

Sentencia T-323/03

ACCION DE TUTELA CONTRA ENTIDAD FINANCIERA-Procedencia

ENTIDAD BANCARIA-Posición dominante

ENTIDAD FINANCIERA-Modificación unilateral reliquidación crédito hipotecario

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

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

SUPERINTENDENCIA BANCARIA-Control y vigilancia de entidades financieras para evitar abuso a usuarios

Referencia: expedientes T-680286, T-690441, T-690449

Demandantes: Alfonso Jesús Ramón Ospina E., Ana Thelma Arrieta G., Alvaro Franco Niño y otra.

Demandado: Banco Granahorrar S.A.

Magistrado Ponente:

Dr. ALFREDO BELTRÁN SIERRA

Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de abril de dos mil tres (2003).

La Sala Segunda de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados, Alfredo Beltrán Sierra, Manuel José Cepeda Espinosa y Jaime Córdoba Triviño, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha proferido la siguiente:

SENTENCIA

Los expedientes llegaron a la Corte Constitucional, por remisión que se hizo en virtud de lo ordenado por el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. La Sala de Selección número dos ordenó la selección de los mismos por auto de 5 de febrero de 2003, en el cual además se dispuso su acumulación dada la unidad de materia, a fin de que sean decididos en una sola sentencia.

Para facilitar la comprensión de los supuestos fácticos en cada uno de los procesos, se resumirán individualmente los hechos y las decisiones de instancia. La respuesta de la entidad demandada se resumirá en forma conjunta, teniendo en cuenta que es la misma en cada uno de los procesos que se analizan en esta sentencia.

I. ANTECEDENTES

Expediente T-680286

El ciudadano Alfonso Jesús Ramón Ospina Espitia, actuando a través de apoderada judicial instauró acción de tutela en contra del Banco Granahorrar S.A., por considerar vulnerados sus derechos fundamentales a la vida, igualdad, vivienda digna y petición.

Los hechos en que fundamenta su acción de tutela se sintetizan así:

1. Que el actor suscribió con la Corporación de Ahorro y Vivienda , la obligación hipotecaria No. 100400562355 el 19 de julio de 1993, mediante la Escritura Pública 2955 de la Notaría Sexta de Bogotá, y firmó el Pagaré No. I-563235-5, a un plazo de 15 años por un valor de \$10.500.000, con un interés del 18.0% anual, liquidados por mensualidades vencidas. El pago de la primera cuota se efectuó el día 19 de agosto de 1993, y los demás fueron cancelados en forma oportuna.
2. La entidad demandada en comunicación de 15 de marzo de 2000, informó al señor Alfonso Jesús Ramón Ospina, que había culminado el proceso de reliquidación de su crédito hipotecario y que el saldo del capital de la deuda a 31 de diciembre de 1999 era de \$4.414.962.94, al cual se le aplicaría una disminución de \$1.750.450.37, por concepto del alivio ordenado en la nueva ley de vivienda.

Posteriormente, en comunicación de 14 de julio de 2000, le informó al demandante que en esa fecha le realizarían un abono adicional en la obligación hipotecaria por un valor de

\$2.061.548.51 “correspondiente a un ajuste en el monto de la liquidación inicialmente informada”. Agrega la apoderada del actor, que en la misma comunicación le informaron a su mandante que “...lo anterior significa que el monto real de su reliquidación es mayor a aquel que le comunicamos anteriormente. Con la rectificación mencionada hemos culminado el proceso de reliquidación de manera satisfactoria”. Ello significa, aduce la apoderada del demandante, que sumadas las cantidades de alivio determinadas por Granahorrar, esto es, \$1.750.450.37 y \$2.061.548.51, el total de la reliquidación quedaba en \$3.811.998.88.

3. El Vicepresidente Comercial de la entidad demandada, en comunicación de 31 de enero de 2001, le informó al accionante el comportamiento de su obligación hipotecaria con proyección para el año 2001, determinando que el saldo de capital en pesos a 23 de enero de ese año era de \$254.453.36. En la misma comunicación, Granahorrar le confirmó la aplicación de los alivios mencionados, “es decir, un año después de la aplicación de los alivios, reitera de esta forma que los alivios determinados por ellos mismos han sido abonados correctamente”. Añade la apoderada del actor, que con base en la información suministrada por la entidad financiera demandada, en relación con el saldo de la obligación hipotecaria, su mandante canceló cumplidamente las cuotas correspondientes de enero a mayo de 2001. El 19 de junio del mismo año pagó el total de la obligación hipotecaria según el dato de saldo total suministrado por la entidad demandada. Una vez cancelada la obligación, el demandante solicitó “Consulta de estado de la obligación No. 100400562355”, y se le informó que el saldo de la cuenta era “cero”.

Teniendo en cuenta lo anterior, el demandante en escrito de 9 de julio de 2001, solicitó la cancelación de la hipoteca anexando los documentos requeridos por Granahorrar, entidad que en la misma fecha le informó que en dos meses estarían listos los documentos para la cancelación de la hipoteca, lo que no ha sucedido hasta la fecha de presentación de esta acción de tutela.

El 17 de diciembre de 2001, casi dos años después de aplicados los alivios, le fue informado al demandante que “...la Superintendencia Bancaria ordenó a Granahorrar y a otras entidades revisar el proceso a través del cual se obtuvo el valor de la reliquidación”, procediendo a realizar una nueva reliquidación del crédito hipotecario.

4. El 30 de abril de 2002 el señor Alfonso Jesús Ramón Ospina, elevó ante la entidad

demandada un derecho de petición solicitando explicaciones en relación con la nueva reliquidación, la cual fue contestada en los siguientes términos: “GRANAHORRAR acatando las disposiciones legales emitidas por el Gobierno Nacional sobre Reliquidaciones de Créditos Hipotecarios de Vivienda, realizó este proceso dentro de los términos establecidos por la ley (546 de 1999) y fue así como abonó a la obligación hipotecaria la suma de \$3.811.998.88, resultado de dicho proceso. Como quiera que la reliquidación es proceso que realizan las entidades financieras bajo control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, se remitió a dicho organismo la base de datos con la información de todas las obligaciones hipotecarias de vivienda que fueron reliquidadas y fue así como el día 16 de julio de 2001, la Superintendencia nos confirma que el modelo utilizado por este banco no se ajustaba a las condiciones determinadas por ellos, afectando el resultado de la reliquidación”

(...)

En consecuencia este Banco se comprometió con la Superintendencia Bancaria a revisar y ajustar la metodología que se debía utilizar en el proceso de Reliquidación de las obligaciones hipotecarias de vivienda vigentes al 31 de diciembre de 1999, de acuerdo con las instrucciones impartidas en la circular 007 del 27 de enero de 2000.

Granahorrar procedió en tal sentido determinando un nuevo valor de alivio por \$1.869.495, con la metodología autorizada por la Superintendencia Bancaria generando una diferencia de \$1.942.503.88. Una vez verificó y validó que este se ajustaba a las instrucciones impartidas para tal efecto, se procedió a su registro en la obligación el pasado 14 de diciembre de 2001, ajustando la diferencia junto con los intereses determinados por valor de \$575.748.00.

Para mayor claridad, mostramos el cuadro con el ajuste por concepto de Reliquidación...Como el anterior proceso se efectuó después de que el crédito se encontraba cancelado, arrojó un nuevo saldo a su cargo y se determinó congelar el mismo para generar intereses adicionales, solo la variación por efectos de la inflación sobre el saldo a capital, en consecuencia a la fecha del crédito presenta un saldo de \$2'927.737.56”.

5. La apoderada el ciudadano demandante, expresa que ante un nuevo derecho de petición del actor, Granahorrar adujo el cumplimiento de la Ley 546 de 1999. Manifiesta que resulta increíble que esa entidad argumentando estar autorizado por la ley, expida un acto administrativo que después revoca, vulnerando la Constitución, la ley y los derechos

adquiridos de su poderdante, de manera unilateral, arbitraria, sin que medie sentencia judicial, violando el principio de la buena fe.

Finalmente, señala que ante la actitud asumida por la entidad demandada, es probable que su mandante haya entrado a figurar en las centrales de riesgos, situación que además lesiona su buen nombre y lo pone en una posición vergonzosa como es la muerte civil.

Por los hechos que narra, la apoderada del demandante solicita que se reconozcan los derechos fundamentales vulnerados a su poderdante, y, en consecuencia, que sean revocadas las actuaciones de Granahorrar que ocasionaron dicha violación, se conserve el derecho adquirido por el actor en relación con las reliquidaciones inicialmente realizadas y se expidan los documentos indispensables para la cancelación del gravamen hipotecario.

Fallos de instancia

Sentencia de primera instancia

El Juzgado Veinte Civil del Circuito de Bogotá concedió el amparo solicitado, por considerar que la entidad accionada vulneró el derecho de petición del actor, por cuanto en forma injustificada se abstuvo de responder una petición respetuosa de expedición de un paz y salvo con el cual se pudiera proceder al levantamiento del gravamen hipotecario “ante la evidencia clara de haberse pagado el crédito respaldado por esa hipoteca”.

Luego de realizar un breve recuento de los hechos que dieron lugar a la presente acción de tutela, expresa que para ese despacho judicial resulta claro que el actor canceló en su totalidad la deuda que era objeto de garantía hipotecaria el 19 de junio de 2001 y, a pesar de ello, la entidad accionada profiere un documento el 17 de diciembre del mismo año, en el cual da a entender que cometió un error y por tanto el crédito no se encuentra cancelado, posición que en su concepto resulta absolutamente arbitraria e injusta y, en consecuencia, merece ser tutelada.

En efecto, aduce el a quo que cuando la entidad accionada emite unos documentos en los cuales constan los alivios otorgados al actor, amparado para ello en la ley y actualiza el saldo insoluto de la obligación, crea una situación jurídica cierta frente al usuario financiero “que lo coloca en una situación de certeza frente al crédito que le corresponde”. Así, la convicción

que se le genera al deudor se encuentra amparada en claros criterios que tiene la sociedad en relación con la autenticidad de las manifestaciones emitidas por los bancos. Aduce, además, que así lo debe creer toda la población “por cuestiones de seguridad en el comercio y así lo consagra la ley procesal”. Adicionalmente, considera que todos los contratos mercantiles deben guiarse por el principio de la buena fe consagrado en la Constitución y en la ley.

Por otra parte, para el juez constitucional de primera instancia, cuando la entidad crediticia emite en forma consecutiva unos documentos en los cuales se le indica al demandante cuál es el saldo final de su crédito “se presume que lo hace basado en un estudio de matemática financiera, concienzudo, creando para el deudor no una mera expectativa, sino un derecho, pues la entidad financiera cuenta con todas las herramientas financieras a su alcance para definir una situación”. Así mismo, añade el a quo, que la entidad accionada al revivir en forma unilateral una obligación que ya estaba pagada, según consta en los documentos que obran en el proceso, asume una posición dominante frente al deudor, lo que viola el debido proceso y constituye de contera una vía de hecho.

En fin, el juzgado de primera instancia, acoge en su integridad la posición que en casos similares ha adoptado la jurisprudencia constitucional, y finaliza manifestando que en lugar de aseverar que corresponde al demandante acudir a la jurisdicción ordinaria para solucionar la controversia planteada en relación con la reliquidación de su crédito, es a la entidad crediticia a quien le corresponde solucionar dicha situación ante los jueces de la República, máxime cuando, como en ese caso, ha confesado que el actor tenía saldada su obligación, es decir, se encontraba a paz y salvo, pues de aceptarse que los bancos tienen el poder de crear “unilateralmente obligaciones y de revivir las que ya se encuentran canceladas, se rompería con el principio de la igualdad y el equilibrio que debe imperar en toda relación contractual y se acabaría con los parámetros que inspiran a un Estado Social de Derecho”.

Sentencia de Segunda Instancia

El Tribunal Superior de Bogotá, Sala Civil, revocó el fallo de primera instancia, argumentando que la controversia planteada no es posible resolverla a través de la acción de tutela, por cuanto las diferencias surgen de la ejecución de un contrato de mutuo convenido entre las partes.

Por otra parte, aduce el ad quem que aun en el evento de que el accionante tenga la razón, cuenta con la acción ejecutiva a fin de obtener la suscripción del documento que echa de menos al tenor de lo dispuesto por el artículo 501 del Código de Procedimiento Civil, razón por la cual la acción interpuesta se torna improcedente. Agrega que tampoco es posible concederla como mecanismo transitorio porque no aparece vulnerado ningún derecho fundamental, ni se probó la existencia de un perjuicio irremediable.

Expediente T-690441

La ciudadana Ana Thelma Arrieta Gerena, a través de apoderado judicial interpuso acción de tutela en contra del Banco Granahorrar S.A., por considerar que la actuación de la entidad demandada le vulneró sus derechos al debido proceso, a la propiedad y a una vivienda digna.

Aduce que adquirió un crédito de vivienda con la entidad demandada por un valor de \$14.500.000.00. Que el 3 de mayo del año 2000 la entidad le comunicó que luego de la reliquidación ordenada por la Ley 546 de 1999, el monto del alivio ascendía a la suma de \$8.758.413.11. Agrega que la totalidad del crédito hipotecario fue cancelado el 4 de octubre de 2000, fecha en la cual se pagó la suma de \$26.246.300.00.

Manifiesta que en septiembre de 2001 la Notaría 45 del Círculo de Bogotá, remitió a Granahorrar para su suscripción la minuta de cancelación de hipoteca y, el 1 de abril de 2001 se expidió a su favor copia del paz y salvo de la obligación hipotecaria No. 100400681563.

Aduce la demandante que en respuesta a la solicitud del levantamiento del gravamen, mediante telegrama enviado el 5 de abril de 2002, la entidad demandada le informó sobre un saldo adeudado, invitándola a acercarse a sus dependencias a fin de lograr un acuerdo de pago. Añade que una vez se acercó a la "Fábrica de Créditos", le informaron que el alivio inicialmente aplicado se había ajustado, por cuanto se había excedido en la suma de \$1.350.000.00.

Como quiera que no llegaron a ningún acuerdo, presentó un derecho de petición el 5 de julio de 2002, con copia a la Superintendencia Bancaria, el cual fue contestado el 21 de agosto del

mismo año, ratificando que por equivocación del banco, todavía era responsable del pago de \$1.192.979.64.

Fallo de instancia

El Juzgado Treinta y Nueve Civil del Circuito de Bogotá, declaró improcedente la acción de tutela impetrada por la ciudadana Ana Thelma Arrieta Gerena, aduciendo para ello que entre la entidad bancaria demandada y la actora existe una relación contractual, que tiene origen en un crédito de vivienda otorgado por la demandada en Unidades de Poder Adquisitivo Constante. Agrega el juez constitucional que durante la vigencia de ese contrato se presentaron circunstancias particulares como fue la desaparición del sistema Upac, tras las sentencias proferidas por esta Corporación, la creación del Uvr mediante la Ley 546 de 1999 en la que se ordenó un alivio a los deudores hipotecarios, debiéndose efectuar para ello la reliquidación de los créditos de vivienda.

Añade que los conflictos relacionados con el cumplimiento de los contratos, la debida reliquidación de los créditos, el aumento excesivo en el monto de la deuda, son aspectos todos que atañe resolver a la jurisdicción ordinaria a través del proceso ordinario y no al juez de tutela, lo que hace improcedente la acción interpuesta.

Finalmente, en relación con la presunta vulneración del derecho de propiedad, el juez constitucional considera que no resulta violado, por cuanto el contenido esencial de ese derecho “puede determinarse por los intereses jurídicamente protegidos, de modo que se rebasa o se desconoce su núcleo básico, cuando el derecho queda sometido a límites que lo hacen impracticable, lo dificultan más allá de lo razonable o lo despojan de su protección, cuestión que no se da en el expediente revisado”.

Expediente T-690449

Los ciudadanos Alvaro Franco Niño y Ana Lucía de los Ríos Moreno, demandaron en acción de tutela al Banco Granahorrar S.A., con fundamento en los siguientes supuestos fácticos:

Que el 18 de diciembre de 1992 la entidad demandada les otorgó un préstamo por la suma de \$20.000.000.00, garantizado con hipoteca de primer grado sobre la unidad de vivienda que adquirieron a la sociedad Ospinas & Cia S.A., inmueble ubicado en la Agrupación de

Vivienda Belmira.

Que en el mes de noviembre de 2000 les entregó el valor del saldo insoluto de la deuda, el cual ascendió a la suma de \$27.358.600, suma que fue consignada a favor de esa entidad el 2 de noviembre del mismo año. Por ello, la entidad accionada al recibir a entera satisfacción el monto total de lo adeudado, procedió a cancelar la hipoteca que gravaba su vivienda, mediante la Escritura Pública No. 5833 de 27 de diciembre de 2000, de la Notaría Primera de Bogotá. Así las cosas, el 16 de enero de 2001, la mencionada notaría les entregó el certificado de cancelación de hipoteca, el que fue registrado en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá, el 29 de febrero del mismo año, en la Anotación No. 10 del certificado de libertad.

Manifiestan los accionantes que a pesar de lo narrado, el 11 de abril de 2002, es decir, más de un año después de haberse pagado la totalidad de la hipoteca “en forma sorprendente y desconcertante”, recibieron un requerimiento por parte de Granahorrar en el que se les exigía el pago de la suma de \$4.557.196.00, sin tener en cuenta que:

b) que para la época en que se presentó el estado de cuenta no se debían intereses de la deuda, es decir, el crédito se encontraba al día;

c) que ellos aceptaron tener que pagar \$7.358.600.00, por capital en exceso, superando en ese valor los \$20.000.000.00 que les habían sido prestados;

d) que la entidad demandada aceptó el pago sin rebajar “un solo peso” del valor de la liquidación que les había presentado;

e) que Granahorrar emitió, aceptó y dio por cierto el pago total de la deuda, razón por la cual terminó la relación contractual al cancelar la hipoteca en forma voluntaria y “sin vicios del consentimiento y a tal efecto se dijo dentro de la escritura de cancelación del gravamen, lo siguiente:

“Que obrando en la calidad indicada y por estar CUMPLIDAS LAS OBLIGACIONES ADQUIRIDAS POR FRANCO NIÑO ALVARO Y DE LOS RIOS MORENO ANA LUCIA, contenidas en la escritura de constitución de hipoteca, por el presente instrumento declara cancelada la hipoteca constituida de acuerdo con el punto primero (1°) de la presente escritura”.

f) que la demandada recibió el monto total de la deuda y canceló la hipoteca en forma incondicional.

Añaden los demandantes, que Granahorrar argumentando una presunta “reliquidación de la reliquidación del crédito”, se ha dedicado a terminar con la tranquilidad y la paz de su familia, por cuanto en forma reiterada les ha pasado una cuenta de cobro de una deuda que ya se pagó, saldo que según la entidad demandada cada día es mayor.

Finalmente consideran que la presión y el constreñimiento de que han sido objeto por parte de funcionarios de Granahorrar, para que paguen un dinero que no deben, constituye una violación a sus derechos a la dignidad, al buen nombre, la paz y el sosiego. Por ello solicitan que se ordene a la entidad demandada que cese las presiones ilegales que ha venido realizando en contra de los actores. Igualmente, piden que sean cancelados los reportes a bases de datos, como quiera que eso lesiona su buen nombre personal y comercial; y, por último, que les sea expedido el paz y salvo respectivo, por haberse pagado la totalidad del capital adeudado con sus intereses.

Fallos de instancia

Sentencia de primera instancia

El Juzgado Cincuenta Penal del Circuito de Bogotá, negó la acción de tutela impetrada por los accionantes por considerar que esa acción sólo es procedente cuando no se cuenta con otros mecanismos de defensa judicial, circunstancia que en el presente caso no se da. En efecto, aduce el a quo : “[A]sí las cosas, los actos administrativos como resulta ser las leyes o decretos, la resolución por medio de la cual se reconoce o niega algo, como sucede con el caso de los señores ALVARO FRANCO NIÑO y ANA LUCIA DE LOS RIOS MORENO, tienen como fase procesal la vía gubernativa donde se surten los recursos de -reposición, apelación y queja- contra esos actos una vez notificados, por ende el acto administrativo se termina con la decisión y notificación de las decisiones que resuelven los recursos interpuestos con posterioridad a ellos. Visto está que dichos señores nunca han acudido a la justicia ordinaria, agotando así esta vía, y si acuden a la reglamentación de la acción de tutela, que es por demás bien clara”.

Manifiesta entonces el juez constitucional de primera instancia, que los accionantes cuentan

con otro medio de defensa judicial, razón por la cual no cabe la acción de tutela, además, porque no se encuentra acreditado un perjuicio irremediable a fin de concederla de manera transitoria.

Considera que los problemas presentados con ocasión de la reliquidación del crédito de los accionantes, corresponde dirimirlos a los contratantes “por cuanto son las partes legitimadas por el contrato para exigir sus derechos y cumplir sus obligaciones y que como en todo contrato será el juez competente quien dilucide si se está cumpliendo o no el mismo, y no las autoridades administrativas del Estado cuya competencia no comprende tales ámbitos; pues, no hay que olvidar que fue precisamente el fallo C-700 de 1999, el que estableció con suficiente claridad que es ante los jueces que pueden hacerse las reclamaciones del caso. Posición reiterada en diferentes fallos, entre ellos el C-955 del 26 de julio de 2000”.

Finalmente expresa, que como no se observa ninguna vulneración que permita inferir que están amenazados los derechos fundamentales, la acción de tutela será negada.

Impugnación

Los ciudadanos demandantes inconformes con el fallo proferido por el juez de primera instancia, lo impugnaron reiterando la grave y lesiva acción que viene ejerciendo Granahorrar en contra de ellos a fin de que paguen un saldo que dicen no deber, como quiera que ya se canceló en su totalidad la deuda adquirida con esa entidad, tanto que se firmó escritura de cancelación de hipoteca, y fue registrada en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.

Consideran que al ad quo no le asiste razón cuando afirma que cuentan con otro mecanismo jurídico, porque no existe ninguna acción que puedan presentar, ni recurso a interponer, ni acción administrativa para contestar, pues ellos pagaron lo que debían a la entidad accionada y ella ya canceló las garantías, habiéndose roto la relación contractual que existió entre ellos y esa entidad. Aducen que lo que debe hacer la entidad financiera accionada es demandar ante la jurisdicción ordinaria en lugar de ensañarse con ellos vulnerando sus derechos fundamentales a la dignidad, buen nombre, paz y sosiego familiar. Por todo lo anterior reclaman la tutela de los mencionados derechos, porque no hay otro mecanismo de protección diferente a la acción de tutela.

Sentencia de segunda instancia

El Tribunal Superior de Bogotá, Sala Penal, confirmó el fallo de tutela impugnado. Expresa el ad quem que como lo indican los impugnantes, a la entidad demandada le asiste el derecho de acudir a las autoridades judiciales a fin de ejercer el cobro que reclaman, evento en el cual los demandantes tendrían la oportunidad de ejercer todos sus derechos procesales “en procura de debatir si en realidad tienen la obligación o no de cancelar la deuda reclamada por la accionada”. Pero, continúa el ad quem, que teniendo en cuenta que la acción con que cuenta Granahorrar se deriva de una relación contractual que existió entre las partes, los actores también tienen la opción de acudir a la misma alternativa judicial a fin de establecer si el cobro que dio lugar a la presente acción, es viable o no, “máxime si el motivo por el cual se les requiere ese pago proviene de la reliquidación del crédito, aspecto igualmente debatible en ese ámbito jurídico”.

Así las cosas, considera el juez constitucional de segunda instancia, que evidentemente se trata de una situación que puede ser dirimida por la justicia ordinaria, sin necesidad de acudir a la acción de tutela, mucho menos si tampoco se observa que con ello se esté causando un perjuicio irremediable a los demandantes.

Finalmente, manifiesta que de las pruebas que obran en el proceso no se deduce una actuación agresiva por parte de Granahorrar, pues esa entidad solamente los “invitó” a acercarse a sus instalaciones, como consta en telegrama que obra en el expediente. Y, si bien aparecen escritos de la entidad accionada a folios, 29, 35, 47 y 55, todos ellos fueron para dar respuesta a peticiones de los actores, en los cuales se les explica claramente y de manera muy “respetuosa -pues hasta le piden disculpas- los motivos por los cuales resultó ese saldo a su cargo, sin acudir a argumentos que puedan atentar contra su dignidad, buen nombre, o la paz y sosiego de su hogar; de suerte que, si se siente amenazado, constreñido o afectado en su autonomía personal, por determinada persona de esa entidad, también está en libertad de acudir a la justicia penal a poner en su conocimiento tales hechos”.

II. RESPUESTA DEL BANCO GRANAHORRAR S.A. A LAS ACCIONES DE TUTELA INTERPUESTAS EN SU CONTRA.

La entidad mencionada en los tres procesos que ahora ocupan la atención de la Corte, presentó el mismo escrito en respuesta a las acciones de tutela contra ella interpuestas.

Igualmente reitero los argumentos expuestos en el escrito inicial, al impugnar el fallo proferido por el Juzgado Veinte Civil del Circuito de Bogotá, en la acción de tutela instaurada por el ciudadano Alfonso Jesús Ramón Ospina Espitia (T-680286). Por ello, la Corte resume en forma conjunta la respuesta de la entidad demandada.

El Banco Granahorrar S.A., inicia su escrito aduciendo que el artículo 86 de la Constitución Política es claro en preceptuar que la acción de tutela solamente procede cuando el afectado no cuenta con otro mecanismo de defensa judicial, evento que no se presenta en los casos sub examine en donde se discute la reliquidación de unos créditos, asunto sobre el cual tanto esta Corte como el Consejo de Estado han expresado que cuando existan diferencias sobre el tema de la reliquidación será el afectado quien como parte legitimada dentro del contrato deberá acudir ante la jurisdicción ordinaria a fin de que se dirima ante ella esa situación.

Agrega que si bien la jurisprudencia de esta Corporación ha señalado que los créditos adquiridos para compra de vivienda bajo el sistema UPAC, deben ser reliquidados y revisados por las entidades respectivas, también ha manifestado que en caso de que la entidad financiera no procediera a la reliquidación o de presentarse controversia al respecto debe intentarse ante los jueces ordinarios su solución, circunstancia que hace improcedente las acciones de tutela instauradas en su contra, por una parte, y, por la otra, porque en ninguno de los casos se vislumbra un perjuicio irremediable que dé lugar al amparo transitorio.

Luego de citar apartes de jurisprudencia de esta Corporación y del Consejo de Estado en relación con la imposibilidad de cambiar leyes o decretos, modificar o hacer cumplir resoluciones por vía de tutela por existir una competencia especial creada para ello, así como la improcedencia de la misma para resolver las diferencias que surjan del contrato, aduce que esa jurisprudencia se encuentra apoyada por lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 546 de 1999, según el cual el valor que se abone a un crédito hipotecario por concepto de reliquidaciones, constituye una excepción de pago total o parcial según el caso “tanto para el establecimiento de crédito como para el Estado, en los procesos que se adelanten por los deudores para reclamar devoluciones o indemnizaciones por concepto de las liquidaciones de los créditos o de los pagos efectuados para amortizarlos o cancelarlos”.

Destaca la entidad accionada que en cumplimiento de la Ley 546 de 1999, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público expidió varios actos

administrativos de carácter general aplicables a la reliquidación de los saldos de capital de créditos hipotecarios y, en ese sentido la reliquidación efectuada por Granahorrar se constituye en el cumplimiento de una obligación legal respecto de un vínculo contractual de índole privada “como lo es el contrato de mutuo que implica un crédito individual de vivienda”.

Añade que en ese marco legal y con sujeción a las circulares que sobre la materia expidió la Superintendencia Bancaria, esa entidad cometió un error en la aplicación de la metodología orientada para ello por la mencionada Superintendencia, lo que conllevó a que se corrigiera la reliquidación inicialmente aplicada y se generara un saldo en contra de los deudores. Por ello, atendiendo a la “calidad del Gobierno Nacional en la aplicación del alivio de dineros que son de la Nación, el Banco Granahorrar debe exigir el pago de lo debido, más en su carácter de Entidad Estatal”.

Después de explicar en forma breve el proceso de reliquidación, expresa la entidad demandada que si la misma no se ajusta a la metodología ordenada por la Superintendencia Bancaria conduce a la reversión de la liquidación, lo que significa que el Banco se ve inmerso en una “NECESIDAD OBJETIVA” de adecuar el proceso de reliquidación, sin que se pueda predicar intención de causar daño al deudor, sino proteger los dineros públicos que la entidad aplica como intermediaria del Gobierno Nacional, lo que destruye toda posibilidad de serle endilgada a la entidad el abuso de la posición dominante. Agrega que no existe en Colombia ningún procedimiento distinto al establecido por la Superintendencia Bancaria en relación con la reversión de una liquidación, razón por la cual no se puede violar un proceso que no existe. Así, ante ese vacío jurídico y la necesidad objetiva de no incurrir en hechos punibles como sería la de propiciar la apropiación indebida de dineros públicos, se impone la corrección del error en que se incurrió, el que por lo demás, no crea derecho.

En conclusión, para Granahorrar el hecho de que se hubiera cometido una equivocación al efectuar la reliquidación de los créditos de los demandantes y se les hubiera suministrado una información errónea, no tiene la virtualidad de crear derechos en cabeza de ellos sobre esos dineros, pues por el contrario, de no “ser reversada la operación, podría dar lugar a un enriquecimiento sin justa causa y eventualmente a la comisión de un delito si tal situación no es corregida por tratarse, justamente, de dineros pertenecientes a la Nación”.

III. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

1. La competencia

Es competente esta Sala de la Corte Constitucional para revisar la decisión proferida dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 86 y 241-9 de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 33, 34 y 35 del Decreto 2591 de 1991.

2. Los temas debatidos

Las acciones de tutela que ahora ocupan la atención de la Corte, se encuentran dirigidas contra el Banco Granahorrar S.A., porque a pesar de que los deudores hipotecarios cancelaron la totalidad de la obligación, la entidad demandada exige el pago de la diferencia derivada de la reversión de la reliquidación de los créditos hipotecarios que para adquisición de vivienda suscribieron cada uno de los ciudadanos demandantes, circunstancia que vulnera sus derechos al debido proceso, la vivienda digna y el buen nombre.

La Corte Constitucional se ha pronunciado en varias oportunidades en distintas acciones de tutela dirigidas contra la misma entidad que ahora se demanda, y, por hechos similares a los que dieron origen a las presentes acciones de tutela. En efecto, en las sentencias T-1085 de 2002, T-083 y T-141 de 2003, se reconocieron los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad financiera demandada, que a juicio de esta Corporación resultaron vulnerados con la actitud unilateral asumida por Granahorrar, de exigir, una vez cancelada en forma total la obligación hipotecaria, el pago de unas sumas de dinero a consecuencia de un error en la liquidación del crédito que por concepto de los alivios ordenados por la Ley 546 de 1999, había realizado.

Encuentra la Corte que frente a los casos que ahora se analizan, se dan las mismas circunstancias fácticas y jurídicas a las analizadas en las mencionadas sentencias, de donde se impone una misma solución frente al ordenamiento jurídico. Por esta razón, se reiterará la doctrina constitucional en ellas establecida. Con todo, previamente se hará un breve recuento de cada caso concreto, a fin de que quede establecido con claridad la similitud de los asuntos tratados, que dan lugar a que se reitere la jurisprudencia de la Corte Constitucional en esa materia.

3. Los casos concretos

3.1. En la acción de tutela T-680286, el señor Alonso Jesús Ramón Ospina, solicitó al Banco Granahorrar la expedición del paz y salvo para la cancelación del gravamen hipotecario, teniendo en cuenta que se encontraba totalmente cancelado el crédito.

En efecto, aparece acreditado con las pruebas que obran en el proceso, que el demandante tenía la condición de deudor del sistema financiero con Gran- ahorrar, mediante el crédito No. 100400562355, suscrita el 19 de julio de 1993. Mediante comunicación del 15 de marzo del año 2000 (fl. 29), la accionada le informó al señor Ospina Espitia, que culminado el proceso de reliquidación de su crédito hipotecario de vivienda, sobre el saldo de capital de la deuda a 31 de diciembre de 1999, se le aplicaría una disminución de \$1.750.450.37 “correspondiente al alivio”. Posteriormente, el 14 de julio de 2000 (fl. 30), se le comunica que el “próximo 14 de julio”, le estarían efectuando un abono adicional en su obligación por valor de \$2.061.548.51, correspondiente a un ajuste en el monto de la “reliquidación inicialmente informada”, y le indican en el mismo oficio, que “lo anterior significa que el monto real de su reliquidación es mayor a aquel que le comunicamos anteriormente. Con la rectificación mencionada hemos culminado el proceso de reliquidación de manera satisfactoria” (negritas fuera de texto).

Así, con fundamento en las reliquidaciones efectuadas por Granahorrar e informadas al demandante, la entidad financiera emitió una factura con fecha de corte 27 de abril de 2001, en la cual se le indica al deudor que el saldo final de su obligación hipotecaria es de \$264.275.00 (fl. 34). Ante esa realidad financiera el accionante, el 19 de junio de 2001 cancela la totalidad del crédito, por un valor de \$289.000.00 (fl. 38). Con base en esa circunstancia, la entidad demandada expide un documento de esa misma fecha, en el cual se hace constar que el saldo de la obligación del señor Ospina Espitia es de “cero” (fl. 39). Siendo ello así, el 9 de julio de 2001, el accionante solicita a la entidad financiera accionada la expedición de los documentos necesarios para adelantar el trámite de cancelación de hipoteca, anexando para el efecto los certificados de tradición y libertad (fl. 40). Sorpresivamente, el 17 de diciembre de 2001, recibe una comunicación de Granahorrar en la que se le informa que en la reliquidación inicial se le abonó un valor superior al que efectivamente le corresponde y, por tanto, el mayor valor abonado era de \$2.280.635.91, más los intereses generados por ese ajuste (fl. 41).

3.2. Con la ciudadana Ana Thelma Arrieta Gerena (T-690441), sucede lo mismo que se narró en el caso del señor Ospina Espitia. En este asunto, el crédito de vivienda de la accionante ascendía a la suma de \$14.500.000. El 3 de mayo de 2000, Granahorrar le comunica que después de efectuada la reliquidación ordenada por la ley le corresponde un alivio de \$8.758.413.11. El 4 de octubre de 2000, la señora Thelma Arrieta, cancela la totalidad de la obligación por un valor de \$26.246.300.00, ante lo cual inicia los trámites de cancelación de hipoteca, y en tal virtud, la Notaría 45 del Círculo de Bogotá, remite a Granahorrar la minuta de cancelación de hipoteca para su suscripción. El 1 de abril de 2001, la misma entidad financiera, expide a favor de la deudora Arrieta Gerena un certificado de paz y salvo de la obligación (fl. 16). Con todo, la entidad accionada el 5 de abril de 2002, le envía a la actora un telegrama en el que le informa que tiene un saldo a su cargo de \$1.192.979.64, como consecuencia del ajuste en la aplicación del alivio, es decir, casi dos años después de cancelada la totalidad de la obligación hipotecaria.

3.3. El caso de los señores Alvaro Franco Niño y Ana Lucía de los Ríos, es aún más grave por lo siguiente: después de cancelar el 2 de noviembre del año 2000 la totalidad de la obligación, que según información de Granahorrar correspondía a la suma de \$27.358.600.00 (fl. 6), procedieron a cancelar la hipoteca que gravaba su vivienda, mediante la Escritura Pública No. 5833 de 27 de diciembre de 2000 (fl. 21 y 22). El 16 de enero de 2001, la Notaría Primera de Bogotá, les entregó el certificado de cancelación de hipoteca, que fue registrado en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá, el 26 de febrero del mismo año, en la Anotación No. 10 del certificado de libertad (fl. 23). No obstante lo anterior, el 11 de abril de 2002, Granahorrar les informa que tienen un saldo de \$4.557.196.00.

Granahorrar, igualmente les manifiesta que acatando las disposiciones legales sobre reliquidaciones de créditos hipotecarios de vivienda, les fue abonada a la obligación hipotecaria la suma de \$7.066.985.71, pero que teniendo en cuenta el ajuste de la metodología ordenada por la Superintendencia Bancaria, se encontró que el valor del alivio que les correspondía era de \$4.079.896, generándose una diferencia de \$2.927.089.71 “con respecto al valor abonado inicialmente”. Por ello, la diferencia fue ajustada y, junto con los intereses, arrojaba un saldo de 4.565.291.41 “por lo cual lo invitamos a la Fábrica de Créditos...con el fin de estudiar la alternativa que más le convenga para la cancelación del crédito” (fls. 29 y 30).

4. Solución de las acciones de tutela. Reiteración de jurisprudencia

Los principios constitucionales relativos a la financiación de vivienda, quedaron fielmente establecidos en la sentencia T-083 de 20031, en los siguientes términos:

“1. El artículo 51 de la Carta Política reconoce a todos los colombianos el derecho a la vivienda digna, mandato constitucional que supera el carácter de pretensión programática y adquiere contenido concreto, traduciéndose en deberes a cargo del Estado enmarcados en la fijación de las condiciones necesarias para hacerlo efectivo, entre ellas, la implantación de sistemas adecuados de financiación a largo plazo.

La interpretación de la disposición citada sirvió de base para que la jurisprudencia de la Corte Constitucional estableciera las reglas que debe cumplir la legislación en materia de financiación de vivienda para que se ajustara al precepto superior. Dentro de esta perspectiva, las decisiones de esta Corporación parten de reconocer el desequilibrio existente entre las prerrogativas de las entidades financieras y los derechos de los usuarios del crédito de vivienda, hecho que fundamenta la concreción de medidas tendientes a restablecer las condiciones de cada una de las partes en un plano de igualdad material, presupuesto necesario para alcanzar el mandato de adecuación que la Constitución impone para esta clase de servicios financieros.

En otras palabras, los sistemas de financiación en comento son, por expreso mandato de la Carta Política, objeto de un tratamiento preferencial que tiene como fin posibilitar la adquisición de vivienda. Tal tratamiento se traduce en medidas legislativas que contengan condiciones distintas a las de los créditos ordinarios y que permitan a los usuarios el pago en condiciones equitativas del valor de su inmueble.

2. El argumento expuesto es desarrollado en distintos fallos de la Corte. En la Sentencia C-252/98 (M.P. Carmenza Isaza de Gómez) se estimó que la prohibición supletiva a la voluntad de las partes del pago anticipado en el mutuo con intereses, contemplado en los artículos 2229 del Código Civil y 694 del Código de Comercio, era constitucional, con excepción de su aplicación en los créditos de vivienda, al considerar que éstas son obligaciones reguladas por normas específicas de intervención estatal derivadas de expresos mandatos constitucionales. Como se observa, en esta decisión la Corte reconoció el carácter exceptivo de los créditos de vivienda, excluyéndolos del régimen común de las demás

obligaciones mercantiles y financieras.

3. En la Sentencia C-383/99 (M.P. Alfredo Beltrán Sierra), se declaró la inexecutable parcial del literal f) del artículo 16 de la Ley 31 de 1992, al considerarse que la determinación del valor en pesos de la Unidad de Poder Adquisitivo Constante (UPAC) “procurando que ésta también refleje los movimientos de la tasa de interés de la economía” imponía una carga excesiva al deudor hipotecario y una ventaja correlativa para la entidad financiera. Ello era así porque se incluía dentro del cálculo de la UPAC no sólo aquellas variables que permiten la conservación del poder adquisitivo, sino también el costo del dinero reflejado en las tasas de interés, factor que tenía una evolución distinta a la del aumento de los ingresos de los usuarios del servicio financiero. Se establecía así una condición que, en últimas, imposibilitaba el cubrimiento de los créditos de vivienda, negándose el derecho contenido en el artículo 51 de la Carta y quebrantándose, además, el mantenimiento de un orden justo.

4. La naturaleza excepcional de los créditos a largo plazo para la adquisición de vivienda ha sido planteada por la jurisprudencia constitucional no sólo en razón de las características que debe poseer la relación contractual entre la entidad financiera y el usuario, sino también en virtud de la competencia para regular tales créditos. Este tópico es analizado en la Sentencia C-700/99 (M.P. José Gregorio Hernández Galindo), que declaró la inexecutable de algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero al estimar que la regulación del anterior sistema de financiación de vivienda, calculado a través de la UPAC, era una especie dentro del género de la actividad financiera relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público. Estos asuntos, en sus elementos generales, son determinados por el numeral 19 del artículo 150 de la Carta como propios de una “ley marco” expedida por el Congreso, lo que condujo a concluir la imposibilidad que el Ejecutivo, ante la carencia de dichas pautas generales, profiriera a través de Decreto Ley, disposiciones normativas que regularan de forma integral los mecanismos de crédito destinados a la adquisición de vivienda.²

La decisión en cita, conservando la línea argumentativa de los fallos precedentes, insiste en la especificidad de los sistemas de financiación de vivienda destacando que cuando se trata de la financiación de vivienda a largo plazo, las pautas, directrices, criterios y objetivos que debe fijar el Congreso en cuanto a las actividades de captación, intermediación y aprovechamiento de recursos provenientes del público, no pueden ser las aplicables a todo el

sistema financiero -hoy contempladas en la Ley 35 de 1993-, pues ellas “deben tener por objeto especial y directo, el que dicha norma constitucional prevé, es decir, la fijación de las condiciones necesarias para hacer efectivo el derecho que todos los colombianos tienen a una vivienda digna, y la promoción de planes de vivienda de interés social, “sistemas adecuados de financiación a largo plazo” (subraya la Corte) y formas asociativas de ejecución de estos programas de vivienda”.

5. Al asumir el examen de constitucionalidad del actual régimen de financiación de vivienda (Ley 546 de 1999), la Corte utilizó criterios similares a los antes expuestos para evaluar la armonía entre las estipulaciones legales relativas a los créditos de vivienda y las normas constitucionales, especialmente el mandato de adecuación del artículo 51 del Estatuto Superior.

Así, en la Sentencia C-955/00 (M.P. José Gregorio Hernández Galindo) se estableció que un sistema especializado de financiación de vivienda debe, entre otros fines, (i) crear las condiciones necesarias para la democratización del acceso al crédito para todas las personas, aún las de menores ingresos; (ii) separar la determinación de las tasas de interés y las condiciones contractuales de la libre estipulación por parte de las entidades financieras estableciendo para ello métodos de intervención y vigilancia estatal sobre estos aspectos; (iii) prohibir la inclusión en los modelos de financiación y amortización de condiciones excesivamente gravosas para los deudores (capitalización de intereses, tasas irrazonables, cuotas por fuera del monto del ingreso del usuario del crédito) que lleven a la imposibilidad del ejercicio adecuado del derecho prestacional a la vivienda digna; y (iv) contener disposiciones que permitan la conservación del equilibrio económico entre las entidades financieras y los deudores dentro del contrato de mutuo con garantía hipotecaria destinado a la adquisición de vivienda.

6. En resumen, el análisis de los precedentes jurisprudenciales más representativos de la doctrina constitucional en materia de financiación de vivienda a largo plazo permite concluir que el mandato de adecuación contenido en el artículo 51 de la Carta sólo es posible si se reconoce, como lo ha hecho esta Corporación, que el ejercicio del derecho a la vivienda digna hace que sus sistemas de financiación posean una naturaleza excepcional a la de los demás servicios financieros. Esa naturaleza exige el establecimiento de mecanismos que reviertan la situación de desigualdad existente entre las entidades financieras y los usuarios. Esta

tarea se concentra en la intervención del Estado tendiente al mantenimiento del equilibrio contractual a través de medidas que brinden protección y seguridad jurídica al usuario del crédito, que impidan la inclusión de cláusulas irrazonables y desproporcionadas que hagan imposible la amortización de los créditos en condiciones equitativas y que dificulten o imposibiliten el goce efectivo del derecho a la vivienda digna”.

Ahora bien, indiscutiblemente la posición asumida por el Banco Granahorrar S.A., frente a los deudores de créditos hipotecarios como en los casos que ocupan la atención de la Corte, devine de la posición dominante que las entidades financieras han asumido frente al usuario del sistema financiero. Precisamente, respecto de esa posición dominante, la Sala Primera de Revisión de esta Corporación, en sentencia T-1085 de 20023, señalo:

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

(...)

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

(...)

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

Los jueces de instancia desconocen abiertamente la doctrina de la Corte en un acto contrario al deber que tiene el juez en el Estado social de derecho, pero fundamentalmente su comportamiento constituye un acto de denegación de justicia al no proteger los derechos y

garantías de las personas en situación de desequilibrio frente a un poder preeminente como el que tienen las entidades financieras”⁴.

Los demandantes en las acciones de tutela que ahora se revisan, coinciden en alegar como vulnerados, entre otros, el derecho fundamental al debido proceso. En la sentencia T-083 de 2003, ya citada, se estableció la relevancia del principio de respeto del acto propio como componente del derecho fundamental al debido proceso. Se dijo al respecto en esa oportunidad⁵

“7. Además de las condiciones específicas que la Carta impone a la relación entre las entidades financieras y los usuarios del crédito hipotecario para el cumplimiento del mandato de adecuación contenido en el artículo 51 C.P., también resulta relevante señalar que dentro de este vínculo contractual se incluyen, como es obvio, los demás derechos y garantías de carácter general que el ordenamiento impone para los distintos vínculos jurídicos, más aún si una de las partes ejerce una actividad de interés público y sometida a la intervención del Estado, en los términos del artículo 335 C.P.

8. La Banca, de acuerdo a la jurisprudencia constitucional, ejerce un servicio público en razón de la importancia que posee la actividad financiera en el marco de las relaciones económicas entre los distintos agentes del mercado. La captación de recursos del público y el suministro del crédito son labores indispensables para el desarrollo de múltiples actividades del conglomerado social, preeminencia que llevó al constituyente a consagrar la necesaria inspección y vigilancia estatal, junto con la necesidad de autorización previa para su ejercicio. Sobre el punto la Corte indicó⁶:

“Ahora bien, pese a que no existe norma que de manera expresa así lo determine⁷, en el derecho Colombiano es claro que la actividad bancaria es un servicio público, pues sus nítidas características así lo determinan. En efecto, la importancia de la labor que desempeñan para una comunidad económicamente organizada en el sistema de mercado, el interés comunitario que le es implícito, o interés público de la actividad y la necesidad de permanencia, continuidad, regularidad y generalidad de su acción, indican que la actividad bancaria es indispensablemente un servicio público.

Así mismo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha reconocido el carácter de servicio público de la industria bancaria. Al respecto se dijo:

“la actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público, atendiendo a su propia naturaleza, reviste interés general y, por tanto, no escapa al postulado constitucional que declara su prevalencia sobre intereses particulares (artículo 1º de la Constitución Política), lo cual se concreta en el carácter de servicio público”⁸

En idéntico sentido, la Corte Suprema de Justicia⁹ y el Consejo de Estado¹⁰ reconocieron el carácter de servicio público para la actividad bancaria, antes de la promulgación de la actual Carta. No obstante, su carácter no se discute en la doctrina del derecho administrativo. Sin embargo, cabe anotar que, al tenor del artículo 56 superior, es diferente una actividad de prestación de servicio público y una actividad dirigida a prestar un servicio público esencial, esta última requiere de expresa disposición legal que así lo determine.

La Corte Constitucional ha dejado en claro que si un particular asume la prestación de la actividad bancaria adquiere una posición de supremacía material -con relevancia jurídica- frente al usuario; es decir, 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 judicial¹¹.

Por consiguiente, las personas jurídicas que desarrollan la actividad bancaria, independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta, actúan en ejercicio de una autorización del Estado para cumplir uno de sus fines, que es el de la prestación de los servicios públicos, por lo cual gozan de algunas prerrogativas propias de la actividad, pero igualmente se obligan a cumplir condiciones mínimas de derechos de los usuarios.”.

El precedente citado permite concluir que las entidades financieras, en las actuaciones frente a sus usuarios, tienen una posición privilegiada que las erige como verdaderas autoridades ante ellos, condición que, a la vez que les otorga prerrogativas superiores a la de los particulares, las obliga a ejercer las acciones necesarias para garantizar el libre y adecuado ejercicio de los derechos fundamentales de sus clientes y, entre ellos, el del debido proceso.

9. El derecho fundamental al debido proceso comprende, como lo ha señalado esta Corporación¹², no sólo las garantías del artículo 29 de la Carta, sino también otro cúmulo de valores y principios de la misma raigambre constitucional que hacen que vaya más allá del

cumplimiento de los requisitos que la ley procesal impone (debido proceso legal), a través de la irrestricta observancia de los demás derechos que permitan la vigencia de un orden justo.

Dentro de estos valores y principios, a juicio de la Sala, resulta especialmente relevante para el análisis del problema jurídico planteado, el de respeto del acto propio.

10. El principio de respeto del acto propio opera cuando un sujeto de derecho ha emitido un acto que ha generado una situación particular, concreta y definida a favor de otro. Tal principio le impide a ese sujeto de derecho modificar unilateralmente su decisión, pues la confianza del administrado no se genera por la convicción de la apariencia de legalidad de una actuación, sino por la seguridad de haber obtenido una posición jurídica definida a través de un acto que creó situaciones particulares y concretas a su favor.

De ello se desprende que el respeto del acto propio comprende una limitación del ejercicio de los derechos consistente en la fidelidad de los individuos a las decisiones que toman, sin que puedan revocarlas por sí mismos, más aún cuando el acto posterior se funde en criterios irrazonables, desproporcionados o extemporáneos¹³.

El principio de respeto del acto propio resulta aplicable cuando (i) se ha proferido un acto que contenga una situación subjetiva concreta y verificable que conceda confianza a su beneficiario de la titularidad de una posición jurídica determinada, esto es, que la disposición sea eficaz y jurídicamente vinculante; (ii) la decisión sea revocada unilateralmente por su emisor sin que esté autorizado por el ordenamiento para ello y con base en parámetros irrazonables o desproporcionados y (iii) exista identidad entre el sujeto que emite la decisión y su beneficiario tanto en la disposición inicial como en la posterior que la modifica, a la vez que ambos actos regulen la misma situación jurídica subjetiva.¹⁴

El argumento aducido por Granahorrar en todas las acciones de tutela que se revisan, para justificar su actitud frente a los deudores hipotecarios, no sólo en las que ahora se analizan, sino en las anteriores oportunidades en las que la Corte se ha pronunciado en acciones contra la misma entidad, se centra en el error en la aplicación de la metodología, circunstancia que “obligó” a esa entidad financiera a revertir las reliquidaciones inicialmente aplicadas. De ahí, manifiesta la entidad demandada, que si existe inconformidad al respecto, los afectados cuentan con las acciones legales pertinentes ante la jurisdicción ordinaria.

Al respecto, la posición de la Corte ha sido la siguiente:

“No se discute la posibilidad que se haya cometido un error en la reliquidación del crédito, error que en caso de ser cierto, es imputable a Granahorrar, entidad que cuenta con toda la infraestructura técnica y humana requerida para ese tipo de labores. Con todo, independientemente de que tal error se haya o no presentado, lo que es absolutamente claro es que se trata de una entidad crediticia que está sujeta a la Constitución y a la ley y que está en la necesidad de agotar los mecanismos jurídicos que tiene a su alcance si lo que pretende es el reconocimiento de sumas adicionales a aquellas que fueron pagadas por el actor y que le llevaron a certificar la extinción de la obligación.

Ello es así por cuanto en una sociedad civilizada nadie cuenta con la atribución de administrar justicia por propia mano; esto es, de generar a su arbitrio obligaciones a cargo de quien fue deudor en razón de un vínculo jurídico ya extinto; de determinar la fecha en la cual tal obligación se hizo exigible y a partir de la cual se deben reconocer intereses moratorios; de promover cobros prejurídicos; de coaccionar para la constitución de títulos ejecutivos para garantizar la obligación así constituida y de negarse a la cancelación de una garantía hipotecaria constituida en razón de una obligación diferente, anterior y ya extinta.

Eso no puede ser así pues en un Estado de derecho tales pretensiones se deben plantear ante la administración de justicia, para que, con citación de la contraparte, se surta una actuación con total reconocimiento de las garantías constitucionales de trascendencia procesal; se decida si se declara o no la existencia de una obligación y sólo ante tal reconocimiento, y ante el incumplimiento del deudor, es posible promover una ejecución forzada. Lejos de ello, en el caso presente, el banco, pese a haber declarado extinguida la obligación, por su propia voluntad y sin intervención alguna de la administración de justicia, decidió que la obligación seguía vigente, exigió su pago, convocó al actor sin fórmula de juicio para la suscripción de nuevos títulos ejecutivos contentivos de esas obligaciones, promovió un cobro prejurídico y se negó a cancelar la hipoteca. Es decir, por sí y ante sí, pretendió agotar el proceso declarativo y el proceso ejecutivo consagrados en la ley.

En ese marco, la revocación del acto proferido por la entidad financiera, aunque aparentemente se funda en una circunstancia lícita, cual era la de disminuir el monto del alivio reconocido al deudor, en realidad desborda el marco jurídico aplicable pues extiende las consecuencias de su propio error a la reliquidación del crédito y revive los efectos de una obligación extinta. Sostener lo contrario, esto es, que la entidad financiera está facultada

para cobrar sumas adicionales con posterioridad a la extinción de la obligación, configura la imposición de una carga especialmente gravosa e irrazonable al deudor.

13. Para la Sala es claro que semejante proceder conculca el derecho fundamental al debido proceso pues bastó el solo abuso de la posición dominante en que se halla una entidad financiera para constituir una obligación contra el actor, pretender el reconocimiento de intereses moratorios y negar la cancelación de la garantía prestada en razón de una obligación diferente. A una persona a la que se le había generado certeza sobre la extinción de una obligación y que se hallaba amparada por el principio de respeto del acto propio, en este caso emitido por Granahorrar, se la sorprendió no sólo con la imputación de una nueva deuda, sino con su cobro prejurídico pese a que no existía título alguno en el que tal obligación constara.

Ese comportamiento restringe el disfrute del derecho a la vivienda digna pues se trata de un derecho que merece 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 de muchos años. De allí que en los supuestos en los que se vulnere el derecho fundamental al debido proceso y se limite ilegítimamente el derecho a la vivienda digna, haya lugar a la protección de aquél 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 y en el levantamiento de las garantías constituidas por el deudor. En el caso presente, el derecho al debido proceso se ha vulnerado en el momento del levantamiento de las garantías pues, procediendo contra la Constitución y la ley, se pretende desconocer la extinción de una obligación, constituir unilateralmente una nueva y garantizarla haciéndole extensiva una garantía constituida en relación con aquella obligación ya extinta.

En situaciones como éstas, puede comprometerse también el derecho al buen nombre si el supuesto deudor moroso, tan particularmente constituido, es reportado a las centrales de información financiera. Ello es así porque ninguna persona puede ser reportada como deudora morosa con ocasión del incumplimiento de una obligación constituida unilateral y directamente por el acreedor. No obstante, como en este caso no está acreditado que el actor haya sido reportado sobre su supuesta calidad de moroso a alguna central de

información, no se tutelaré tal derecho.

(...)

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

En relación con la naturaleza de recursos públicos de los alivios que sirvieron de base para reliquidar los créditos hipotecarios, la Corte no desconoce la necesidad que se conserve de manera estricta su destinación legal y las consecuencias penales y disciplinarias que genera el desvío de esta clase de rubros. Pese lo anterior, no puede compartirse la tesis según la cual, para el caso que ocupa a la Sala, exista la “necesidad objetiva” de cobrar la diferencia causada por la reversión de la reliquidación, sin que antes medie una decisión judicial.

Esta conclusión se funda, de un lado, en la naturaleza vinculante del acto emitido por la entidad financiera y con el que extinguió la obligación, y de otro, en la imposibilidad de que el error de la entidad financiera sirva de base para la afectación desproporcionada de la situación jurídica de que es titular el accionante, a partir del instante en que canceló la obligación hipotecaria pagando el monto que le indicó el acreedor. Aunque el cobro de la diferencia ocasionada por la reversión de la reliquidación responde a un fin constitucionalmente legítimo (la protección del erario), los medios para su concreción no pueden servirse de actuaciones que vulneren los derechos fundamentales del actor”¹⁵.

En la última de las sentencias proferidas por la Corte en contra de Granahorrar, también se dijo:

“4.3. Observa la Corte, que el Banco Granahorrar al obrar en la forma que queda descrita vulneró los derechos del actor, como quiera que por su propia decisión modificó en forma unilateral la reliquidación del crédito hipotecario, cuando tenía a su disposición otros medios

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

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

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

Granahorrar sencillamente, al percatarse de su yerro impuso su posición dominante frente al usuario, obligándolo a acogerse a la voluntad unilateral de éste, no teniendo el deudor alternativa distinta que la de aceptar so pena de verse avocado a los juicios judiciales pertinentes, con la posibilidad de perder su vivienda pues, precisamente la entidad financiera por ostentar una posición más fuerte y tener a su alcance la posibilidad de un mecanismo de defensa apto como es un proceso ejecutivo hipotecario, impone su voluntad sin tener el más mínimo reparo en la situación particular y concreta del usuario. Es justamente ahí en donde resulta vulnerado el debido proceso pues se impone una carga unilateral sin contar con la anuencia del usuario, alegando que se trata de un contrato cuyas controversias han de ser resueltas por la jurisdicción competente, sin tener en cuenta que los contratos se rigen por el

principio de la buena fe, que el demandante también considera vulnerada”.16

Se dijo también en la sentencia T-141/03, acabada de citar, que:

“Alega el Banco que como entidad estatal maneja recursos públicos y por lo tanto debe exigir el pago de lo debido, razón por la cual frente al error cometido se ve en la “necesidad objetiva” de reliquidar el crédito a fin de proteger esos dineros del Estado.

No cabe duda que las entidades del Estado están en la obligación de proteger los recursos del Estado en beneficio mismo de toda la colectividad, pero ello no puede ser utilizado como justificación para imponer su voluntad a los usuarios de los servicios públicos, sorprendiéndolos con decisiones unilaterales que van, como en este caso, en detrimento de su patrimonio, pues son precisamente las entidades estatales las que se encuentran en la obligación constitucional de procurar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, y son las autoridades de la República las que están instituidas para proteger a la población en su “vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares” (C.P. art. 2).

Tanto el Banco como la Superintendencia Bancaria aducen la existencia de una relación contractual, arguyendo que es el juez del contrato quien deberá fijar el monto de los perjuicios. Olvidan las entidades que el principio de la buena fe, elevado a partir de la Carta de 1991 a rango constitucional (art. 83), debe presidir el tráfico jurídico en general, pues como lo establece el Código Civil Colombiano “Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley pertenecen a ella”.

Aceptar como lo pretende que el “error” en la aplicación de la metodología fijada para el efecto por la Superintendencia Bancaria debe ser soportado por el usuario, iría en contra de los principios, valores y derechos que rigen la Constitución Política, entre los últimos, el derecho a tener una vivienda digna (art. 51 C.P.). Así lo sostuvo recientemente la Corte en la sentencia T-1085 de 2002 ya citada, cuando expresó “[p]or supuesto que la Corte no puede avalar ese tipo de comportamientos, es decir, el cambio unilateral en las reglas de juego que las entidades financieras imponen a sus clientes abusando de su posición dominante, máxime cuando estas entidades son las que tienen la información exacta sobre cada crédito y pueden realizar las verificaciones previas que estimen convenientes, no pudiendo

endilgarle a sus usuarios los efectos negativos de sus propios yerros, tal como ocurre en el presente caso”.

4.5. Finalmente, si bien es cierto a la Superintendencia Bancaria no le corresponde decidir controversias contractuales como afirma esa entidad en su escrito de respuesta a la acción de tutela, no lo es menos que dentro de sus atribuciones constitucionales y legales le compete ejercer la vigilancia y control de las entidades financieras, a fin de evitar abusos por parte de éstas en relación con los usuarios. Por ello, observa la Corte que dado el aumento de las acciones de tutela en contra de S.A., por casos similares al que ahora se decide, resulta necesario solicitar a la Superintendencia Bancaria que en ejercicio de la plenitud de sus funciones constitucionales y legales, adopte las medidas correctivas o sancionatorias a que haya lugar, con el fin de prevenir que asuntos como el planteado en la presente acción de tutela, sigan teniendo ocurrencia.”

Teniendo en cuenta lo expresado en la presente sentencia, la Corte encuentra que el Banco Granahorrar S.A., en las tres acciones de tutela que se estudian, vulneró los derechos fundamentales de los accionantes, razón por la cual se revocarán las decisiones judiciales proferidas por los jueces de instancia, y se le ordenará a la entidad accionada que en el término de 48 horas inicie los trámites necesarios para cancelar los créditos y levantar el gravamen hipotecario que pesa sobre los inmuebles del ciudadano Alfonso Jesús Ramón Ospina Espitia (T-680286), y Ana Thelma Arrieta Gerena (T-690441). Así mismo, se ordenará a que suspenda el cobro de dinero que esta exigiendo a los señores Alvaro Franco Niño y Ana Lucía de los Ríos. Igualmente, se ordenará a la entidad demandada, que en el evento de que haya realizado algún reporte por mora en relación con las obligaciones hipotecarias de los accionantes, a las centrales de riesgo financiero y comercial, expida las correspondientes certificaciones de paz y salvo, a fin de que sea corregida la información reportada.

IV. DECISIÓN

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

RESUELVE:

Primero: REVOCAR la sentencia proferida por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de

Bogotá, Sala Civil, en la acción de tutela instaurada por Alfonso Jesús Ramón Ospina Espitia, el 7 de noviembre de 2002, en su lugar, se CONCEDE el amparo constitucional solicitado.

Segundo: REVOCAR la sentencia proferida por el Juzgado Treinta y Nueve Civil del Circuito de Bogotá, el 3 de diciembre de 2002, en la acción de tutela instaurada por Ana Thelma Arrieta Gerena, en su lugar, se CONCEDE el amparo constitucional solicitado.

Tercero: REVOCAR la sentencia proferida por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, Sala Penal, en la acción de tutela instaurada por Alvaro Franco Niño y Ana Lucía de los Ríos Moreno, el 1 de noviembre de 2002, en su lugar, se CONCEDE el amparo solicitado.

Cuarto: ORDENAR al Banco Granahorrar S.A., que en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de la esta providencia, inicie los trámites necesarios para cancelar los créditos y levantar el gravamen hipotecario que pesa sobre los inmuebles del señor Alfonso Jesús Ramón Ospina Espitia (T-680286), y de la señora Ana Thelma Arrieta Gerena (T-690441).

Quinto: ORDENAR al Banco Granahorrar S.A., que una vez le sea notificada la presente sentencia, en forma inmediata suspenda el cobro de dinero que está exigiendo a los señores Alvaro Franco Niño y Ana Lucía de los Ríos (T-690449).

Sexto: ORDENAR al Banco Granahorrar S.A., que en el evento de que haya realizado algún reporte por mora, en relación con las obligaciones hipotecarias de los accionantes, a las centrales de riesgo financiero y comercial, expida las correspondientes certificaciones de paz y salvo, a fin de que sea corregida la información reportada.

Séptimo: SOLICITAR a la Superintendencia Bancaria que en ejercicio de la plenitud de sus funciones constitucionales y legales, adopte las medidas correctivas o sancionatorias a que haya lugar, con el fin de prevenir que asuntos como el planteado en la presente acción de tutela, sigan teniendo ocurrencia. Adicionalmente, solicitar a la citada entidad, la verificación del cumplimiento de las órdenes dadas en la presente sentencia.

Líbrese por Secretaría, las comunicaciones de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Notifíquese, cópiese, publíquese, comuníquese e insértese en la Gaceta de la Corte Constitucional.

ALFREDO BELTRAN SIERRA

Magistrado

MANUEL JOSE CEPEDA ESPINOSA

JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

Magistrado

MARTHA VICTORIA SACHICA MENDEZ

Secretaria General

1 Magistrado ponente : Jaime Córdoba Triviño

2 Las razones de la decisión contenida en la sentencia C-700/99 son reproducidas en el fallo C-747/99 (M.P. Alfredo Beltrán Sierra), providencia que declaró la inexecutable del numeral 3º del artículo 121 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero con base en la falta de competencia del Presidente para regular materias propias de una ley marco, como son las pautas generales relativas a los créditos de financiación de vivienda a largo plazo. Igualmente, la Sentencia aludida declaró inexecutable la disposición del mismo Estatuto que autorizaba el uso del instrumento de la capitalización de intereses para operaciones de largo plazo, entre ellas los créditos de vivienda, prescripción que impedía la configuración de un sistema adecuado de financiación en los términos del artículo 51 de la Carta, según se había determinado en la Sentencia C-383/99 antes analizada en el presente fallo.

3 Magistrado ponente : Jaime Araujo Rentería

4 Cfr. T-661/01 M.P. Jaime Córdoba Triviño y T-1085/2002 M.P. Jaime Araujo Rentería

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

6 Cfr. SU-157/99 M.P. Alejandro Martínez Caballero.

7 El Decreto 1593 de 1959, que se expidió con fundamento en el inciso i) del artículo 1º del Decreto 753 de 1956, fue derogado por el 3º de la Ley 48 de 1968, razón por la cual no está vigente.

8 Sentencia T-443 de 1992. M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

9 Sentencia de junio 12 de 1969. M.P. Hernán Toro Agudelo.

10 Sentencia del 7 de julio de 1989. Sección Cuarta. C.P. Consuelo Sarria Olcos.

11 Sentencia C-134 de 1994 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

12 Sobre el derecho al debido proceso como cláusula abierta e integradora de principios y valores constitucionales Cfr. T-280/98 M.P. Alejandro Martínez Caballero.

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

14 Cfr. T-265/99 M.P. Alejandro Martínez Caballero

15 T-083/03 ya citada

16 T-141/03 citada