su actuación de manera contraria a dicho interés o abusando de su posición de supremacía contractual, justifica la intervención de las autoridades a fin de corregir la actuación y restablecer el equilibrio entre el consumidor financiero y las sociedades.

49.2. La Corte constata que el Banco Corpbanca siendo tomador del seguro no ha tomado acciones ciertas contra la aseguradora. Contrario a esto, se ha esforzado por cuestionar la reclamación del accionante, pese a que éste no es su papel y a que tal circunstancia termina por agravar la situación del actor y de profundizar la desigualdad que caracteriza el acceso a este tipo de información. No estaba al alcance de Enrique Pérez Astudillo conocer cuál era la aseguradora a la que debía reclamar, si se tiene en cuenta que nunca se le entregó la copia

de la póliza y los términos a los que se sujetó este contrato, aun cuando fueron explícitamente solicitados⁴⁶. Este proceder ignoró de manera absoluta que el interés principal asegurado por este contrato es el del deudor y, en consecuencia, la debida información acerca de las condiciones pactadas con la aseguradora revestía una significativa trascendencia.

(...)

La omisión de reportar la reclamación a la aseguradora adecuada y mantener en el error al accionante -no obstante que era esta entidad financiera la que tenía el acceso a la información y estaba en el deber de suministrarla-, le quitó la oportunidad al señor Enrique Pérez Astudillo de reclamar el siniestro a Allianz Compañía de Seguros y/o de demandar judicialmente su reconocimiento, antes de que hubieren corrido los términos de la prescripción ordinaria. La actuación del Banco Corpbanca, al no haber suministrado la información suficiente pese a las dos solicitudes radicadas por el actor⁴⁷ y a los múltiples reclamos realizados -según lo afirmó el Enrique Pérez Astudillo y no fue controvertido-, determinó que el demandante hubiera perdido la oportunidad de realizar la reclamación dentro de los términos estipulados para ello”.⁴⁸

6.3. En este caso es claro que el propósito de las peticiones elevadas por María Eugenia Macías Rivera era el de hacer efectivas las pólizas de los seguros de vida grupo deudores que amparaban los dos créditos adquiridos por su madre con el Banco de Bogotá, esto es, un crédito hipotecario de vivienda y una tarjeta de crédito. Así lo expresó claramente en la petición elevada el 13 de junio de 2019 al Banco de Bogotá, en la que manifestó que “el propósito de la misma es poder instar ante las aseguradoras que avalaron los mencionados créditos, la cancelación de los valores insolutos respecto de las pólizas, pagarés, libranzas, etc. firmadas por la señora MARÍA ELENA RIVERA de MACÍAS (mi madre) y finiquitar este mal momento”. Para lograr hacer efectivas dichas pólizas, la señora Macías Rivera le solicitó al banco que tramitara dichos requerimientos ante la respectiva compañía aseguradora, o le

facilitara una copia de las pólizas suscritas por su madre para conocer los detalles de este contrato y saber cuál era la compañía aseguradora con la que se habían suscrito las pólizas y, de esta manera, proceder a realizar la correspondiente reclamación, tal como lo explica en la impugnación de la sentencia de tutela de primera instancia, en la que advierte que la negativa del Banco de Bogotá a entregar estos documentos “impidió saber el nombre de las aseguradoras que avalaron los créditos adquiridos”.

6.4. Por su parte, el Banco de Bogotá no ha ofrecido ninguna respuesta a la señora Macías Rivera sobre la solicitud relativa a que se hicieran efectivas las pólizas que amparaban los créditos adquiridos por su madre. En relación con la solicitud de copias de las pólizas, aseguró el Banco de Bogotá en la respuesta a la petición elevada por la accionante el 15 de enero de 2019, que no era posible acceder a tal pretensión. Explicó que la información de la señora María Elena Rivera de Macías se encontraba sujeta a reserva legal, por lo que, en caso de que ella no pudiera realizar tal solicitud por sí misma, debía iniciar un proceso de interdicción para que un juez le nombrara un curador y así pudiera ser representada ante el banco.

6.5. La Sala advierte que el Banco de Bogotá vulneró el derecho a la información y al derecho al debido proceso contractual de la accionante, lo que a su vez supuso una amenaza a su derecho al mínimo vital. Lo anterior obedece a la omisión de suministrar información oportuna y completa a la hija de la señora Rivera de Macías acerca de los trámites necesarios para reclamar el pago de las pólizas de seguro que amparaban los créditos adquiridos por su madre con el banco, así como de la compañía aseguradora ante la cual podía adelantar la respectiva reclamación.

6.6. Debe aclararse en primer lugar que el argumento del Banco de Bogotá, según el cual no era posible remitirle a la hija de la accionante una copia de las pólizas de seguro porque la información se encontraba sujeta a la reserva legal de los clientes con el banco, no tiene fundamento. Las pólizas que amparaban dichos créditos hacían parte de un seguro de vida

grupo deudores suscrito por el Banco de Bogotá con Seguros de Vida Alfa S.A., por lo que, tal como lo señaló el banco accionado en la respuesta al Auto del 24 de enero de 2020, al ser “una póliza colectiva no se encuentra firmada por el cliente dado que el tomador es el Banco de Bogotá”. Por tanto, en los documentos requeridos por la hija de la accionante no se encontraba ninguna información o dato de la señora Rivera de Macías que estuviera sujeto a reserva legal. No se trataba de información reservada, privada o semiprivada, era una información pública que podía ser ofrecida por el banco sin ningún requerimiento especial.⁴⁹ De hecho, en la propia página web del Banco de Bogotá, en la información que brinda sobre adquisición de créditos de vivienda, se indican los requisitos para adquirir estos créditos, siendo uno de ellos el de la suscripción de una “póliza seguro de vida deudores crédito vivienda”, el cual contiene un hipervínculo que remite al documento denominado “CONDICIONES PARTICULARES SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES HIPOTECARIO O LEASING HABITACIONAL”, en el que se indica que la compañía aseguradora es Seguros de Vida Alfa S.A.⁵⁰ Además, la señora María Eugenia Macías Rivera explicó la situación en la que se encontraba su madre y se identificó como su hija, para lo cual adjunto copia de su Registro Civil de Nacimiento y en la petición elevada el 13 de junio de 2019 acompañó también un poder general otorgado por su madre para que la representara en todos los asuntos en caso de no poder hacerlo ella misma. Por estas mismas razones tampoco es posible aceptar la solución ofrecida por el Banco de Bogotá a la accionante para facilitarle una copia de las pólizas que amparaban los créditos adquiridos por su madre, esto es, iniciar un proceso de interdicción y aportar copia auténtica de la sentencia y acta de posesión del curador, más aún cuando la Ley 1996 de 2019 en su artículo 53 estableció: “queda prohibido iniciar procesos de interdicción o inhabilitación, o solicitar la sentencia de interdicción o inhabilitación para dar inicio a cualquier trámite público o privado”.

6.7. Ahora bien, aún si se aceptara en gracia de discusión que el Banco de Bogotá no podía entregar a María Eugenia Macías Rivera copia de las pólizas de seguro que amparaban los créditos adquiridos por su madre, siendo claro que lo pretendido era que se hicieran efectivas las respectivas pólizas ante el grave estado de salud de la señora Rivera de Macías, en virtud del deber de información que tienen las entidades financieras, tenía la obligación de explicar a la demandante el procedimiento y requisitos necesarios para elevar la respectiva reclamación ante la compañía aseguradora con la que se hubieran suscrito las

pólizas, en este caso, Seguros de Vida Alfa S.A., tal como sí lo hizo en la contestación de la acción de tutela.⁵¹

6.8. María Eugenia Macías Rivera se tuvo que enfrentar entonces a un contexto de desinformación propiciado por el Banco de Bogotá, quien nunca la orientó sobre cuál era la aseguradora encargada de hacer efectivas las pólizas ni el procedimiento que debía adelantar para, de esta manera, hacer valer los derechos de su madre. Por el contrario, la única respuesta que obtuvo por parte de la entidad financiera fue el inicio de un proceso de cobro jurídico y la notificación de las acciones que se emprenderían en contra de su madre, como la solicitud de medidas cautelares sobre sus bienes muebles e inmuebles, así como sobre su salario y cuentas activas en el sector financiero.⁵² Para la Sala es claro que el proceder del Banco de Bogotá, además de indolente frente a la situación que atravesaba su cliente, María Elena Rivera de Macías, desconoció los deberes de información que le impone la ley a las entidades financieras y constituyó un abuso de su posición de supremacía contractual, lo que devino en una violación de los derechos a la información y al debido proceso contractual de la accionante, lo que a su vez supuso una amenaza a su mínimo vital. No puede perderse de vista que la señora Rivera de Macías es un sujeto de especial protección constitucional debido a la situación de incapacidad en que se encuentra, lo que además la sitúa en un estado de indefensión, pues depende de terceros para realizar todas sus actividades básicas. Además, su situación económica, como la de su hija, se ha visto afectada por los tratamientos y cuidados médicos que requiere su estado de salud, tal como fue expuesto en la acción de tutela, por lo que el no pago de las pólizas reclamadas amenaza su mínimo vital.

6.9. Ahora bien, dado que las pretensiones de la acción tutela también se dirigían a que se retirara de las centrales de riesgo cualquier información que se hubiera reportado como consecuencia de esta situación y se suspendieran los procesos iniciados por el Banco de Bogotá en contra de la señora Rivera de Macías por el atraso en el pago de los respectivos créditos, y teniendo en cuenta que la actuación del Banco de Bogotá no se ajustó a los deberes legales de información que se le imponen a las entidades financieras, se hace

necesario que la Sala tome las medidas respectivas para evitar que la actuación del banco demandado y la violación de los derechos de la accionante se extienda a otros ámbitos, tal como se explicará a continuación.

7. Órdenes

7.1. Una vez constatada la vulneración de los derechos fundamentales de María Elena Rivera de Macías, esta Sala debe determinar las órdenes a adoptar. La Corte revocará las sentencias proferidas el 30 de julio de 2019 por el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Pereira, y el 9 de septiembre de 2019 por el Juzgado Segundo Penal del Circuito de Adolescentes con Funciones de Conocimiento, por medio de las cuales se declaró la improcedencia de la acción de tutela. En su lugar, se ampararán los derechos fundamentales de la parte accionante. Ahora bien, dado que durante el trámite de la acción de tutela se hicieron efectivas las pólizas que amparaban el crédito de vivienda y la tarjea de crédito adquirida por la señora Rivera de Macías con el Banco de Bogotá, se declarará la carencia actual de objeto por hecho superado.

7.3. También se instará al Banco de Bogotá a que, en caso de que haya reportado a la señora María Elena Rivera de Macías a una central de riesgo o a cualquier entidad que administre datos financieros, con motivo del no pago de los créditos por ella adquiridos con el banco, retire, si aún no lo ha hecho, el reporte negativo que de las obligaciones referidas en el presente proceso se hizo a tales entidades. Finalmente, se prevendrá al Banco de Bogotá para que cumpla los deberes de información con los consumidores financieros.

. Síntesis de la decisión

8.1. María Eugenia Macías Rivera interpuso acción de tutela como agente oficioso de su madre, María Elena Rivera de Macías, en contra del Banco de Bogotá por la presunta vulneración de los derechos fundamentales a la vida digna, al mínimo vital, al habeas data y al debido proceso. La entidad accionada se ha negado a hacer efectivas las pólizas de seguro que respaldan las obligaciones crediticias adquiridas por la señora Rivera de Macías y a entregarle copia de las pólizas, a pesar de que su madre fue calificada con una pérdida de la capacidad laboral del 95%.

8.2. La Corte declaró la carencia actual de objeto por hecho superado, ya que durante el trámite del proceso de tutela las pólizas que amparaban los créditos adquiridos por la señora Rivera de Macías se hicieron efectivas. Sin embargo, dada la gravedad de los hechos y con el fin de garantizar integralmente los derechos fundamentales de la parte accionante, la Sala estimó necesario emitir un pronunciamiento de fondo. Por tanto, la Corte reiteró la jurisprudencia constitucional relativa al deber de información que tienen las entidades financieras y aseguradoras con los consumidores financieros, a partir de la cual concluyó que el Banco de Bogotá omitió el deber de entregar información completa y oportuna a la hija de la accionante en relación con el trámite requerido para solicitar el pago de las pólizas de seguro y la compañía aseguradora con quien se habían suscrito tales pólizas y, de esta manera, hacer valer los derechos de su madre. Esta actuación devino en una vulneración de los derechos a la información y al derecho al debido proceso contractual de la accionante, lo que también implicó una amenaza a su mínimo vital.

III. Decisión

Regla de decisión: Una entidad financiera desconoce los derechos fundamentales a la información y al debido proceso contractual de los consumidores financieros cuando no entrega información completa y oportuna que les permita ejercer los derechos que se

derivan de su relación contractual.

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

RESUELVE:

Primero.- REVOCAR las sentencias proferidas el 30 de julio de 2019 por el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Pereira, y el 9 de septiembre de 2019 por el Juzgado Segundo Penal del Circuito de Adolescentes con Funciones de Conocimiento, por medio de las cuales se declaró la improcedencia de la acción de tutela. En su lugar, CONCEDER el amparo a los derechos fundamentales a la información y al debido proceso contractual de la accionante, con fundamento en lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

Segundo.- DECLARAR la carencia actual de objeto por hecho superado por las razones expuestas en la parte considerativa de esta Sentencia.

Tercero.- INSTAR al Banco de Bogotá a que, en caso de que haya iniciado procesos judiciales para exigir el pago de las sumas adeudadas por la señora María Elena Rivera de Macías, relacionadas con los créditos referidos en este proceso, informe sobre la presente decisión a los respectivos jueces ordinarios que estén conociendo dichos procesos, para que se den por terminados inmediatamente y se levanten las medidas cautelares que se hayan dictado.

Cuarto.- INSTAR al Banco de Bogotá a que, en caso de que haya reportado a la señora María

Elena Rivera de Macías a una central de riesgo o a cualquier entidad que administre datos financieros, con motivo del no pago de los créditos referidos en este proceso, retire, si aún no lo ha hecho, el reporte negativo que de tales obligaciones se hizo.

Quinto.- PREVENIR al Banco de Bogotá para que cumpla los deberes de información con los consumidores financieros.

Sexto.- LIBRAR las comunicaciones -por la Secretaría General de la Corte Constitucional-, así como DISPONER las notificaciones a las partes -a través del Juez de tutela de instancia-, previstas en el artículo 36 del Decreto Ley 2591 de 1991.

Notifíquese, comuníquese y cúmplase.

DIANA FAJARDO RIVERA

Magistrada

LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ

Magistrado

ALEJANDRO LINARES CANTILLO

Magistrado

Con salvamento parcial de voto

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ

Secretaria General

1 Mediante Auto del 19 de noviembre de 2019, proferido por la Sala de Selección de Tutelas Número Once, conformada por el magistrado Alejandro Linares Cantillo y la magistrada Gloria Stella Ortiz Delgado, la Corte Constitucional seleccionó para revisión el expediente T-7.656.161.

2 A folio 16 del cuaderno 1 obra la historia clínica de la accionante.

3 Folio 47 del cuaderno 1.

4 Folio 32 del cuaderno 1.

5 Folio 54 del cuaderno 1.

6 Folio 55 a 57 del cuaderno 1.

7 Folio 11 a 14 del cuaderno 1.

8 Folios 16 y 18 del cuaderno 1.

9 Folios 2 al 7 del cuaderno 1.

10 Folios 27 a 31 del cuaderno 1.

11 Folios 33 a 37 del cuaderno 1.

12 Folios 41 a 45 del cuaderno 1.

13 Folios 7 a 9 del cuaderno 2.

14 Folio 30 del cuaderno principal.

15 Folios 37 del cuaderno principal.

16 Según los artículo 86 de la Constitución Política y 10 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida por medio de agente oficioso. La jurisprudencia constitucional ha señalado al respecto: “Los presupuestos esenciales para la utilización de la agencia oficiosa se resumen en una situación cierta de imposibilidad del titular de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados de defender el propio interés y en la condición a cargo del agente oficioso de dar a conocer esa situación al juez ante el cual promueve la acción, en el momento de presentación de la solicitud. Adicionalmente, la agencia oficiosa sólo se justifica en la medida en que el agente oficioso procure hacer valer el interés del titular de los derechos fundamentales que aparecen como vulnerados o amenazados y por el cual se actúa; por lo tanto no se puede intentar proteger el ‘propio beneficio o interés’ del

agente a expensas de una solicitud presentada a nombre y beneficio de otra persona; pues se requiere la formulación independiente de la propia acción". (Sentencia T-082 de 1997. M.P. Hernando Herrera Vergara).

17 De acuerdo a la reiterada jurisprudencia de esta Corporación y al artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra particulares en los siguientes casos: (i) cuando el particular presta un servicio público; (ii) cuando la conducta del particular afecta grave y directamente el interés colectivo y, (iii) cuando el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión frente al particular.

18 Sobre la configuración del estado de indefensión, ver entre otras, sentencias T-798 de 2007. M.P. Jaime Córdoba Triviño y T-552 de 2008. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

20 La Corte Constitucional ha identificado enunciativamente algunas situaciones que pueden dar lugar a este supuesto. En la Sentencia T-012 de 2012. M.P. Jorge Iván Palacio, la Corte hizo referencia a las siguientes circunstancias: "(i) cuando la persona está en ausencia de medios de defensa judiciales eficaces e idóneos que le permitan conjurar la vulneración de un derecho fundamental por parte de un particular; (ii) quienes se encuentran en situación de marginación social y económica; (iii) personas de la tercera edad; (iv) discapacitados; (v) menores de edad; (vi) la imposibilidad de satisfacer una necesidad básica o vital, por la forma irracional, irrazonable y desproporcionada como otro particular activa o pasivamente ejerce una posición o un derecho del que es titular; (vii) la existencia de un vínculo afectivo, moral, social o contractual, que facilite la ejecución de acciones u omisiones que resulten lesivas de derechos fundamentales de una de las partes como en la relación entre padres e hijos, entre cónyuges, entre copropietarios, entre socios, etc. y, (viii) el uso de medios o recursos que buscan, a través de la presión social que puede causar su utilización, el que un particular haga o deje de hacer algo en favor de otro".

21 M.P. Mauricio González Cuervo.

22 Posición reiterada por la Corte en múltiples sentencias, como por ejemplo: T-1085 de 2002. M.P. Jaime Araújo Rentería; T-152 de 2006. M.P. Rodrigo Escobar Gil; T-490 de 2009. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva; T-058 de 2014. M.P. Nilson Pinilla Pinilla; T-316 de 2015. M.P. María Victoria Calle Correa; y T-676 de 2016. M.P. Alejandro Linares Cantillo.

23 M.P. Alejandro Linares Cantillo.

24 Sobre el requisito de la inmediatez, ver entre muchas otras: sentencias T-158 de 2006. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; T-584 de 2011. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub; T-416 de 2013. M.P. Mauricio González Cuervo; y T-038 de 2017. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado. SV. Aquiles Arrieta Gómez.

25 Véanse, por ejemplo, las sentencias T-570 de 2015. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez. AV. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo; T-058 de 2016. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV. Alejandro Linares Cantillo y Gabriel Eduardo Mendoza Martelo; T-501 de 2016. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV. Alejandro Linares Cantillo y Gabriel Eduardo Mendoza Martelo y T-676 de 2016. M.P. Alejandro Linares Cantillo.

26 El artículo 57 del Estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011) señala: “En aplicación del artículo 116 de la Constitución Política, los consumidores financieros de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia podrán a su elección someter a conocimiento de esa autoridad, los asuntos contenciosos que se susciten entre ellos y las entidades vigiladas sobre las materias a que se refiere el presente artículo para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez. /En desarrollo de la facultad jurisdiccional atribuida por esta ley, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público”. No obstante, respecto de esta acción y su relación con el principio de subsidiariedad de la tutela, en la Sentencia T-676 de 2016. MP. Alejandro Linares Cantillo, se dijo que “al plantearse como una acción que se encuentra a elección del accionante, debe tenerse por satisfecho el requisito de subsidiariedad”.

27 La Corte ha entendido que procede la acción de tutela para reclamar el pago de la indemnización correspondiente a una póliza de seguro de vida o de accidentes personales, por ejemplo, en las sentencias T-832 de 2010. M.P. Nilson Pinilla Pinilla; T-751 de 2012. MP. María Victoria Calle Correa; T-222 de 2014. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva; T-316 de 2015.

M.P. María Victoria Calle Correa, SPV. Luis Guillermo Guerrero Pérez; T-227 de 2016. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio; y T-676 de 2016. M.P. Alejandro Linares Cantillo, entre múltiples otras providencias.

28 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. AV. Luis Ernesto Vargas Silva.

29 En el mismo sentido puede consultarse también la Sentencia T-402 de 2015. M.P. María Victoria Calle Correa, en la que se indicó: “En cuanto al requisito de subsidiariedad, esta Corte ha destacado que, si bien en principio las diferencias que surjan con las compañías aseguradoras deben tramitarse ante los jueces ordinarios dado el carácter contractual y económico de la controversia, cuando estén amenazados derechos fundamentales como la vida, la salud o el mínimo vital, resulta procedente el amparo constitucional. Por lo tanto, si la controversia sobre el objeto asegurado es puramente económica no tendría cabida la tutela, pues el conflicto se dirimiría ante la jurisdicción ordinaria, pero si tiene efectos sobre la vida o el mínimo vital de una persona, puede ser viable la acción de tutela para amparar tales derechos fundamentales, sobre todo si la persona está en una condición de salud que pone en peligro su vida y sus posibilidades de sobrevivir a un proceso ordinario son pocas, haciendo necesaria la intervención del juez constitucional. Por su parte, en la Sentencia T-208 de 2016. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, se hizo énfasis en el hecho de que se estuviera adelantando un proceso ejecutivo en contra de la accionante. Al respecto se dijo: “si bien la demanda se dirige a cuestionar un aspecto, en principio, de carácter contractual, lo cierto es que éste tiene una incidencia directa en los derechos fundamentales al debido proceso, mínimo vital y vivienda digna de la accionante, los cuales no son susceptibles de ser protegidos de forma eficaz en un proceso ordinario. Pese a que la petición principal es el reconocimiento y pago de un seguro de vida, lo cierto es que la omisión de la aseguradora supone una amenaza del mínimo vital de la accionante, toda vez que actualmente se adelanta un proceso ejecutivo sobre la vivienda en la que habita junto con su familia, la cual, además, ya es objeto de embargo”.

30 M.P. Alejandro Linares Cantillo.

31 Si bien en esta oportunidad el análisis de la carencia actual de objeto se efectúa después determinar la procedencia de la acción de tutela, en algunas ocasiones esta Corte ha declarado la carencia actual de objeto sin realizar un análisis previo de la procedencia de la

acción de tutela debido a las circunstancias propias del caso. Recientemente, por ejemplo, en la Sentencia SU-522 de 2019 (M.P. Diana Fajardo Rivera) se declaró la carencia actual de objeto por hecho sobreviniente sin un análisis previo de la procedencia de la acción debido a que el accionante, quien gozaba de fuero constitucional y solicitaba el traslado de su investigación penal de la Corte Suprema de Justicia a la Sala Especial de Instrucción, creada por el Acto Legislativo 01 de 2018, había sido aceptado en la Jurisdicción Especial de Paz, quien conocería de los delitos por los que era investigado en el máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria. Por tal motivo, la acción de tutela había perdido su razón de ser. Así mismo, en la Sentencia T-038 de 2019 (M.P. Cristina Pardo Schlesinger) se declaró la carencia actual de objeto sin que se hiciera un análisis de procedencia de la acción de tutela en un caso en el que el accionante murió durante el proceso por razones ajenas a la actuación de la entidad accionada.

32 Sentencia T-525 de 2012. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub; y T-358 de 2014. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, entre otras.

33 Al respecto, se pueden consultar, entre muchas otras, las sentencias T-011 de 2016. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva; T-653 de 2013. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub; T-856 de 2012. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-905 de 2011. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-622 de 2010. M.P. Nilson Pinilla Pinilla; T-634 de 2009. M.P. Mauricio González Cuervo; T-449 de 2008. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; T-267 de 2008. M.P. Jaime Araujo Rentería; T-167 de 2008. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra y T-856 de 2007. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

34 Sentencia SU-540 de 2007. M.P. Álvaro Tafur Galvis.

35 Sobre la carencia actual de objeto por hecho superado, ver entre otras sentencias: T-573 de 2006. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra; T-422 de 2010. M.P. María Victoria Calle Correa; T-1039 de 2012. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio; SU-225 de 2013. M.P. Alexei Julio Estrada; T-266 de 2015. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo; y T-170 de 2016. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

36 Sentencia T-011 de 2016. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

37 Sentencia T-722 de 2003. M.P. Álvaro Tafur Galvis.

38 Folios 30 y 37 del cuaderno principal.

39 La Superintendencia Financiera estableció en la Circular 038 de septiembre de 2011 que la información tiene distintas connotaciones, con fundamento en la estudiada ley, entre las que se resaltan las siguientes: “(...) (i) un derecho de los consumidores financieros en los términos del literal b) del artículo 5°; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas de acuerdo con lo establecido en los literales a), b), c), f), g), h), j), o), p) y s) del artículo 7°; (iii) un principio orientador que debe regir las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades al tenor de lo previsto por el literal c) del artículo 3° de la misma norma y (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero al que se refiere el literal c) del artículo 8 de la misma disposición”.

40 En relación con la buena fe en los contratos de seguros, en Sentencia C-232 de 1997 (M.P. Jorge Arango Mejía), se indicó: “Aseverar que el contrato de seguro es ‘uberrimae bona fidei contractus’, significa sostener que en él no bastan simplemente la diligencia, el decoro y la honestidad comúnmente requeridos en todos los contratos, sino que exige que estas conductas se manifiesten con la máxima calidad, esto es, llevadas al extremo. La necesidad de que el contrato de seguro se celebre con esta buena fe calificada, vincula por igual al tomador y al asegurador”.

41 Sentencia T-676 de 2016. M.P. Alejandro Linares Cantillo.

42 Sentencia T-277 de 2016. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

43 Sentencia T-136 de 2013. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

44 M.P. Alejandro Linares Cantillo.

45 Esta disposición expone que “El asegurado o el beneficiario estarán obligados a dar noticia al asegurador de la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que lo hayan conocido o debido conocer. Este término podrá ampliarse, mas no reducirse por las partes”.

46 El inciso 2° del artículo 1046 del Código de Comercio determinó que “(...) el asegurador está obligado a entregar en su original, al tomador, dentro de los quince días siguientes a la fecha de su celebración el documento contentivo del contrato de seguro, el cual se denomina

póliza, el que deberá redactarse en castellano y firmarse por el asegurador”.

47 De las pruebas recaudadas se advierte que el (25) de marzo del dos mil catorce (2014) el accionante radicó en Helm Corredores una solicitud para que se hiciera efectivo el pago de la póliza, la cual fue remitida a Mapfre Colombia Vida de Seguros S.A., y que el día ocho (8) de julio de dos mil catorce (2014) se radicó otra petición en el Banco Corpbanca.

48 Sentencia T-676 de 2016. M.P. Alejandro Linares Cantillo.

49 En la Sentencia T-729 de 2002. M.P. Eduardo Montealegre Lynett, la Corte estableció una clasificación de la información, de acuerdo a su publicidad y a la posibilidad legal de tener acceso a la misma, a saber: i) pública o de dominio público, la cual puede ser obtenida y ofrecida sin reserva alguna y sin importar si la misma sea información general, privada o personal; ii) semiprivada, es aquella que por tratarse de información personal o impersonal y no estar comprendida por la regla anterior, presenta para su acceso y conocimiento un grado mínimo de limitación, de tal forma que la misma sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad administrativa en el cumplimiento de sus funciones, o en el marco de los principio de la administración de datos personales; iii) privada, hace referencia a aquella que por versar sobre información personal o no, y que por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones; iv) reservada o secreta, es aquella que por versar igualmente sobre información personal y por su estrecha relación con los derechos fundamentales del titular - dignidad, intimidad y libertad- se encuentra reservada a su órbita exclusiva y no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones.

50 El enlace en el que se pueden consultar las condiciones particulares del seguro de vida grupo deudores para adquisición de créditos hipotecarios con el Banco de Bogotá, es el siguiente:

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/productos-para-ti/creditos-y-financiacion/poliza-seguro-vida-deudores-credito-vivienda.pdf>.

51 En la respuesta a la acción de tutela el Banco de Bogotá explicó que la accionante primero debía presentar la reclamación a la aseguradora Seguros de Vida Alfa S.A., quien era la encargada a aprobar o negar la afectación de las pólizas, e indicó los documentos que se debían acompañar a la solicitud.

52 A folios 15 y 18 del cuaderno 1 del expediente obran copias de los distintos mensajes remitidos por el Banco de Bogotá en donde le informa del inicio de un proceso de cobro jurídico y las medidas que se tomarán en el trámite de este.