

Sentencia T-346/03

ACCION DE TUTELA CONTRA ENTIDAD BANCARIA-Procedencia

ENTIDAD BANCARIA-Posición dominante

ENTIDAD BANCARIA-Modificación unilateral reliquidación crédito hipotecario

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

ENTIDAD BANCARIA-No debe abusar de su posición dominante

En los casos que ha analizado la Corte en contra de la entidad financiera accionada, no se vulnera solamente el debido proceso sino el buen nombre de quienes acuden a la acción de tutela, pues resulta que Granahorrar los reporta como deudores morosos, sin causa justificada para ello, según lo expuesto, y ocasionándoles como consecuencia de la inclusión de sus nombres en los bancos de datos respectivos lesión directa al buen nombre de los actores, además de los perjuicios de orden comercial que en materia de crédito ello puede generales.

ACTO PROPIO-Respeto por entidad financiera

RELIQUIDACIÓN DE CREDITO DE UPAC-Error cometido por Granahorrar no puede llevar a desconocimiento de principio de legalidad

Se observa también con asombro, que la entidad financiera demandada aduce como uno de sus argumentos para reversar unilateralmente las reliquidaciones inicialmente realizadas a los créditos de vivienda, el carácter de públicos de los dineros que ingresan a esa entidad. Sin embargo, ofrecen a los deudores de créditos de vivienda la posibilidad de una rebaja del 50% del saldo insoluto de la obligación que queda una vez reversada la reliquidación, si se cancela de contado el otro 50%, como sucedió en el caso de la señora. Al respecto es importante recordar que en virtud del principio de legalidad, la recuperación de cartera de las entidades financieras, aun las de derecho público, ha de hacerse con observancia estricta

de los procedimientos señalados en la ley para el efecto, pues es claro que los dineros públicos no pueden ser protegidos de manera arbitraria o caprichosa.

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

Referencia: expedientes T-683564, T- 700029

Demandantes: Luz Helena Rojas Fernández y otro, María Montoya Ochoa

Demandado: Banco Granahorrar S.A.

Magistrado Ponente:

Dr. ALFREDO BELTRÁN SIERRA.

Bogotá, D.C., dos (2) de mayo 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 autos de 21 y 27 de febrero de 2003. La Sala de Revisión por auto de 3 de abril del mismo año, 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-683564

Los ciudadanos Luz Elena Rojas Fernández y Rodolfo Alonso Torregroza Jiménez, actuando a través de apoderada judicial, interpusieron acción de tutela en contra del Banco Granahorrar S.A., por considerar que esa entidad financiera vulneró sus derechos al debido proceso, igualdad, buen nombre, honra, vivienda digna, información veraz e imparcial y al derecho de petición.

Los fundamentos fácticos que exponen como fundamento de la acción de tutela que impetran, se resumen de la siguiente manera:

2. Aduce que en el año 2000 dicha obligación hipotecaria se encontraba en mora debido a los aumentos excesivos del UPAC y a la capitalización de intereses, razón por la cual solicitaron una reestructuración de la obligación hipotecaria, mediante carta de 28 de agosto del mismo año. Con todo, añade, la reestructuración no fue realizada por cuanto ocho días después de solicitada, sus mandantes recibieron una llamada telefónica de la entidad accionada, en la cual se les comunicó que debido a los beneficios de alivios en las reliquidaciones ordenadas por la Ley 546 de 1999, no había necesidad de esa reliquidación como quiera que su crédito quedaba completamente al día.

Lo expresado por la accionada, quedó confirmado en el extracto enviado por Granahorrar el 22 de septiembre de 2000, en el cual se ve reflejada una reliquidación de \$14.192.966 a capital, \$1.654.305 a intereses corrientes, \$113.885 de intereses de mora y \$294.199 a seguros, para un total de alivio por reliquidación por la suma de \$16.255.355, quedando entonces la obligación hipotecaria al día y con un saldo total pendiente por cancelar de \$2.561.033. Adicionalmente, expresa la apoderada de los accionantes, que el día 18 de octubre de 2000, sus mandantes recibieron una carta de Granahorrar fechada "02-10-2000", en donde se les informó que se había realizado un nuevo abono por concepto de reliquidación, por \$19.754.00 a la obligación hipotecaria, con lo cual se confirma nuevamente que el crédito quedaba al día al 2 de octubre de 2000.

3. Posteriormente, en los extractos hipotecarios de Granahorrar con fecha de corte 31 de octubre y 24 de noviembre de 2000, se hacen otros alivios por reliquidación, quedando en el último de los extractos un saldo a favor de los demandantes por la suma de \$1.970.419.00. A fin de verificar lo reflejado en los extractos, los accionantes solicitaron por escrito el saldo a

favor del cual nunca obtuvieron respuesta. Sin embargo, ese saldo a favor fue confirmado con los extractos hipotecarios posteriores, así como con la certificación para el período gravable del año 2000 expedida por Granahorrar en la que se certificó un saldo a favor de \$1.975.846.00. En la misma certificación el total del alivio por reliquidación efectuado por Granahorrar, aparece por la suma de \$19. 182.232.00.

4. Manifiesta la apoderada de los actores, que cuando ellos acudieron a Granahorrar a reclamar el saldo a favor, por la suma de \$1.975.846.00, la entidad demandada les informó que debido a un error, no existía ningún saldo a favor y, por el contrario, se encontraban con 11 cuotas vencidas y que la reliquidación total era de \$1.080.456, \$790.802 a intereses corrientes, \$16.239 de intereses de mora, \$98.840 de seguros, y que tenían un saldo final a 23 de febrero de 2001 de \$14.643.724. Posteriormente, en el extracto hipotecario con fecha de corte a 23 de marzo del mismo año, el saldo final pendiente de pago fue de \$17.593.142, en el extracto del mes siguiente cambio nuevamente el saldo y paso a \$18.003.788 y, en el extracto del mes de mayo, el saldo varió quedando en \$15.576.727, debido a una nueva reliquidación.

5. Así las cosas, en un nuevo modelo de extracto y con nuevas sorpresas para los deudores hipotecarios “con fecha de corte 26-10-2001, dice saldo total a : 21-09-2001 \$14.786.881.oo, aparece un valor de ajuste de reliquidación de \$2.799.388.oo, que corresponden según la corporación Granahorrar a intereses que debían mis mandantes pagar por el tiempo en que el crédito estuvo al día por las anteriores reliquidaciones. Aquí no terminan las sorpresas en la parte del medio aparece como saldo total a 26-10-2001: \$21.426.217.oo la cuota de crédito proyectada a 19-11-2001 en \$33.284.oo más \$20.085.oo de seguros, más \$40.571.oo de ajuste por reliquidación, es decir que el valor total de ajuste por reliquidación de \$2.799.388.oo lo difieren en el tiempo que resta para pagar el saldo de la obligación hipotecaria según el Banco. El crédito registra dos cuotas en mora”.

6. Ante las reiteradas protestas de los demandantes, tanto Granahorrar como la Superintendencia Bancaria dan diferentes respuestas, de lo cual se deduce que el valor de la reliquidación no es claro. En la de 19 de febrero de 2001 se dice que el valor reliquidado fue de \$3.770.088.10, lo que fue abonado con retroactividad al 1 de enero de 2001. En comunicación de Granahorrar de 17 de abril del mismo año, se les informa que la reestructuración solicitada hacía 6 meses, había sido aprobada. El 2 de mayo de 2001

recibieron otra respuesta de Granahorrar en la que se les comunicó que la reliquidación fue de \$3.770.088 y había sido aplicada con retroactividad al 1 de enero de 2000. Finalmente recibieron una carta el 4 de marzo de 2002 en la que se les informó que el valor de la reliquidación fue de \$0-00.

Por último, considera la apoderada de los demandantes que la entidad demandada con sus acciones contradictorias a sus propios actos y a la ley, actuando de manera arbitraria, unilateral y por las vías de hecho, ha puesto a sus representados en un estado de indefensión total. Abusando de su posición dominante revocó un acto administrativo que había generado derechos adquiridos de manera inconsulta sin pronunciamiento judicial previo.

Fallos de instancia

Sentencia de primera instancia

El Juzgado Quinto Civil del Circuito de Bogotá, concedió al amparo solicitado, ordenando dejar sin efecto el acto de reversión de la liquidación de alivio comunicada por Granahorrar a los demandantes y dispuso la realización de una nueva reliquidación sin cobro de intereses o sanción pecuniaria alguna, contando para ello con la citación a los deudores.

Después de citar apartes de jurisprudencia del Consejo Superior de la Judicatura, Sala Jurisdiccional Disciplinaria, y de esta Corporación, argumenta el a quo, luego de hacer un breve resumen del caso en estudio, que la entidad financiera demandada reversó o “anuló” unilateralmente el alivio inicialmente concedido, sin adelantar en forma previa una propuesta de modificación de la reliquidación del alivio a los deudores demandantes, con el fin de que pudieran controvertirla o acordarla si fuere el caso. Añade que a ese despacho no le queda duda que si la entidad financiera es la que no está conforme con el alivio concedido inicialmente a los deudores y consideraba necesario revocarlo, es esa entidad la que estaba en la obligación de demandar su propio acto de liquidación del alivio, en aplicación de principios sobre la revocación de los actos de la administración.

En efecto, señala que en el proceso no obra prueba de que la entidad financiera demandada haya agotado las formalidades exigidas por el artículo 29 de la Constitución Política, según el cual “a falta de procedimiento especial, el procedimiento a seguir es el previsto en la ley que rige la materia”. Añade que en ese orden de ideas, el artículo 74 del Código Contencioso

Administrativo señala que para la revocación de actos particulares se debe adelantar la actuación prevista en los artículos 28 y siguientes de ese código, “siendo uno de los principios de esta actuación el de la imparcialidad y el de la contradicción, en donde se podrán pedir pruebas y allegar informaciones, sin requisitos especiales”.

Agrega que la Superintendencia Bancaria en la Circular Externa No. 048 de 30 de junio de 2000, instruyó a los establecimientos de crédito acerca del procedimiento a seguir en caso de que se presentaran problemas de reliquidación en los créditos hipotecarios, invitando en primer lugar a los deudores a tratar en forma conjunta el asunto, con el suministro de toda la información necesaria “debiendo disponer para ello de oficinas especializadas y que antes del 30 de julio de 2000 las entidades deberán informar en un periódico de amplia circulación los procedimientos establecidos para la atención de los deudores”.

Siendo ello así, concluye que el Banco Granahorrar desconoció a los accionantes el derecho fundamental al debido proceso al modificar y revocar unilateralmente el alivio liquidado a su crédito de vivienda “hasta hacerlo desaparecer y hacer el recobro de la suma otorgada como alivio, recargada con intereses moratorios”. Por ello, deja sin efecto esa operación de reversión a fin de que se vuelva a practicar otra reliquidación con citación y audiencia de los demandantes.

Impugnación

El fallo de primera instancia fue impugnado tanto por el Banco Granahorrar S.A., como por los demandantes, en escritos en los cuales se adujeron los mismos argumentos esgrimidos tanto en la acción de tutela como en la respuesta a la misma.

Sentencia de Segunda Instancia

El Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, Sala Civil, revocó el fallo de primera instancia, argumentando para ello que teniendo en cuenta que la discusión versa sobre el monto de la reliquidación del crédito generada por el alivio otorgado por la Ley 546 de 1999, en la cual las partes tienen posiciones diametralmente opuestas, no se puede por vía de tutela dilucidar esa controversia porque, por una parte, si existió un error en la reliquidación del alivio, ello no ocasiona ninguna vulneración de derechos fundamentales y, por la otra, por cuanto las diferencias surgidas a raíz de la ejecución de ese contrato de mutuo, no es posible

resolverlas “sin más so pretexto de amparar a los tutelantes, esta vez en desmedro del derecho de defensa en relación con el accionado”.

Adicionalmente, señala el ad quem que los accionantes cuentan con la acción ejecutiva tendiente a obtener la suscripción de un documento, según lo preceptuado por el artículo 501 del Código de Procedimiento Civil, de suerte que la acción de tutela se torna improcedente por existir otro mecanismo de defensa judicial.

Expediente T-700029

La ciudadana María Gloria Montoya Ochoa interpuso acción de tutela contra el Banco Granahorrar, por considerar que esa entidad financiera ha vulnerado su derecho constitucional al buen nombre.

El 2 de mayo de 2000 solicitaron el total de la deuda a la entidad demandada, la cual ascendió a la suma de \$31.470.500, suma que fue pagada en su totalidad, razón por la cual mediante Escritura Pública No. 1341 de 16 de mayo de 2000 de la Notaría 2 de Medellín, Granahorrar autorizó la cancelación de la hipoteca constituida a su favor.

El inmueble mencionado, fue vendido por Escritura Pública No. 1174 del 17 de mayo de 2000 de la Notaria 9 de Medellín, tal como consta en el certificado de la Oficina de Registro e Instrumentos Públicos.

2. Expresa la demandante que en la primera semana de febrero del año 2002, la llamaron de Granahorrar y le informaron que tenía un saldo pendiente de pago por la suma de \$1.803.444.00, a lo cual respondió con una comunicación de 12 de febrero del mismo año. Posteriormente, el 2 de abril de 2002 la entidad accionada le envió una carta en la cual le comunican que la reliquidación abonada a su obligación hipotecaria No. 607500135370, fue de \$8.448.763.90, pero la aprobada por la Superintendencia Bancaria era de \$7.245.445.90, razón por la cual existía una diferencia a su cargo de \$1.203.455.90 que, con intereses arrojaba un saldo de \$1.935.665.00. Agrega la ciudadana demandante que el 27 de junio de 2002, recibió de la misma entidad una extensa comunicación en la cual le informan de un error en la reliquidación, del cual resultó un saldo en su contra.

3. Expresa que el 27 de junio de 2002 solicitó un crédito a una entidad bancaria “y cual no

sería mi sorpresa al encontrar que estamos reportadas en las bases de datos de riesgos de entidades financieras como deudoras morosas”, sin tener en cuenta que el total de la obligación hipotecaria había sido pagada y Granahorrar había autorizado la cancelación de la hipoteca mediante escritura pública. Ante esa situación, se presentó en las oficinas de la entidad demandada informándoles el grave perjuicio que se le estaba causando al ser reportada como deudora morosa y como respuesta obtuvo una nota de saldo pendiente por la revisión de la reliquidación a junio 27 de 2002 de \$2.068.910, y le indicaron que si cancelaba el 50% de ese saldo, Granahorrar le condonaba el otro 50%, circunstancia que a su juicio resulta bastante extraña si se tiene en cuenta que uno de los argumentos aducidos por la entidad accionada para el cobro de un saldo que no debe, es que “es un hecho punible propiciar la apropiación de dineros públicos”.

4. El 28 de junio de 2002 presentó una queja ante la Superintendencia Bancaria, la que fue contestada el 11 de julio del mismo año, informándole que se había corrido traslado de la queja a Granahorrar, instruyéndola en el sentido de que respondiera de conformidad con los parámetros establecidos por esa entidad. Así las cosas, Granahorrar dio respuesta el 24 de julio de 2002 en la que le informan que liquidaron mal el crédito y que en consecuencia no cabe ninguna reclamación de su parte, adjuntando el movimiento de cartera.

Solicita la actora que se proteja su derecho al buen nombre ordenando que sea retirada en forma inmediata de la base de datos de riesgos de las entidades financieras como deudora morosa. Así mismo, solicita que al no existir documento alguno que soporte la deuda que ilegalmente quiere cobrar el Banco Granahorrar, se expida el correspondiente certificado de que su crédito hipotecario se encuentra a paz y salvo.

Fallos de instancia

Sentencia de primera instancia

El Juzgado Séptimo Civil del Circuito de Medellín, declaró improcedente la acción de tutela interpuesta, argumentando que sólo procede en ausencia de un medio legal para solucionar el conflicto que se plantea, a menos que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Después de citar apartes de jurisprudencia de esta Corte, aduce el juez constitucional que

“[L]a equivocación en que incurrió la entidad crediticia al momento de indicar a los deudores el monto de su obligación, puede catalogarse como una situación preocupante y más aún que después de tanto tiempo vengan a decir que tienen un saldo pendiente puede generar, como efectivamente lo hizo, una reacción negativa del obligado, quien se siente asaltado en su buena fe”.

Con todo, el juez de tutela considera que si bien se está en presencia de una situación que no debe ser soportada por la accionante, la acción de tutela no es el camino expedito “para resarcir los posibles perjuicios que se le puedan haber causado”, pues esos hechos pueden ser debatidos ante el juez ordinario mediante el procedimiento establecido por la ley.

Finalmente, manifiesta el a quo, que no es procedente que se solicite protección para la actora y un tercero, pues la acción ha debido ser interpuesta tanto por la deudora como por la codeudora.

Impugnación

La ciudadana María Gloria Montoya impugnó el fallo de primera instancia, aduciendo que el encontrarse reportada en las bases de datos de las entidades financieras le está ocasionando un perjuicio irremediable, toda vez que actualmente es representante legal y copropietaria de la agencia de seguros Asevida Ltda., de la cual deriva su sustento y el de su familia y, como agencia de seguros cuenta con la representación y venta de los productos de varias compañías aseguradoras del país. Siendo ello así, manifiesta que el hecho de estar reportada como deudora morosa, por el proceder injusto y arbitrario de Granahorrar, le causa perjuicios porque en las funciones que desempeña debe observar una conducta intachable, como quiera que como intermediarios deben recaudar las primas de los seguros y cualquier situación que ponga en duda el comportamiento comercial de sus representantes de ventas, pone en serio peligro la permanencia de la agencia de seguros Asevida Ltda., la cual por lo demás, cuenta con una trayectoria intachable de muchos años en el mercado asegurador.

Sentencia de segunda instancia

El Tribunal Superior de Medellín Sala Civil, confirmó la sentencia impugnada para lo cual adujo lo siguiente:

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

La entidad mencionada en los 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 Quinto Civil del Circuito de Bogotá, en la acción de tutela instaurada por Luz Elena Rojas Fernández y Rodolfo Alfonso Torregroza (T-683564). 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. SOLICITUD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La doctora Olga Lucía Gaitán García, Directora Nacional de Recursos y Acciones Judiciales de la Defensoría del Pueblo, solicitó la revisión de la acción de tutela instaurada por Luz Helena Rojas Fernández y Rodolfo Alfonso Torregroza Jiménez, aduciendo que los hechos que dieron lugar a la misma encuadran dentro de aquellos que esta Corporación ha calificado “como paradigmático, cuya revisión le otorga la oportunidad de hacer pedagogía constitucional, respecto de los temas tratados y de consolidar la jurisprudencia en torno a los derechos invocados”. Siendo ello así, considera de suma importancia la revisión de la acción de tutela mencionada, a fin de que se garantice la vigencia de los derechos quebrantados “cuya protección constituye uno de los criterios de selección de la Corte Constitucional como guardiana de la Constitución”.

IV. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

1. La competencia

Es competente esta Sala de la Corte Constitucional para revisar la decisión proferida dentro de las acciones 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 casos concretos

2.1. Previamente a reiterar la jurisprudencia de esta Corporación sentada en varias sentencias proferidas en acciones de tutela incoadas en contra del Banco Granahorrar, y que fue recogida en su totalidad recientemente, en la sentencia T-323 de 2003, es preciso realizar un breve recuento de cada caso en concreto a fin de establecer la similitud de los asuntos que se tratan, que dan lugar una vez más, a reiterar la doctrina constitucional en la materia que ahora se analiza.

2.2. En la acción de tutela instaurada por Luz Elena Rojas Fernández y Rodolfo Alonso Torregroza, la entidad accionada les otorgó un crédito hipotecario por la suma de \$9.814.000.00, el 18 de mayo de 1998. El 2 de octubre del año 2002, mediante comunicación enviada por Granahorrar a los accionantes, se les informa que “[E]n cumplimiento de la sentencia C955/2000 de la Corte Constitucional, queremos informarle que el pasado 31 de agosto hemos efectuado el abono por reliquidación a su Crédito Hipotecario. Respecto de este abono, le informamos que el valor definitivo es de \$19754.06 con lo cual su crédito quedó al día a esa fecha”. Se agrega en la citada comunicación que a fin de conservar ese beneficio deben mantener el crédito al día y, en consecuencia, atender de forma oportuna las cuotas (fl.24). Posteriormente, en el extracto de crédito hipotecario, con fecha de corte a 24 de noviembre de 2000, se les informa que tienen un saldo a favor por la suma de \$1.973.727 (fl. 26). Posteriormente, los accionantes reciben los extractos del crédito correspondientes a los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2001 (fls. 31 a 34), en los cuales se comunica que tienen saldos pendientes por concepto de la misma obligación de \$14.643.724, \$17.593.142, \$18.003.788 y \$15.576.747. A renglón seguido, en extracto de corte 26 de octubre de 2001, la entidad financiera demandada les informa a los actores que tienen un saldo de \$21.426.217.

Todo ello indica, como lo afirma el juez constitucional de primera instancia en la mencionada acción de tutela, que el Banco Granahorrar S.A. unilateralmente reversó y anuló el alivio inicialmente concedido al crédito hipotecario de los accionantes, circunstancia que ostensiblemente vulnera el derecho al debido proceso, pues si la entidad accionada incurrió en un error al aplicar la metodología para la reliquidación de los créditos hipotecarios, es a esa entidad a quien correspondía adelantar las correspondientes acciones legales a fin de recuperar lo que consideraba mal abonado.

2.3. Ahora bien, en la acción de tutela presentada por la ciudadana María Montoya Ochoa se presenta una situación que para la Corte Constitucional resulta inadmisibles desde el punto de vista jurídico - constitucional. En efecto, la accionante pagó totalmente la obligación hipotecaria luego de que la entidad demandada le informara que el saldo total de la obligación al 2 de mayo de 2000 ascendía a la suma de \$31.470.500, y procedió a cancelar la hipoteca mediante escritura pública (fls. 17 y 18), acto que quedó debidamente registrado en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Medellín (fls. 19 y 20). No obstante, transcurridos dos años durante los cuales incluso se había vendido el inmueble le informan

de un saldo pendiente a consecuencia de un “error” en la reliquidación del crédito, el cual la actora se abstuvo de cancelar por considerar que no existía ningún documento que soportara dicha obligación, lo que generó que Granahorrar la reportara a ella y a la codeudora como deudoras morosas.

2.4. La posición de la Corte ha quedado suficientemente explicada en las sentencias T-1085 de 2002, T-083, T-141 y T-323 todas de 2003, la última de las cuales recoge como se había dicho, la doctrina constitucional en la materia, que por lo demás, será reiterada en esta providencia.

Con todo, no deja de llamar la atención que los jueces de instancia a pesar de que reconocen la violación del derecho al debido proceso, desconozcan la jurisprudencia de la Corte en esa materia, aduciendo la existencia de otro mecanismo de defensa judicial, sin tener en cuenta el perjuicio irremediable que conlleva la actuación arbitraria del Banco Granahorrar, pues se pretende someter a los deudores a una situación que no están en el deber constitucional de soportar y que implica la vulneración de otros derechos, como el consagrado por el artículo 15 de la Constitución Política en el que se establece que todas las personas tienen derecho al respeto de su buen nombre e impone al Estado el deber de respetarlo y hacerlo respetar.

En los casos que ha analizado la Corte en contra de la entidad financiera accionada, no se vulnera solamente el debido proceso sino el buen nombre de quienes acuden a la acción de tutela, pues resulta que Granahorrar los reporta como deudores morosos, sin causa justificada para ello, según lo expuesto, y ocasionándoles como consecuencia de la inclusión de sus nombres en los bancos de datos respectivos lesión directa al buen nombre de los actores, además de los perjuicios de orden comercial que en materia de crédito ello puede generales.

Se observa también con asombro, que la entidad financiera demandada aduce como uno de sus argumentos para revertir unilateralmente las reliquidaciones inicialmente realizadas a los créditos de vivienda, el carácter de públicos de los dineros que ingresan a esa entidad. Sin embargo, ofrecen a los deudores de créditos de vivienda la posibilidad de una rebaja del 50% del saldo insoluto de la obligación que queda una vez revertida la reliquidación, si se cancela de contado el otro 50%, como sucedió en el caso de la señora María Gloria Montoya Ochoa. Al respecto es importante recordar que en virtud del principio de legalidad, la

recuperación de cartera de las entidades financieras, aun las de derecho público, ha de hacerse con observancia estricta de los procedimientos señalados en la ley para el efecto, pues es claro que los dineros públicos no pueden ser protegidos de manera arbitraria o caprichosa.

Analizados pues los casos que ahora ocupan la atención de esta Sala de Revisión, procede reiterar la doctrina constitucional que en esa materia ha establecido la Corte.

3. Reiteración de jurisprudencia

“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”.

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

Como se dijo, en las tres acciones de tutela que ahora ocupan la atención de la Corte, existe un elemento común cual es, que los deudores hipotecarios del Banco Granahorrar S.A., al momento en que dicha entidad financiera les informa sobre un saldo insoluto resultante de una reliquidación posterior a la inicialmente aplicada a sus créditos, ya habían cancelado la totalidad de la obligación con fundamento en la información que para el efecto les suministró la entidad accionada. Ello significa, ni más ni menos, que legítimamente confiados en la información financiera suministrada por Granahorrar, cancelaron la totalidad de sus deudas a fin de liberar sus viviendas.

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

(...)

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

(...)

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

Los jueces de instancia desconocen abiertamente la doctrina de 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 acudir 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.”

4. De conformidad con las consideraciones expuestas en esta providencia, la Corte revocará las sentencias proferidas por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, en la acción de tutela impetrada por la señora Luz Elena Rojas Fernández y el señor Rodolfo Alfonso Torregroza Jiménez, y se ordenará al Banco Granahorrar, que en el término de cuarenta y ocho horas contados a partir de la notificación de la presente sentencia, reconozca la primera

reliquidación aplicada al crédito hipotecario de los accionantes con los beneficios que se deriven de esa reliquidación, dejando sin efecto las demás.

Por otra parte, en la acción de tutela instaurada por la ciudadana María Gloria Montoya Ochoa, se revocarán los fallos proferidos por los jueces constitucionales de instancia, y se ordenará al Banco Granahorrar que dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la notificación de esta providencia, expida el paz y salvo de la obligación hipotecaria No. 607500135370 y, en consecuencia, reporte en forma inmediata esa situación a la base de datos de riesgos de las entidades financieras.

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 Luz Elena Rojas Fernández y Rodolfo Alfonso Torregroza Jiménez, el 14 de noviembre de 2002, en su lugar, se CONCEDE el amparo constitucional solicitado.

Segundo: REVOCAR la sentencia proferida por el Tribunal Superior de Medellín, el 18 de diciembre de 2002, en la acción de tutela instaurada por María Gloria Montoya Ochoa, en su lugar, se CONCEDE el amparo constitucional solicitado.

Tercero: ORDENAR al Banco Granahorrar S.A., que en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de la esta providencia, reconozca la primera reliquidación aplicada al crédito hipotecario de Luz Elena Rojas Fernández y Rodolfo Alfonso Torregroza Jiménez, con los beneficios que se deriven de esa reliquidación, dejando sin efecto las demás.

Cuarto: ORDENAR al Banco Granahorrar S.A., que dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la notificación de esta providencia, expida el paz y salvo de la obligación hipotecaria No. 607500135370 de María Gloria Montoya Ochoa y Claudia Mónica Sánchez Cuellar y, en consecuencia, reporte en forma inmediata esa situación a la base de datos de riesgos de las entidades financieras.

Quinto: 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 los planteados en las presentes acciones 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

Magistrado

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