

Sentencia T-534/13

ACCION DE TUTELA CONTRA EMPRESA PARTICULAR DEL SISTEMA FINANCIERO Y ASEGURADOR-Reiteración de jurisprudencia sobre su procedencia

ACCION DE TUTELA CONTRA PARTICULARES CUANDO EL AFECTADO SE ENCUENTRA EN ESTADO DE INDEFENSION-Frente a entidades particulares del sistema financiero y asegurador

Todo ciudadano está facultado para presentar acción de tutela, por sí mismo o por interpuesta persona, con el fin de reclamar ante los jueces de la República la protección inmediata de sus derechos fundamentales que estén siendo vulnerados o amenazados por acciones u omisiones de una autoridad pública, al igual que por particulares encargados de la prestación de un servicio público o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión. El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero establece que la estructura del sistema financiero y asegurador se encuentra conformado por los establecimientos de crédito (bancos incluidos), sociedades de servicios financieros y de capitalización, entidades aseguradoras y por los intermediarios de seguros y reaseguros. Por otra parte, las entidades financieras, fijan los requisitos y condiciones de acceso y operación de créditos, las tasas de interés, los sistemas de amortización, etc., y en esa medida, son depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan. Sus actos gozan de la credibilidad de los usuarios, a quienes pueden colocar en situación de indefensión, debido a la posición dominante en la que se encuentran por la asimetría de la información financiera, situación que exige al Estado controlar sus actividades y precaver cualquier abuso en que puedan incurrir.

DERECHO A LA VIVIENDA DIGNA-Naturaleza jurídica

Con respecto a la naturaleza jurídica del derecho a la vivienda digna, para esta Corporación es indiscutible su carácter subjetivo, fundamental y exigible, por cuanto en el Estado colombiano no solo es derecho fundamental aquél expresamente reseñado como tal dentro de la Carta Política, sino también aquellos que puedan adscribirse a normas constitucionales en las que se valoran bienes jurídicos cardinales, como elementos merecedores de

protección especial. Incuestionablemente, la vivienda digna constituye elemento de trascendental magnitud para la materialización y efectividad de la dignidad humana, a la cual le es inmanente. Carecer las personas de un lugar decoroso de habitación, les impide sobrellevar la pervivencia con intimidad, autoestima, conformación familiar y protección, además de conllevar adicionales riesgos contra la salud a consecuencia de la intemperie.

DERECHO FUNDAMENTAL A LA VIVIENDA DIGNA DE POBLACION DESPLAZADA-Procedencia de la acción de tutela

El derecho a la vivienda digna, como fundamental que es, puede ser exigido por vía de tutela, de acuerdo a su contenido mínimo, que debe comprender la posibilidad real de gozar de un espacio material delimitado y exclusivo, en el cual la persona y su familia puedan habitar y llevar a cabo los respectivos proyectos de vida, en condiciones que permitan desarrollarse como individuos dignos, integrados a la sociedad. En este sentido, la tutela del derecho fundamental a la vivienda digna procede de manera directa, sin necesidad de apelar a la conexidad, admitiendo la acción constitucional acorde con los requisitos generales determinados al efecto. Con todo, no puede olvidarse que el derecho fundamental a la vivienda digna está sujeto a un criterio de progresividad en su cobertura, que permite que su ejecución siga parámetros de justicia distributiva, debiendo priorizarse cuando se requiera con mayor apremio, por razones de edad (niñez, senectud), embarazo y discapacidad, entre otras.

PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD DE ENTIDAD FINANCIERA CON POBLACION DESPLAZADA-Entidades deben tener en cuenta situación económica por condición de vulnerabilidad, exclusión y marginalidad de víctimas de desplazamiento

Las personas que han sido desplazadas, y por ende, son víctimas de la violencia se encuentran en una especial condición de vulnerabilidad, exclusión y marginalidad, entendida la primera como aquella situación que sin ser elegida por el individuo, le impide acceder a aquellas garantías mínimas que le permiten la realización de sus derechos económicos, sociales y culturales y, en este orden, la adopción de un proyecto de vida; la segunda, como la ruptura de los vínculos que unen a una persona a su comunidad de origen; y, la tercera, como aquélla situación en la que se encuentra un individuo que hace parte de un nuevo escenario en el que no pertenece al grupo de beneficiarios directos de

los intercambios regulares y del reconocimiento social. Es allí donde cobra importancia la observancia de parte de la sociedad en general y de las entidades estatales del principio de solidaridad, pues con él las relaciones sociales y jurídicas que surgen con personas en estas condiciones deben observar características especiales que tengan en cuenta su situación. Por esto, en virtud del principio de buena fe y del deber de solidaridad las instituciones financieras tienen unas cargas cuando los deudores se ven avocados a circunstancias de debilidad manifiesta, como es el caso de las personas desplazadas por la violencia y siendo consecuentes con el deber de solidaridad deben tener en cuenta la condición de desplazado y sus condiciones económicas especiales.

ACCION DE TUTELA CONTRA EMPRESA PARTICULAR DEL SISTEMA FINANCIERO Y ASEGURADOR-Caso en que persona desplazada por la violencia solicita aclaración de obligación hipotecaria y entidades desconocen los abonos realizados

DERECHOS FUNDAMENTALES DEL USUARIO BANCARIO-Vulneración por abuso de posición dominante de entidad financiera

ENTIDAD BANCARIA-Debe brindar información financiera cierta, veraz y comprensible sobre el estado de obligaciones financieras del cliente

DERECHO AL DEBIDO PROCESO Y VIVIENDA DIGNA DE LA POBLACION DESPLAZADA-Orden a entidad financiera realice un estudio histórico de obligación hipotecaria, teniendo en cuenta abonos realizados y formule acuerdo de pago conforme a posibilidades económicas, según principio de solidaridad

Referencia: expediente T-2.076.439.

Acción de tutela instaurada por Elicenia Díaz López contra Granahorrar (luego BBVA), Central de Inversiones S.A., la Compañía de Gerenciamiento de Activos CGA Ltda y otros.

Derechos fundamentales invocados: Vivienda digna, salud, especial protección a las personas en situación de desplazamiento forzado.

Magistrado Ponente:

JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB

Bogotá D.C., catorce (14) de agosto de dos mil trece (2013).

La Sala Sexta de Revisión de tutelas de la Corte Constitucional, conformada por los magistrados Nilson Pinilla Pinilla, Jorge Ignacio Pretelt Chaljub y Alberto Rojas Ríos, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, específicamente las previstas en los artículos 86 y 241, numeral 9°, de la Constitución Política, ha proferido la siguiente:

SENTENCIA

En la revisión del fallo único de instancia proferido por el Juzgado Primero Laboral de Neiva, dentro de la acción de tutela instaurada por Elicenia Díaz López contra Granahorrar (posteriormente BBVA) y la Compañía de Gerenciamiento de Activos CGA Ltda., y otros, aduciendo vulneración a los derechos fundamentales a la vivienda digna, a la vida y a la salud.

El expediente llegó a la Corte Constitucional por remisión que hizo el mencionado despacho judicial, en virtud de lo ordenado por el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, y la Sala Once de Selección de tutelas[1] lo eligió para revisión.

La acción de tutela en referencia fue inicialmente asignada para revisión al Magistrado Nilson Pinilla Pinilla mediante auto de Sala de Selección de fecha 5 de noviembre de 2008 cuya ponencia no fue aceptada por los demás miembros de la Sala Sexta de Revisión, razón por la cual fue asignado el 1° de noviembre de 2013, al Magistrado Jorge Ignacio Pretelt Chaljub para su sustanciación.

1. ANTECEDENTES

1.1. SOLICITUD

La señora Elicenia Díaz López solicita al juez de tutela que ampare transitoriamente sus derechos fundamentales a la vivienda digna y a la salud, y en consecuencia, se ordene a las entidades financieras demandadas aclarar el estado real del crédito hipotecario que asumió al adquirir el inmueble en el que vive teniendo en cuenta su especial condición de vulnerabilidad como desplazada por la violencia.

1.1.1. Hechos en que sustenta la demanda

1.1.1.1. La actora Elicenia Díaz López manifestó que junto con su esposo Libardo Bahena López vivían “en el corregimiento de Gaitana, jurisdicción del municipio de Planadas Tolima”, donde sufrieron “los rigores de las presiones de grupos al margen de la ley”, situación que los obligó a vender lo poco que tenían y desplazarse a Neiva, encontrándose inscritos en el “Sistema Único de Registro Nacional de Población Desplazada” (fs. 2 y 20 cd. inicial).

1.1.1.2. Indicó que posteriormente, con dinero de la venta de pertenencias, le compró un inmueble a la señora Diana Yaneth Suárez Burgos, ubicado en el carrera 1ª G N° 22-28 barrio Rojas Trujillo de Neiva, que se encontraba hipotecado a la “entidad Bancaria Granahorrar, hoy fusionado con el BBVA”, obligación N° 350500048067, a nombre del señor Hugo Alberto Trujillo González. Afirmó que asumió “la responsabilidad de la obligación hipotecaria sobre el bien” (f. 3 ib.).

1.1.1.3. En el proceso de fusión, la entidad financiera cedió la referida obligación, entre otras, a Promociones y Cobranzas Beta S. A.[2], con la cual acordó “diferir la obligación por cuotas”, iniciando el pago el 27 de diciembre de 2005.

1.1.1.4. La accionante aseveró que los abonos “se hicieron en efectivo mediante consignaciones a la cuenta corriente N° 350500048067 Banco Granahorrar, a nombre del señor Hugo Alberto Trujillo González”, con un total consignado de “\$15.300.000” que, según ella, “era el valor total de la obligación hipotecaria”, por lo cual solicitó a la entidad “levantar la hipoteca por pago total de la obligación”, pero la sociedad Promociones y Cobranzas Beta S.A. le manifestó que la cartera había sido vendida a Central de Inversiones S. A., CISA.

1.1.1.5. La señora Elicenia afirmó que en noviembre 1° de 2006 elevó derecho de petición a CISA, solicitando exoneración del pago de intereses[3], sin obtener respuesta alguna, y 22 de noviembre del mismo año, presentó nueva solicitud, respondiéndosele que “el cliente debía asumir un mayor valor por la suma de \$750.000oo pesos m/cte y que debería ser cancelada a más tardar el día 20 de noviembre de 2006, a fin de no deteriorar la negociación inicial”. Posteriormente le adujeron “incumplimiento de la obligación”, sugiriéndole “solicitar a Central de Inversiones S. A. (CISA) una nueva negociación” (está en negrilla en el texto original).

1.1.1.6. Refirió que debido a quebrantos de salud causados por la situación que estaba viviendo, fue hospitalizada con “depresión psicológica, trastorno mental caracterizado por sentimientos de inutilidad, culpa, tristeza, indefensión”, por ello durante un lapso no tuvo conocimiento del estado de la obligación (f. 5 ib.).

1.1.1.7. Al igual, manifestó que el 8 de agosto de 2007[4] elevó petición a la Gerente de CISA, en la que solicitó “de manera vehemente la ratificación del Comité de Vicepresidencia N° 00044 del día 10 de agosto de 2005, a efecto de proceder al levantamiento de la hipoteca sobre el predio de matrícula inmobiliaria N° 200-38916, ubicado en la carrera 1 G N° 22-28 del barrio Rojas Trujillo del municipio de Neiva. Anexándole copia de los respectivos pagos y solicitándoles a la vez se condonara cualquier valor adicional puesto que ya se había cancelado la totalidad de la obligación, adicionalmente acudiendo a la consideración como colombianos y partícipes de la difícil situación económica por la que pasábamos y que mirara, con buenos ojos mi situación de desplazada por la violencia que azota las regiones de nuestro país” (f. 7 ib.).

1.1.1.8. El 16 de mayo de 2008, recibió Libardo Bahena (esposo de la demandante) un oficio de Serlefin Ltda., firmado por la Directora del Comité de Cartera de la Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA Ltda., informándole que: “Central de Inversiones S.A había cedido la obligación a la Compañía de Gerenciamiento de Activos ‘CGA’ Ltda y de antemano nos manifestaban que después de evaluar la propuesta por el Comité de Cartera de CGA, ésta no había sido considerada viable, y por ende se iban a continuar (sic) con las acciones judiciales pertinentes para la normalización de la obligación.”

1.1.1.9. Por último, expuso la demandante haber solicitado a Serlefin Ltda. certificar el saldo total a pagar de la deuda, por lo cual “expiden un estado de cuenta a 31 de diciembre de 2007, por la suma \$21.966.920.23”, situación que envió de nuevo a la clínica a la actora, según lo que expone, “y para colmo de males les he solicitado me expidan la historia del crédito Hipotecario inicial que fue por la suma de \$11.300.000,00 en el año de 1994... y tampoco es posible porque esta Compañía de Gerenciamiento de Activos CGA Ltda. no tiene esa información, y si la tiene no entiendo porque no la niega (sic), sin embargo lo que si saben es cobrarnos \$21.966.920,13 adicionales a los \$15.300.000,00 que ya se les canceló, y por ende se generó el pago total de obligación” (f. 8 ib.).

1.1.1.10. Así, afirmó encontrarse “en una evidente situación de indefensión, con relación a estas organizaciones, pues carezco de recursos económicos que me permitan llegar a otras instancias”.

1.2. TRASLADO Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

El Juzgado Primero Laboral del Circuito mediante auto del 14 de agosto de 2008, admitió la demanda y concedió tres días a las partes demandadas para pronunciarse sobre los hechos en que se fundamenta la acción.

1.2.1. Contestación emitida por Promociones y Cobranzas Beta S. A.

Mediante apoderado, dicha sociedad respondió dentro del término legal los requerimientos e indicó que la entidad que representa “firmó contrato de prestación de servicios con Central de Inversiones S. A. CISA (...), para gestionar la administración, cobro y recaudo de la cartera morosa, que ésta última haya adquirido (...) y la revisión judicial de los procesos que con ocasión de la recuperación le sean encomendados”, hasta el 31 de diciembre de 2002.

Aclaró que “nunca fue cesionaria de la entidad Bancaria Granahorrar, hoy BBVA tan solo gestionó de manera comercial la cartera morosa, que como ya se mencionó, Central de Inversiones S. A. había comprado; lo que significa, que éramos tan solo el puente entre ésta y los deudores morosos, por ello las decisiones respecto a la aprobación o no aprobación de un acuerdo de pago eran totalmente potestativas de Central de Inversiones S. A. (CISA)” (f. 58 cd. inicial).

Por lo anterior, la entidad no puede certificar si el acuerdo de pago mencionado por la señora Elicenia Díaz López fue cumplido o no a cabalidad, debido a que en el año 2006 se terminaron de manera definitiva las relaciones de tipo comercial con CISA, por ello “las obligaciones que se encontraban a nuestro cargo fueron trasladadas en su totalidad (física y sistemáticamente)” a Serlefin Ltda., nuevo operador comercial escogido para continuar la labor, “entidad que tiene la capacidad actual de ofrecer información necesaria sobre la gestión comercial y jurídica que se le está adelantando al proceso contra el señor Hugo Alberto Trujillo González... que interesa a la accionante” (f. 59 ib.).

1.2.2. Contestación del Banco Bilbao Vizcaya Argentina Colombia S. A., 'BBVA'.

La representante legal del BBVA afirmó que el crédito N° 350500048067, objeto de la acción de tutela, no es propiedad del Banco que representa, toda vez que fue vendido por éste a la Compañía Central de Inversiones S. A. CISA, según contrato de compraventa de cartera suscrito en diciembre 24 de 2004, siendo esa entidad el sujeto pasivo de la acción. Por ello, BBVA no puede certificar un pago de una obligación que para la época no era de su propiedad.

En consecuencia, solicita exonerar a BBVA de toda responsabilidad, por falta de legitimación en la causa por pasiva. Refirió además que la pretensión contiene una petición contractual de orden económico, cuyo análisis escapa a la órbita de la jurisdicción constitucional (fs. 182 a 185 ib.).

1.2.3. Respuesta de COVINOC S. A.

La Directora Jurídica de esta sociedad manifestó que “el crédito a cargo del señor Hugo Alberto Trujillo González (...), fue adquirido por la Compañía de Gerenciamiento de Activos Ltda. (cartera hoy administrada por Covinoc S. A.), a través de compraventa de cartera e inmuebles celebrada con la entidad Central de Inversiones S. A., el pasado 6 de julio de 2007”.

Agregó que “verificadas nuestras bases de datos de Cartera Central de Inversiones S. A. (CISA) nos vendió el crédito del señor Hugo Alberto Trujillo González, por cuanto el acuerdo que suscribió con la citada entidad fue incumplido”; como son “hechos ocurridos antes de la cesión de la Compañía de Gerenciamiento de Activos 'Ltda' CGA, y que los registros que nos cedieron se encuentran en las bases de datos como ciertos recibidos por Central de Inversiones S. A., esta compañía es un tercero ajeno a ese acuerdo de pago suscrito por el deudor con dicha entidad”.

Indicó que el crédito en mención no ha sido pagado, lo que hace imposible que la compañía efectúe la cancelación del gravamen hipotecario del bien inmueble, por cuanto la obligación se encuentra garantizada con dicha hipoteca (fs. 192 a 198 ib.).

1.2.4. Objeción de Servicios Legales y Financieros Serlefin Ltda.

La coordinadora de “Cisa Serlefin Ltda. Neiva” anexó copia de la respuesta enviada al señor Hugo Alberto Trujillo González, en diciembre 23 de 2006, donde se lee:

“El comité de vicepresidencia N° 44 de fecha 30 de junio de 2005 aprobó el pago total de la obligación N° 350500048067 por el valor de 17.000.000 pagaderos en un plazo de 18 cuotas a partir del 30/06/2005 hasta el 15/06/2006, acuerdo que usted incumplió y del cual solicitó la ratificación del mismo con el fin de mantener el acuerdo de pago y continuar con el mismo.

Así las cosas el Comité de Vicepresidencia N° 46 de fecha 09 de noviembre de 2006 aprobó la modificación del acuerdo aprobado inicialmente en el Comité de Vicepresidencia N° 44 del 30/06/2005, para la extinción total de la obligación N° 350500048067 por el valor de 17.000.000, más un mayor valor que el cliente deberá cancelar por \$750.000 para el 20/11/2006.”

Aclaró que el mayor valor que el cliente debe cancelar, es determinado por el incumplimiento de su acuerdo de pago (fs. 200 a 203 ib.).

1.2.5. Aclaración de Central de Inversiones S. A., CISA.

El apoderado de dicha entidad indicó que, en razón a su objeto social, esa sociedad adquirió esta obligación por cesión de Granahorrar, hoy BBVA, obligación que a su vez fue vendida a la Compañía de Gerenciamiento de Activos (CGA), mediante contrato celebrado en junio 6 de 2007 y entregada el 31 de octubre de 2007.

Por ello, CISA no ostenta titularidad de la obligación, presentándose el fenómeno de falta de legitimación pasiva en la presente acción. Con todo, la entidad ha dado respuesta a todos los derechos de petición elevados, haciendo una relación de hechos y fechas para soportar lo afirmado (fs. 235 a 239 ib.).

1.2.6. Intervención de la Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA, Ltda.

La Directora de Contratos, Conceptos y Tutelas de esta empresa, manifestó que “verificadas nuestras bases de datos de Cartera Central de Inversiones S. A. (CISA) nos vendió el crédito del señor Hugo Alberto Trujillo González como un crédito sin acuerdo de pago y vigente”, con garantía a cargo de persona natural, que a la fecha de corte se encontraba en mora

con un saldo de \$21.966.920,23 (no está en negrilla en el texto original, f. 248 ib.).

Por lo anterior, indicó que el asunto corresponde a hechos ocurridos antes de la cesión, registros que se encuentran “en las bases de datos como ciertos, recibidos por Central de Inversiones S. A.”, siendo CGA un tercero ajeno al acuerdo de pago suscrito por el deudor, debiendo “Central de Inversiones S. A. (...) indicar si esa situación corresponde a la realidad, dado que el crédito nos fue cedido como vigente si bien es cierto, contaba con la nota de haberse suscrito un acuerdo de pago, este había sido incumplido” (no está en negrilla en el texto original).

En tal virtud, solicitó negar la protección incoada por la actora, por no haber vulneración a derechos fundamentales por parte de la Compañía de Gerenciamientos de Activos Ltda., por cuanto “los hechos ocurrieron en el año 2006 y el crédito de señor González nos fue cedido el 7 de julio de 2007” (fs. 248 a 255 ib.).

1.3. DECISIONES JUDICIALES

1.3.6. Decisión de única instancia – Juzgado Primero Laboral del Circuito

Mediante fallo del 27 de agosto de 2008, que no fue impugnado, el Juzgado Primero Laboral de Neiva negó el amparo solicitado. Estimó estar frente a un conflicto contractual cuya definición puede y debe ventilarse ante la jurisdicción civil, esto es, ante un Juez Civil Municipal o del Circuito, de acuerdo a la cuantía de la obligación en controversia, donde podrá demostrarse la cancelación de la deuda hipotecaria, que le habría generado la posibilidad de perder la vivienda. Adujo entonces, que la acción de tutela no era el medio para la controversia, la cual está reservada para garantizar derechos fundamentales cuando no existe otro medio de defensa judicial (fs. 261 a 267 ib.).

1.4. PRUEBAS

- Copia del certificado de tradición del inmueble adquirido por la señora Elicenia Díaz López el 7 de marzo de 2006. Matrícula inmobiliaria No. 200-38916.
- Copia del certificado de registro expedido por Acción Social en el que consta que la actora y su esposo se encuentran incluidos en el Sistema Único de Registro Nacional de Población Desplazada por la Violencia desde el 5 de enero de 2006.

- Copias de los comprobantes de consignación entre diciembre de 2005 y diciembre de 2006 en los que constan los pagos consignados por el esposo de la accionante a BBVA que ascienden a \$ 16.200.000 pesos.
- Copia de derecho de petición presentado por la actora a Central de Inversiones CISA el 1 de noviembre de 2006, en el que solicita que se estudie la posibilidad de condonar los intereses.
- Copia de derecho de petición presentado por la accionante a Central de Inversiones CISA, el 22 de noviembre de 2006, en el que reitera su solicitud inicial e informa su condición de desplazada por la violencia.
- Copias de consultas médicas y hospitalización del año 2006 en los que consta que la accionante sufrió de depresión.
- Copia del escrito emitido por Serlefin LTDA., del 16 de mayo de 2008, en el cual informa a la actora que la obligación fue cedida por Granahorrar (hoy BBVA) a Central de Inversiones S.A., quien cedió las obligaciones a la Compañía de Gerenciamiento de Activos CGA LTDA.
- Copia de certificación de estado de cuenta emitida el 4 de junio de 2008 en la que informa que al 31 de diciembre de 2007 la obligación asciende \$ 21.966.920 pesos.

1.4.2. Pruebas ordenadas en sede de Revisión

Mediante auto del 9 de marzo de 2009 emitido por el Magistrado Ponente inicial, (fs. 26 a 27 cd. Corte), la entonces Sala Séptima de Revisión de tutelas, ordenó suspender los términos y dispuso la práctica y acopio de las siguientes elementos de comprobación:

(a) Se solicitó a BBVA S. A. remitir información completa de la historia, evolución y estado actual del crédito del señor Hugo Alberto Trujillo González, originalmente otorgado por Granahorrar en Neiva, por valor de \$ 15.300.000. En respuesta, se allegó un informe detallado sobre el crédito N° 350500048067, otorgado al referido señor por el Banco Central Hipotecario, BCH, aclarándose que la obligación hizo parte de la cesión de activos, pasivos y contratos entre BCH y Granahorrar, en febrero 4 de 2000 (f. 44 ib.). Agregó así mismo:

“De acuerdo con la información suministrada por el Banco Central Hipotecario el crédito se liquidó bajo las siguientes condiciones:

Fecha de desembolso

Agosto 10 de 1994

Valor desembolso

\$ 11.550.000.00

Tasa de interés

Plazo

180 meses (15 años)

Conforme se estableció en el contrato de cesión, la responsabilidad sobre la reliquidación es del B. C. H., proceso que se llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto en la ley de vivienda 546 de 1999 y la Circular 007 de la Superintendencia bancaria, determinando que sobre el saldo de la deuda al 31 de diciembre de 1999 (\$28.337.893,00) le correspondía un alivio por valor de \$6.7883.720,00, valor que se encuentra aplicado en la obligación, con retroactividad al 01 de enero de 2000. Para el 31 de enero de 1999, la obligación se encontraba al día en el pago de sus cuotas de armonización mensual, circunstancia por la cual no era necesaria su reestructuración.

(...) el crédito fue redeterminado a unidades de valor real (UVR) con sistema de amortización 1 (aprobado por la Superintendencia Bancaria) el cual corresponde a un sistema de amortización constante a capital en UVR.”

Se reportó también que BBVA no tiene conocimiento de las condiciones pactadas en el acuerdo de pago suscrito entre las partes en diciembre de 2005, ya que para esta fecha la obligación no era de Granahorrar y no fue parte en la transacción celebrada, desconociéndose la situación actual del crédito (fs. 44 a 46 ib.).

(b) Por otra parte, se solicitó a Central de Inversiones S. A. allegar copia del acuerdo de pago suscrito con la señora Elicenia Díaz López, el acta de incumplimiento del mismo y lo relacionado con la venta de la cartera a Promociones y Cobranzas Beta S. A., reseñándose las condiciones del Comité de Vicepresidencia de Cartera N° 44, que “aprobó la extinción de la obligación N° 350500048067 a cargo del deudor Hugo Alberto Trujillo”, aprobándose un nuevo acuerdo de pago “con un valor de \$17.000.000, para ser cancelados en 18 cuotas”, a saber:

1.

30/06/2005

\$500.000

2.

15/08/2005

\$800.000

3.

15/09/2005

\$800.000

4.

15/10/2005

\$960.000

5.

15/11/2005

\$960.000

6.

15/12/2005

\$960.000

7.

15/01/2006

\$960.000

8.

15/02/2006

\$960.000

9.

15/03/2006

\$960.000

10.

15/04/2006

\$960.000

11.

15/05/2006

\$960.000

12.

15/06/2006

\$1.460.000

13.

\$960.000

14.

15/08/2006

\$960.000

15.

15/09/2006

\$960.000

16.

15/10/2006

\$960.000

17.

15/11/2006

\$960.000

18.

15/12/2006

\$960.000

Aclaró que “la anterior formulación no implica novación, restructuración ni desistimiento de

las acciones judiciales que se hayan iniciado para la recuperación de las sumas adeudadas; lo que indica que los valores antes mencionados son un mecanismo de facilidad de pago unilateral, brindado por Central de Inversiones S. A., y en caso de incumplimiento alguno de las facilidades de pago aquí establecida se entenderá que en el presente acuerdo no tiene ningún efecto y por lo tanto cualquier pago que se hubiere realizado se tendrá como un abono a la obligación y se aplicará conforme a los términos iniciales del crédito, es decir los que figuren en los títulos de deuda respectivos. Así mismo la obligación continuará vencida y no habrá lugar a mejorar la calificación ante las centrales de riesgo hasta tanto se cumpla la presente facilidad de pago y/o se cancele totalmente la obligación” (está subrayado en el texto original, f. 37 ib.), certificándose luego el incumplimiento del acuerdo de pago, en fechas y valores establecidos por la compañía así (f. 38 ib.):

Fechas aprobadas

Valor del pago aprobado

Fechas de los pagos realizados por el cliente

Valor consignado por el cliente

1

30/06/2005

\$500.000

30/06/2005

\$500.000

2

15/08/2005

\$800.000

23/08/2005

\$800.000

3

15/09/2005

\$800.000

18/10/2005

\$300.000

4

15/10/2005

\$960.000

19/10/2005

\$100.000

15/11/2005

\$960.000

27/12/2005

\$600.000

6

15/12/2005

\$960.000

13/01/2006

\$700.000

7

15/01/2006

\$960.000

26/01/2006

\$600.000

8

15/02/2006

\$960.000

03/03/2006

\$1.400.000

9

15/03/2006

\$960.000

11/04/2006

\$2.000.000

10

15/04/2006

\$960.000

08/05/2006

\$1.200.000

11

15/05/2006

08/06/2006

\$1.300.000

12

15/06/2006

\$1.460.000

05/07/2006

\$1.350.000

13

15/07/2006

\$960.000

10/08/2006

\$800.000

14

15/08/2006

\$960.000

25/08/2006

\$690.000

15

15/09/2006

\$960.000

31/08/2006

\$1.000.000

16

15/10/2006

\$960.000

21/09/2006

\$780.000

17

15/11/2006

18

15/12/2006

\$960.000

Explicó que debido a la ratificación y modificación del acuerdo de pago inicial, por \$17.000.000, incumplido, en el Comité Regional de la Sucursal Bogotá N° 61, celebrado el 11 de septiembre de 2007 se negó la ratificación de pagos del cliente y la exoneración del mayor valor por \$ 750.000, para la extinción de la obligación N° 350500048067 (f. 40 ib).

(c) También se solicitó a la Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA, que indicara “en qué estado recibió el crédito del señor Hugo Alberto Trujillo González, con cédula de ciudadanía N° 12.123.360, y si aún lo tiene, en que condiciones se encuentra; y lo demás que, en el mismo ámbito, estime de interés frente a este asunto”, denotando que el crédito fue cedido por CISA a CGA Ltda. y especificando “las condiciones de aprobación”, así (f. 79 ib):

Entidad originadora

Banco Central Hipotecario

Fecha Liquidación

10 de agosto de 1994

Valor desembolsado

11.550.000.00

Tasa de Interés Remunerado

UVR + 12.70% Efectiva Anual

Tasa de Interés de Mora

UVR + 19.05% Efectiva Anual

Plazo

180 meses

Tipo de Cartera

Hipotecaria

Aclaró el saldo de la deuda a “28 de febrero de 2009”, a saber:

350500048067

UVR

PESOS

Cotización UVR feb. 28 de 2009

Capital vigente

17,859.6028

3,272,540.04

Capital vencido

83,246.7663

15,253,887.72

Int corrientes

20,581.2742

3,623,902.67

183.2370

19,777.1338

3,623.902.67

Otros

447,800.00

Saldo de la deuda

141,464.7771

26,369,381.36

Manifestó también que a marzo 17 de 2009 “hay dieciséis (16) copias de pagos hechos por los deudores mediante consignaciones” (f. 80 ib.):

N° Consignación

Fecha de Consignación

Valor de la consignación

1.

30/06/2005

\$500.000

2.

23/08/2005

\$800.000

3.

18/10/2005

\$300.000

4.

19/10/2005

\$100.000

5.

27/12/2005

\$600.000

6.

13/01/2006

\$700.000

26/01/2006

\$600.000

8.

03/03/2006

\$1.400.000

9.

11/04/2006

\$2.000.000

10.

08/05/2006

\$1.200.000

11.

08/06/2006

\$1.300.000

12.

05/07/2006

\$1.350.000

13.

10/08/2006

\$800.000

14.

25/08/2006

\$690.000

15.

31/08/2006

\$1.000.000

16.

21/09/2006

\$780.000

(d) Finalmente se citó a la señora Elicenia Díaz López, para que bajo juramento respondiera

ante el Juzgado 1° Laboral del Circuito de Neiva “qué relación tiene con el señor Hugo Alberto Trujillo González”, a lo cual contestó que ninguna, “porque ni lo conozco; no sé quien es ese señor... leyendo yo las escrituras de la casa, ha sido el dueño, pero eso ha pasado por varios dueños y la que vine a pagar el plato fui yo, porque no me asesoré bien y me metí con esa casa en problemas, teniendo en cuenta que yo he hecho muchos sacrificios para obtenerla, trabajando en la calle, haciendo empanadas, buñuelos y tengo testigos que a mi me ha tocado hacer todo eso... La que nos vendió a nosotros fue Diana Yaneth Suárez”, pero después de haber realizado el negocio se “dio cuenta que eran unas personas como tramposas” (no está en negrilla en el texto original)

Formulada la pregunta sobre por qué el señor Hugo Alberto Trujillo González no acudió directamente a solicitar el amparo, reiteró que “nunca hemos conocido a ese señor, nosotros fuimos en contra de la señora que nos vendió para que nos solucionara ese problema de la hipoteca. Ese señor Hugo Alberto fue dueño de la casa, pero mucho tiempo antes que Diana Yaneth quien me vendió a mí dicho inmueble. Como no obtuve ninguna solución acudí a la acción de tutela, porque en la vida lo único que tengo es ese rancho, no tengo nada más. Nunca me solucionaron ni el banco, ni Central de Inversiones S. A., ni la Compañía de Gerenciamiento de Activos a pesar de ser una persona desplazada como lo soy yo”.

Al recibir la casa, “el compromiso con BETA era que debía pagar \$15.300.000... y yo pagué cumplidamente y terminé de pagar a puro sacrificio porque la meta mía era pagar esa casa. Cuando me salen con el cuento que... tenía que entrar a pagar \$21 millones y pico, y los quince millones trescientos eran considerados como pago de intereses”.

Explicó que, sin embargo, en diciembre 27 de 2005 realizó acuerdo de pago en Cobranzas Beta y en diciembre 13 de 2006 terminó de pagar la última cuota “de \$960.000, para un total consignado de \$15.300.000”, pero en octubre 29 de 2006 le llegó el oficio N° 001172 de CISA, en el que se leía que “el cliente debía asumir un valor de \$750.000, que debía ser cancelado a más tardar el 20 de noviembre de 2006”, es decir 9 días antes de recibir la notificación.

Adujo que quedó a paz y salvo de los \$15.300.000 en diciembre 13 de 2006, día que pagó la última cuota, por lo cual acudió a Beta solicitando el paz y salvo; sin embargo, se le informó

que el crédito ya no estaba ahí, pues había pasado a CISA, a donde también concurrió, preguntando “por qué Beta había entrado a negociar con ellos, si yo ya le había cancelado a Cobranzas Beta”, obteniendo como respuesta que las cuotas pendientes de pago las debía cancelar a CISA, por ello las tres últimas cuotas las canceló en esa entidad, pero no presentó comprobantes. CISA replicó que el crédito había pasado a la Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA, que reclama el pago de veintiún millones de pesos (fs. 111 a 113 ib.).

(e) El 9 de junio de 2010, la señora Elicenia Díaz López allegó a la Secretaria General de esta Corporación un escrito, manifestando que las diferentes entidades que han tenido el crédito hipotecario, lo cobran en beneficio de sus respectivos intereses, así:

“Para la Sociedad Promociones y Cobranzas Beta S.A. S.A., el 14 de noviembre de 2006, la obligación N° 350500048067 por un valor de \$17,000.000 de los cuales cancele \$14.120.000. Quedando un saldo pendiente de \$2.880.000, para cuyo pago se me concedió un plazo de tres meses comprendidos entre el 24 de octubre de 2006 al 15 de diciembre del mismo año, debiendo cubrir tres cuotas por la suma de \$960.000 c/u; para la Sociedad CISA SERLEFIN LTDA., 6 meses después (21 de agosto de 2007) la obligación ascendió a \$ 20.559.922,98; para la misma firma en junio 4 de 2008 (2 años y 7 meses después), la obligación presentaba un saldo total de \$21.966.920,23 y finalmente para la compañía COVINOC el día 6 de mayo de 2010 (3 años y 7 meses después) la obligación registra un saldo total de \$31.264.879,17.”

Anexó sendas respuestas de las diferentes entidades, a derechos de petición por ella elevados en aras a obtener el paz y salvo de la obligación que, según asevera, fue cancelada; adjuntó fotocopia de los comprobantes de consignación dentro de la obligación N° 350500048067, relacionados así (f. 85 a 100 ib.):

Banco

Fecha

Valor

Titular

Depositante

Granahorrar

27/12/2005

600.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

Granahorrar

13/1/2006

700.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

Granahorrar

27/12/2005

600.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

08/05/2006

1.200.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

Granahorrar

11/04/2006

2.000.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

Granahorrar

06/03/2006

1.400.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

08/10/2006

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

05/07/2006

1.350.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

08/06/2006

1.300.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

21/09/2006

780.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

31/08/2006

1.000.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

25/08/2006

690.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

16/11/2006

30.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

17/10/2006

930.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

13/12/2006

960.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

BBVA

17/11/2006

960.000

Hugo A. Trujillo

Libardo Bahena

(f) El 29 de julio de 2013, la Directora de Cobranzas de la Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA, presentó un escrito resumiendo los hechos e incluyendo elementos nuevos, como la comunicación dirigida en papelería de Covinoc a la señora Elicenia Díaz López en febrero 26 de 2013, que tiene como referencia “respuesta al derecho de petición”, donde se lee la oferta de pago que ella presentó, por intermedio de un abogado, por “dos millones quinientos mil pesos (2.500.000) para la cancelación del crédito, en el comité nacional N°18122 de 14 de diciembre de 2012, fue evaluada la propuesta presentada considerándola no viable, como ya le ha sido informado”, sin embargo le advierten que “es posible considerar una nueva solicitud para lo cual le sugerimos comunicarse con nuestro operador..., donde con gusto le brindaran las alternativas de pago para la cancelación total del crédito N° 350500048067”, además de informarle que el crédito al corte de febrero 28 de 2013, es de “\$43,852,087”.

Además, dicha Directora de Cobranzas de CGA aportó el certificado de tradición y matrícula inmobiliaria de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Neiva, generado con el “Pin 1763422953884542”, “matrícula 200-38916”, impreso “el 26 de julio de 2013 a las 8:15:32am”, donde se constata (fs. 159 a 162 cd. Corte, no está en negrilla en el texto original):

“... ..

Anotación N° 12 fecha 5/3/1993... Especificación: gravamen: 210 hipoteca abierta de cuantía indeterminada personas que intervienen en el acto... De: Aristizábal Calderón Lucelly A: Banco Central Hipotecario...

... ..

Anotación N° 14 fecha 14/7/1994... Especificación: gravamen: 210 hipoteca abierta de cuantía indeterminada personas que intervienen en el acto... De: Trujillo González Hugo Alberto A: Banco Central Hipotecario...

Anotación N° 15 fecha 17/11/1994... se cancela la anotación N° 12... Especificación: Cancelación: 650 cancelación hipoteca – abierta de cuantía indeterminada personas que intervienen en el acto... De: Banco Central Hipotecario A: Aristizábal Calderón Lucelly...

... ..

Anotación N° 18 fecha 11/4/2006... Especificación: modo de adquisición: 0125 compraventa. Personas que intervienen en el acto... De: Suárez Burgos Diana Janeth CC 52907452 A: Díaz López Elicenia CC 51818965...

Anotación N° 19 fecha 11/4/2006... Especificación: limitación al dominio: 0304 afectación a vivienda familiar Personas que intervienen en el acto... A: Díaz López Elicenia..."

Sobre lo solicitado a cada entidad y las respuestas oportunamente allegadas a la Secretaría General de la Corte Constitucional, se hará referencia a lo largo de las consideraciones y el análisis del caso concreto.

2. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

2.1. COMPETENCIA Y OPORTUNIDAD

La Sala Sexta de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional, en desarrollo de las facultades conferidas en los artículos 86 y 241, numeral 9°, de la Constitución, es competente para revisar los fallos de tutela adoptados en el proceso de esta referencia. Además, procede la revisión en virtud de la selección realizada por la Sala correspondiente y del reparto verificado en la forma establecida por el reglamento de la Corporación.

2.2. PROBLEMA JURÍDICO

La Sala debe establecer si el Banco Granahorrar (hoy BBVA), Promociones y Cobranzas Beta S. A., Central de Inversiones S. A. (CISA) y Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA, Ltda., han vulnerado los derechos fundamentales a la vivienda digna y a la salud de la actora, al desconocer su situación vulnerable por ser víctima de desplazamiento forzado y encontrarse en una etapa de estabilización económica y negarse ofrecerle acuerdos de pago acordes con su situación con base en el histórico de la obligación crediticia asumida por ella con miras a facilitar el pago de la hipoteca que se estableció sobre el inmueble ubicado en la carrera 1ª G N° 22-28 de Neiva antes de que ella lo comprara.

Con el fin de solucionar el problema jurídico, se reiterará la jurisprudencia sobre i) la procedencia de la acción de tutela contra empresas particulares del sistema financiero, ii) el

derecho a la vivienda digna, su naturaleza jurídica y la acción de tutela como mecanismo efectivo de protección al estar comprobada su vulneración o riesgo y iii) el deber especial de solidaridad de las entidades bancarias frente a víctimas de desplazamiento forzado. Con base en las consideraciones desarrolladas se procederá a analizar el caso concreto.

2.3. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA CONTRA EMPRESAS PARTICULARES DEL SISTEMA FINANCIERO. Reiteración de jurisprudencia.

Todo ciudadano está facultado para presentar acción de tutela, por sí mismo o por interpuesta persona, con el fin de reclamar ante los jueces de la República la protección inmediata de sus derechos fundamentales que estén siendo vulnerados o amenazados por acciones u omisiones de una autoridad pública, al igual que por particulares encargados de la prestación de un servicio público o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión[5].

2.3.1. El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Decreto 663 de abril 5 de 1993, establece que la estructura del sistema financiero y asegurador se encuentra conformado por los establecimientos de crédito (bancos incluidos[6]), sociedades de servicios financieros y de capitalización, entidades aseguradoras y por los intermediarios de seguros y reaseguros.

2.3.2. Por otra parte, las entidades financieras, fijan los requisitos y condiciones de acceso y operación de créditos[7], las tasas de interés, los sistemas de amortización, etc., y en esa medida, son depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan. Sus actos gozan de la credibilidad de los usuarios, a quienes pueden colocar en situación de indefensión[8], debido a la posición dominante en la que se encuentran por la asimetría de la información financiera, situación que exige al Estado controlar sus actividades y precaver cualquier abuso en que puedan incurrir (inciso 4° art. 333 Const.).

En un Estado Social de Derecho nadie puede desarrollar atribuciones injustificadas que desequilibren las relaciones sociales y económicas, cuyo desarrollo debe ser equitativo, despojado de riesgos de desproporción y de afectación a otras personas, resultando antijurídica cualquier superioridad que se ejerza contra otro, particularmente si se trata de alguien que está buscando satisfacer una necesidad básica, de la magnitud del derecho constitucional a la vivienda digna.

Conforme a lo anterior, la Corte en la Sentencia SU-157[9], consideró:

“Ahora bien, pese a que no existe norma que de manera expresa así lo determine[10], 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”[11].

Por otro lado, se habla de un estado de indefensión y de una relación de subordinación frente a quien se alega la vulneración de derechos, en este caso la persona jurídica particular que presta un servicio público autorizado por el Estado.

Así, la Corte ha expresado que “el estado de indefensión se manifiesta cuando la persona ofendida por la acción u omisión del particular se encuentra inerme o desamparada, es decir sin medios físicos o jurídicos de defensa o con medios y elementos insuficientes para resistir o repeler la vulneración o amenaza de su derecho fundamental. El juez de tutela debe apreciar los hechos y circunstancias del caso a fin de establecer si se presenta la indefensión a que se refieren los numerales 4 y 9 del artículo 42 del decreto 2591 de 1991, para que proceda la acción de tutela contra particulares”[12].

En cuanto a la subordinación ha dicho que “La subordinación se predica, cuando existe una relación jurídica de dependencia que tiene su origen en la obligatoriedad emanada de un orden jurídico o social determinado, como es el caso, de los trabajadores frente a sus empleadores, o la de los estudiantes respecto de sus maestros o directivos del plantel

educativo al que pertenecen[13], entre otros.”[14].

En este orden de ideas, para el presente caso la acción de tutela resulta procedente al estar los accionados en una posición dominante frente a la accionante en cuanto a la relación contractual se refiere, entendiéndose obligación hipotecaria a cargo.

2.4. EL DERECHO A LA VIVIENDA DIGNA, NATURALEZA JURÍDICA Y LA ACCIÓN DE TUTELA COMO MECANISMO EFECTIVO PARA SU GARANTÍA. Reiteración de jurisprudencia.

2.4.1. Es importante resaltar que la vigencia del derecho a la vivienda digna dentro del ordenamiento interno no sólo obedece a su consagración en el artículo 51 de la Carta Política[15], pues también está estipulado en instrumentos jurídicos internacionales que reconocen los derechos humanos[16], prevalecientes en el orden interno al estar ratificados por el Estado colombiano, de acuerdo con el artículo 93 superior[17].

2.4.2. Con respecto a la naturaleza jurídica del derecho a la vivienda digna, para esta Corporación es indiscutible su carácter subjetivo, fundamental y exigible, por cuanto en el Estado colombiano no solo es derecho fundamental aquél expresamente reseñado como tal dentro de la Carta Política, sino también aquellos que puedan adscribirse a normas constitucionales en las que se valoran bienes jurídicos cardinales, como elementos merecedores de protección especial[18].

Incuestionablemente, la vivienda digna constituye elemento de trascendental magnitud para la materialización y efectividad de la dignidad humana, a la cual le es inmanente. Carecer las personas de un lugar decoroso de habitación, les impide sobrellevar la pervivencia con intimidad, autoestima, conformación familiar y protección, además de conllevar adicionales riesgos contra la salud a consecuencia de la intemperie.

De esa manera, además de ser un derecho social, económico y cultural de máxima dimensión, por sí mismo y por su inescindible interrelación con la dignidad humana, la Corte Constitucional le ha reconocido reiteradamente a la vivienda digna su connatural nivel de derecho fundamental[19], frente al cual el Estado tiene el deber de fijar las condiciones necesarias para hacerlo real y efectivo, sin distinción, con tres campos específicos de regulación, en torno a la realización de planes de vivienda de interés social; el establecimiento de sistemas adecuados de financiación a largo plazo; y las formas

asociativas de ejecución de programas[20].

2.4.3. En consecuencia, el derecho a la vivienda digna, como fundamental que es, puede ser exigido por vía de tutela, de acuerdo a su contenido mínimo, que debe comprender la posibilidad real de gozar de un espacio material delimitado y exclusivo, en el cual la persona y su familia puedan habitar y llevar a cabo los respectivos proyectos de vida, en condiciones que permitan desarrollarse como individuos dignos, integrados a la sociedad. En este sentido, la tutela del derecho fundamental a la vivienda digna procede de manera directa, sin necesidad de apelar a la conexidad, admitiendo la acción constitucional acorde con los requisitos generales determinados al efecto.

Con todo, no puede olvidarse que el derecho fundamental a la vivienda digna está sujeto a un criterio de progresividad en su cobertura, que permite que su ejecución siga parámetros de justicia distributiva, debiendo priorizarse cuando se requiera con mayor apremio, por razones de edad (niñez, senectud), embarazo y discapacidad, entre otras.

2.5. EL DEBER ESPECIAL DE SOLIDARIDAD DE LAS ENTIDADES BANCARIAS FRENTE A VÍCTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO. Reiteración jurisprudencial.

2.5.1. Esta Corporación ha entendido la materialización del deber de solidaridad contenido en la Constitución, como la exigencia tanto del Estado como de los particulares de brindar el socorro y la ayuda a las personas que se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta. Concretamente la jurisprudencia ha estudiado este principio en las relaciones entre bancos-clientes, debido a las circunstancias de conflicto armado en las que vive Colombia, en las cuales a las entidades financieras se les exige tener presente la situación especial de las víctimas de la violencia respecto a la dificultad para cumplir con sus obligaciones crediticias. De esta manera, se abordó el tema en primer lugar, frente a las personas víctimas de secuestro, extendiendo luego su aplicación a la población desplazada.

2.5.2. En este orden, la Corte Constitucional en la Sentencia T-520 de 2003[21] analizó la circunstancia de una víctima de secuestro que tenía obligaciones con entidades financieras y, una vez dejado en libertad, las entidades le exigieron el pago de la totalidad de los créditos, para lo cual procedieron a instaurar las correspondientes demandas judiciales, sin que hubieran aceptado la reliquidación propuesta por el accionante. Ante esta situación, el

actor instauró acción de tutela con el fin de que se le permitiera una fórmula de arreglo acorde con sus condiciones económicas para cancelar lo adeudado.

En esta oportunidad, la Corte determinó que a la luz de la Constitución se habían vulnerado los derechos fundamentales a la igualdad y al libre desarrollo de la personalidad, por cuanto las entidades financieras habían exigido el pago sin considerar los efectos que tuvo el secuestro del accionante sobre las posibilidades económicas de cumplir.

Para adoptar la decisión, se tuvo en cuenta las circunstancias de debilidad manifiesta del actor por razón del secuestro, frente a la legítima expectativa de la entidad financiera en el cumplimiento de la obligación contraída. Luego de analizar esos intereses en conflicto y determinar el alcance del principio de solidaridad, se determinó la posición que debía asumir la entidad financiera como mecanismo de protección de los derechos fundamentales afectados, en lo acarreado por la inobservancia de la solidaridad.

En este sentido, ordenó la Corte: la suspensión, por término determinado de los procesos ejecutivos iniciados por los Bancos; la novación de los contratos inicialmente suscritos; y, llegar a un nuevo acuerdo en relación con las cuotas del préstamo. Además, el juez constitucional señaló la forma como se deben liquidar los intereses durante el período en que el ciudadano sufrió el secuestro, aclarando en todo caso, que no se trataba de una condonación de la obligación.

2.5.3. Por otra parte, en la Sentencia T-419 de 2004[22] la Corte Constitucional estudió el caso de un desplazado que solicitaba al Banco Agrario la condonación de un crédito hipotecario, teniendo en cuenta que por una circunstancia imprevisible y de fuerza mayor, cual es, el desplazamiento forzado de su lugar de residencia y de trabajo ocasionado por las acciones de violencia de las FARC, no había podido cumplir con las obligaciones financieras previamente adquiridas.

En esta providencia se estudiaron e hicieron extensivos a la población víctima de desplazamiento los criterios expuestos en la anteriormente citada Sentencia T-520 de 2003, en relación con las personas secuestradas, concluyendo que existe vulneración a los derechos fundamentales de una persona desplazada, cuando una entidad bancaria exige el pago de su obligación sin considerar los efectos que tiene la condición de desplazado sobre sus posibilidades de cumplir tal pago, puesto que este desconocimiento rompe el deber de

solidaridad frente a las personas que se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

Bajo estos parámetros, tuteló el derecho fundamental de petición del accionante, determinando que el Banco Agrario debía emitir una respuesta teniendo en consideración la condición de desplazado del peticionario para efectos de cancelar el crédito adquirido con la entidad. De esta manera, la Corte ordenó al Banco que le suministrara una respuesta adecuada a la situación que el peticionario planteaba, e indicó que debía informar lo siguiente: si existen alivios de crédito por hacer parte de la población desplazada por la violencia; si podía acceder a algunos de los créditos de que trata la Ley 418 de 1997 “por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia, la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones”; si el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, FINAGRO, podía hacer el redescuento de la obligación del actor; si tenía derecho a subsidios; si contaba con otras garantías además de la hipoteca, que previeran las situaciones como la que padecía el demandante, que es el abandono del inmueble que garantiza la obligación y pérdida de los demás bienes.

En todo caso, se advirtió al Banco el deber de resolver lo pretendido por el actor y garantizarle que en la fórmula de arreglo que acordara se tuviera en cuenta su condición de desplazado y sus condiciones económicas.

2.5.4. En la misma línea, la Sentencia T-358 de 2008[23], al estudiar el caso de un desplazado por la violencia, contra quien el Banco Agrario había iniciado proceso ejecutivo por el incumplimiento en el pago de su obligación, concluyó que la entidad financiera vulneró los derechos fundamentales del peticionario, al exigir el cumplimiento de su obligación sin tener efectivamente en cuenta su condición de desplazado.

Recordó que para la Corte “los esfuerzos estatales frente a la crisis humanitaria generada por el desplazamiento deben corresponder a la gravedad de la situación, lo cual significa que no solo han de concretarse en las medidas necesarias para conjurar el sufrimiento y los perjuicios derivados de abandonar el domicilio, el trabajo, el hogar, la familia, los amigos, etc., sino que las mismas también deben ‘ser eficientes y eficaces, proporcionales a los daños pasados, presentes y futuros que soportan las familias obligadas a abandonar su terruño, sin que, de manera alguna, puedan desconocer o agravar su

situación'[24].(Negrillas propias)

2.5.5. De la misma manera, en la Sentencia T-312 de 2010[25], se estudió la solicitud realizada al juez constitucional de una persona desplazada de suspender la exigibilidad de la obligación crediticia adquirida con BANCAMIA, así como el cobro de todos los intereses de mora y de plazo, hasta tanto no se normalizara su precaria situación económica en razón del desplazamiento.

En esta ocasión, hizo especial énfasis la Sala Séptima de Revisión en la particular situación de indefensión en la cual se encuentran quienes sufren el flagelo del desplazamiento como consecuencia del conflicto interno de orden público que ha padecido el Estado colombiano en su historia reciente, advirtiendo que, en virtud del principio de solidaridad, es deber del Estado atender las necesidades de este sector vulnerable de la población. No obstante lo anterior, reiteró que la solidaridad no es un deber exigido únicamente a los organismos e instituciones estatales, sino que está estrechamente correlacionado con los particulares, como es el caso de las entidades financieras.

En este sentido, sostuvo la Corte:

“(...) se hace necesario estimar en qué medida una entidad bancaria es garante de los derechos de un ciudadano que ha sido desplazado y frente al cual se pueden exigir obligaciones de carácter crediticio, que le permiten legítimamente ejercer la acción ejecutiva, pero que del otro lado, en la condición de deudor se encuentra una persona puesta contra su voluntad en un estado de indefensión y debilidad manifiesta.

El anterior planteamiento puede definirse en forma clara remitiéndonos a la jurisprudencia desarrollada por esta Corporación, la cual en sus sentencias ha equiparado las condiciones de desplazamiento con las de un persona secuestrada; aunque no son circunstancias similares en su forma, sí lo son en el fondo, puesto que representan dos de las más constantes violaciones contra la vida y libertad personal en el marco del conflicto armado.

(...)

A juicio de la Sala, tanto el secuestro como el desplazamiento dejan a la víctima en una

situación especial que amerita la protección constitucional[26] por parte del juez de tutela, más aún cuando se enfrentan a obligaciones de carácter económico, puesto que en el primer caso, por lo general, una vez pagada la suma exigida por el rescate, las condiciones financieras no son las mismas que cuando no estaba privado de la libertad; en el segundo caso, quien es desplazado abandona la totalidad de actividades de las cuales derivaba el sustento diario para sí y su familia, quedando expuesto a las inclemencias de la vida en un lugar ajeno a su círculo social, económico y cultural.”

Con fundamento en las anteriores consideraciones, determinó la Corte que BANCAMIA vulneró los derechos fundamentales del accionante, puesto que, pese a la manifestación de éste de la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones debido a su condición de desplazamiento, no se brindó soluciones efectivas que materializaran, en el caso particular del actor, el principio de solidaridad.

De esta manera, tras destacar que el accionante no tiene la misma capacidad de pago debido a que ha sido víctima del desplazamiento, ordenó otorgar un plazo justo dentro del cual la su situación económica se estabilice. Adicionalmente, advirtió que el banco no puede hacer uso de las cláusulas aceleratorias que pudieron haber suscrito en el contrato con el accionante para efectos de hacer exigible la totalidad de la deuda, ni podrá cobrar intereses moratorios durante el periodo señalado. Sin embargo, aclaró que tiene derecho a cobrar los intereses moratorios que se hayan causado con anterioridad al desplazamiento.

2.5.6. En el mismo sentido, se pronunciaron las Sentencia T-697 de 2011[27], T-181 de 2012[28], T-207 de 2012[29] y T-386 de 2012[30], en las cuales se dio aplicación a las reglas construidas por la jurisprudencia de la Corte Constitucional en relación con la aplicabilidad del principio de solidaridad ante la iniciación de procesos ejecutivos en contra de un deudor que haya adquirido la calidad de víctima del desplazamiento forzado luego de la suscripción del respectivo contrato de mutuo.

2.5.7. En conclusión, las personas que han sido desplazadas, y por ende, son víctimas de la violencia se encuentran en una especial condición de vulnerabilidad, exclusión y marginalidad, entendida la primera como aquella situación que sin ser elegida por el individuo, le impide acceder a aquellas garantías mínimas que le permiten la realización de sus derechos económicos, sociales y culturales y, en este orden, la adopción de un

proyecto de vida; la segunda, como la ruptura de los vínculos que unen a una persona a su comunidad de origen; y, la tercera, como aquella situación en la que se encuentra un individuo que hace parte de un nuevo escenario en el que no pertenece al grupo de beneficiarios directos de los intercambios regulares y del reconocimiento social. Es allí donde cobra importancia la observancia de parte de la sociedad en general y de las entidades estatales del principio de solidaridad, pues con él las relaciones sociales y jurídicas que surgen con personas en estas condiciones deben observar características especiales que tengan en cuenta su situación. Por esto, en virtud del principio de buena fe y del deber de solidaridad las instituciones financieras tienen unas cargas cuando los deudores se ven avocados a circunstancias de debilidad manifiesta, como es el caso de las personas desplazadas por la violencia y siendo consecuentes con el deber de solidaridad deben tener en cuenta la condición de desplazado y sus condiciones económicas especiales.

2.6. CASO CONCRETO

2.6.1. Resumen de los hechos

2.6.1.1. Manifiesta la actora, la señora Elicenia Díaz López, que junto con su esposo Libardo Bahena López, vivían en el corregimiento de Gaitana en un municipio en el Tolima, donde sufrieron presiones de grupos al margen de la ley, situación que los obligó a abandonar su lugar de residencia y acceder al Registro Nacional de Población Desplazada desde el 5 de enero de 2006.

2.6.1.2. Señala que con el dinero de la venta de sus pertenencias, el 7 de marzo de 2006, adquirió un inmueble a la señora Diana Yaneth Suárez Burgos, ubicado en la carrera 1ra G No. 22-28 en el Barrio Rojas Trujillo de Neiva, que se encontraba hipotecado a la entidad Bancaria Granahorrar, hoy fusionado con el BBVA, a nombre del señor Hugo Alberto Trujillo González (obligación hipotecaria No. 350500048067).

2.6.1.3. La actora aclaró que con la compra del bien inmueble asumió la responsabilidad de la obligación hipotecaria, con el conocimiento de pagar el acuerdo de pago realizado el 30 de junio de 2005 con la Gerencia Nacional de Cartera de la Sociedad Promociones y Cobranzas Beta S.A. que ascendía a diecisiete millones de pesos (\$ 17.000.000). Para mayor claridad, con base en los documentos recolectados en sede de revisión ante esta

Corporación, se pudo comprobar lo siguiente:

La entidad financiera BBVA S.A. indicó que el crédito hipotecario N° 350500048067 fue otorgado por el Banco Central Hipotecario (BCH), al señor Hugo Alberto Trujillo González, identificado con C. C. 12.123.360, con fecha de desembolso agosto 10 de 1994, por valor de \$11.550.000, a 180 meses de plazo (15 años), que a diciembre 31 de 1999 ascendía a \$28.337.893, encontrándose al día.

De conformidad con lo dispuesto en la ley de vivienda 546 de 1999 y la circular de la entonces Superintendencia Bancaria, se le otorgó un alivio por \$6.788.372, valor que se aplicó a la obligación, con retroactividad al 1° de enero de 2000, siendo redenido a unidades de valor real (UVR).

El crédito hizo parte de la cesión parcial de activos y pasivos celebrada entre el BCH y el Banco Granahorrar, que a su vez “formó parte de la venta de cartera celebrada entre el Banco Granahorrar y Central de Inversiones S. A. CISA, el 24 de diciembre de 2004”. Esta última entidad tenía como operador comercial de administrador de su cartera, primero a Cobranzas Beta S.A. y luego a Serlefin LTDA.

La Compañía Central de Inversiones S.A.,CISA -a través de SERLEFIN LTDA- indicó que se realizó un acuerdo de pago el 30 de junio de 2005, para la extinción de la obligación N° 350500048067, por valor de 17.000.000, para ser cancelados en 18 cuotas[31], advirtiéndole que en caso de incumplimiento las facilidades de pago establecidas se entenderán sin efecto y continuarían las condiciones iniciales del crédito. Destacó que tal acuerdo fue incumplido por parte del deudor[32] y refirió que la obligación fue vendida a la Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA Ltda., mediante contrato celebrado en julio 6 de 2007, con entrega en octubre 31 del mismo año[33]. COVINOC S.A., es la firma que administra la cartera de la Compañía de Gerenciamiento Comercial CGA y que se encuentra facultada para gestionar las obligaciones y dar respuesta a las solicitudes presentadas por los deudores.

Sobre el cumplimiento alegado por la actora de aquellas 18 cuotas asumidas, adjuntó al escrito de tutela las copias de los comprobantes de pago de quince meses entre el 27 de diciembre de 2005 y el 13 de diciembre de 2006[34]. Puede verse que al 14 de noviembre de 2006 Promociones y Cobranzas Beta S.A. afirma que la obligación de \$ 17.000.000 se

había pagado hasta 14.120.000 y se le concedió plazo para la cancelación del saldo de \$2.880.000 en tres cuotas de 960.000 (octubre, noviembre y diciembre de 2006), (folio 118 cuaderno de revisión). Posteriormente SERLEFIN LTDA., certifica que al 31 de diciembre de 2007 el saldo total de la deuda asciende a \$21.966.920 millones de pesos (fl. 125 del cuaderno de revisión).

Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA, Ltda., denotó que adquirió el crédito con incumplimiento del acuerdo de pago y obligación pendiente, aclarando que al 17 de marzo de 2009 los deudores realizaron dieciséis consignaciones a la obligación N° 350500048067 y resaltando que el saldo de la deuda a febrero 28 de 2009, era “26.396.381”[35].

La Sala desea en este punto destacar, que actualmente, al 26 de febrero de 2013, COVINOC –entidad que administra la cartera de la Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA– manifestó que la obligación asciende a \$ 43.852.087 pesos. Presentó oferta de pago por intermedio de apoderado judicial por la suma de \$2.500.000 para la cancelación del crédito.

2.6.1.4. Con fundamento en estos hechos, y en que la actora no tenía comprensión sobre el estado de su deuda, e incluso, solicitó con varios derechos de petición la cancelación de la hipoteca por cuanto consideró que había cumplido con los pagos pactados, la señora Elicenia Díaz interpuso acción de tutela el 17 de junio de 2008[36] al considerar que Granahorrar (hoy BBVA), Promociones y Cobranzas Beta S.A., Central de Inversiones S. A. (CISA) y Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA, Ltda., han vulnerado, entre otros, su derecho fundamental a la vivienda digna al desconocer su condición de vulnerabilidad al ser desplazada por la violencia y al negarse a dar por cancelada una obligación crediticia que ella asumió cuando adquirió el inmueble que como garantía de ese crédito se estableció sobre el predio ubicado en la carrera 1ª G N° 22-28 de Neiva, antes de que ella lo comprara sabiendo que existía tal gravamen.

La actora durante este tiempo, por la situación vivida, sufrió graves quebrantos de salud mental caracterizados por sentimientos de depresión grave, los cuales fueron sustentados en la historia clínica allegada al expediente[37].

2.6.1.5. El Juzgado Primero Laboral de Neiva en sentencia de agosto 27 de 2008, no recurrida, negó el amparo solicitado al considerar evidente estar “frente a un conflicto

contractual cuya definición puede y debe ventilarse ante la jurisdicción civil”[38], donde puede demostrar la amortización de la obligación hipotecaria, que a su entender le “ha generado la posibilidad de la pérdida de su vivienda”[39].

2.6.1.7. En síntesis la Sala observa que el caso bajo estudio se trata de un presunto abuso de la posición dominante de las entidades financieras acreedoras de la obligación hipotecaria que asumió la accionante cuando adquirió el bien inmueble que actualmente es su vivienda. Igualmente se extrae que la obligación hipotecaria fue cedida en varias oportunidades tanto por los sujetos pasivos como por los mismos acreedores, pues es evidente que la obligación inicial la concedió el Banco Hipotecario, luego pasó a Granahorrar (hoy BBVA), luego a la Compañía Central de Inversiones S.A. y luego a la Compañía de Gerenciamiento de Activos CGA, quienes además, contaban cada una con un administrador de cartera distinto, los cuales no reconocieron los acuerdos de pago suscritos, dado que aparecía como una obligación incumplida.

2.6.2. Examen de procedencia de la acción de tutela

2.6.2.1. Legitimación por activa

2.6.2.1.1. El artículo 86 de la Constitución dispone que la acción de tutela es un mecanismo que puede ser ejercido por toda persona “por sí mismo o por quien actúe a su nombre”, para obtener la protección urgente de los derechos fundamentales que se estimen violados por la acción u omisión de cualquier autoridad estatal o entidad particular, en este último caso en ciertos eventos. En el mismo sentido lo establece el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, al contemplar la posibilidad de reclamar la protección de los derechos fundamentales a través de representante, y presumir los poderes como auténticos.

2.6.2.1.2. En lo referente al caso concreto, se encuentra probada la legitimación por activa, pues la actora actúa a nombre propio por considerar vulnerados sus derechos fundamentales por las entidades financieras demandadas.

2.6.2.2. Legitimación por pasiva

2.6.2.2.1. El artículo 5 del decreto 2591 de 1991 dispone la procedencia de la acción

de tutela contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de particulares (en ciertos casos) que viole o amenace violar los derechos fundamentales. En desarrollo de esta disposición, la Corte Constitucional ha mencionado que la legitimación pasiva debe ser entendida como la facultad procesal que se le reconoce al demandado para que éste desconozca o controvierta la reclamación que el actor dirige contra él mediante demanda[40].

2.6.2.2.2. En el caso concreto, tal como ya fue mencionado en las consideraciones de la presente providencia, las personas jurídicas demandadas son entidades financieras que ejercen un servicio público, el cual se concreta en el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público. De la misma forma, la jurisprudencia ha entendido que por la posición dominante que ostentan estas entidades, los usuarios del sistema financiero se encuentran en una situación de indefensión.[41]

2.6.2.2.3. Respecto a lo que debe entenderse por el estado de indefensión, la Corte en su jurisprudencia ha señalado que éste no tiene origen en la obligatoriedad que se deriva de un vínculo jurídico, sino en la situación de ausencia o insuficiencia de medios físicos y jurídicos de defensa para resistir u oponerse a la agresión, amenaza o vulneración de sus derechos fundamentales[42]. La indefensión no puede ser, entonces, analizada en abstracto, sino que requiere de un vínculo entre quien la alega y quien la genera, que permita asegurar el nexo causal y la respectiva vulneración del derecho fundamental.

También ha dicho la Corte que la “situación de indefensión se sujeta a la condición respecto de la cual toda persona que solicite la protección de cualquier derecho fundamental, no tenga a su disposición otro mecanismo que le permita defenderse de los agravios causados por un particular, de cuyos actos se desprenda la amenaza o violación de los derechos fundamentales”. [43]

En suma, en el caso concreto se cumple con la legitimación por pasiva, en virtud de la posición que ostentan las entidades financieras en la relación con sus deudores.

2.6.2.3. Principio de inmediatez

2.6.2.3.1. La naturaleza principal de la acción de tutela es: i) proteger y restablecer los derechos fundamentales que han sido vulnerados, y ii) evitar un perjuicio irremediable

cuando exista una amenaza real e inminente a un derecho fundamental. Es por esa razón que el accionante debe solicitar la protección en un plazo razonable o prudencial, es decir, la acción de tutela no puede ejercitarse en un tiempo indefinido desde el momento en que ocurrió el hecho que originó la vulneración o amenaza, porque perdería su misma naturaleza[44].

2.6.2.3.2. En el presente caso, la Sala observa que sí existe inmediatez en el ejercicio de la acción de tutela, toda vez que la accionante acudió a este recurso en junio de 2008, luego de haber presentado varias solicitudes a las entidades financieras para conocer el estado de la deuda y para que le valieran los pagos realizados con miras a levantar la hipoteca. Por ello, la Sala entiende que el tiempo es razonable, teniendo en cuenta que los conflictos que suscitaron la falta de comprensión en el saldo adeudado de la obligación hipotecaria por la actora desde finales de 2006, la obligaron a presentar varios derechos de petición en el transcurso del año 2007.

2.6.2.4. Principio de subsidiariedad

2.6.2.4.1. El artículo 86, inciso 3, de la Constitución y el artículo 6, numeral 1°, del Decreto 2591 de 1991 disponen que la acción de tutela solo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, y en caso de existir otros medios, procede de manera excepcional cuando (i) exista una amenaza de perjuicio irremediable en términos de derechos fundamentales y/o (ii) las acciones judiciales ordinarias no sean idóneas para la protección inmediata de los derechos involucrados.

La Corte Constitucional ha establecido que los medios alternativos con los que cuenta el interesado tienen que ser aptos para obtener la protección con la urgencia que el asunto amerita, de modo que si los medios de defensa resultan ineficaces o insuficientes para proteger los derechos fundamentales o evitar un perjuicio irremediable, la acción de tutela debe ser procedente[45].

2.6.2.4.2. Descendiendo al caso que se examina, la actora se encuentra en una situación de indefensión, como ya se señaló, por ser una persona víctima de la violencia que por su misma necesidad asumió la obligación de una deuda hipotecaria para asegurar su vivienda luego de ser desplazada forzosamente, y al mismo tiempo, por encontrarse en una entidad financiera que ejerce una posición dominante.

Igualmente, considera la Sala, que para aclarar el estado del saldo de la obligación hipotecaria y proceder a la eventual cancelación de la hipoteca, no existen otros medios de defensa judicial que resulten idóneos y efectivos para defender los derechos fundamentales que se encuentran en amenaza de ser vulnerados. La actora presentó varios derechos de petición solicitando aclarar el saldo de la deuda, sin que fuera aclarado de manera comprensible para ella, y en cambio, sólo se le reiteró en varias oportunidades que el acuerdo había sido incumplido y por tanto los pagos efectuados no tenían ningún efecto, y se le señalaba el aumento del saldo a deber. Esta situación conlleva a que se encuentre en riesgo la casa donde vive, porque con sus condiciones económicas ya no puede asumir un saldo mayor al que presuntamente ya pagó y la deuda continúa ascendiendo sin tenerse claridad sobre lo debido.

2.6.3. Análisis de la vulneración alegada

2.6.3.1. Se hace imprescindible formular dos precisiones previas para proceder a realizar el examen de fondo del caso bajo estudio. La primera es resaltar que la actora es una persona que fue desplazada por la violencia, se encuentra incluida en el RUPD desde el 5 de enero de 2006, y posterior a estos hechos la tutelante adquiere el bien inmueble que va a ser su vivienda y asume la obligación hipotecaria.

La segunda precisión que es necesario formular, es que la señora Elicenia en el escrito de tutela fundamenta sus pretensiones de condonación de la deuda y/o de sus intereses causados en la vulneración del derecho a la vivienda digna, sin embargo, previamente a la presunta violación de este derecho fundamental, lo que en realidad se puede evidenciar es que la accionante como deudora de la obligación hipotecaria no entiende las razones por las cuales el saldo a pagar cambió y por qué la entidad financiera le informa que el acuerdo ha sido incumplido, cuando ella entiende que ha consignado ya la mayor parte de la obligación. Precisamente por esta situación es que la actora presenta derechos de petición a las entidades financieras, para aclarar el estado de su deuda. En efecto, esta interpretación de la demanda puede sostenerse con lo manifestado por ella en el relato de los hechos:

“De acuerdo con las consignaciones realizadas durante todo el año 2006 (...) y como consecuencia la Entidad Bancaria GRANAHORRAR debía levantar la Hipoteca por PAGO

TOTAL DE LA OBLIGACIÓN, Sin embargo me lleve una sorpresa porque PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA, no había hecho ningún reporte del saneamiento de la deuda.

En consecuencia me dirigí a PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA, para verificar los pagos haber que sucedía pero me dijeron que había vendido la cartera a CENTRAL DE INVERSIONES S.A. “CISA”, y que por tal razón me tenía que entender con ellos de ahora en adelante, situación muy complicada porque en Central de Inversiones no me pusieron atención y aparentemente nadie sabía nada de nada (...)

Por último solicitamos a SERLEFIN LTDA, se sirviera entonces certificarnos, cual era el saldo total a pagar de la deuda, y nos expiden un estado de cuenta a 31 de diciembre de 2007, por la suma de \$ 21.966.920,23. Situación que me mandó de nuevo a la clínica, es la cosa más absurda de la vida, es la injusticia más descarada del mundo. Y para colmo de males les he solicitado me expidan historia del crédito Hipotecario inicial que fue por la suma de \$11.300,00 en el año de 1994, a favor de HUGO ALBERTO TRUJILLO GONZÁLEZ, y tampoco es posible porque ésta COMPAÑÍA DE GERENCIAMIENTO DE ACTIVOS CGA LTDA. No tiene (sic) esa información, y si la tiene no entiendo porque (sic) no la niega sin embargo lo que si saben cobrarnos \$21.966.920, adicionales (...)[46] (énfasis de la Sala)

La falta de claridad de su obligación, además es reiterada en sede de revisión ante esta Corporación durante la audiencia especial realizada el 25 de marzo de 2009, en la cual la señora Elicenia manifestó que el acuerdo que ella asumió con Cobranzas Beta el 27 de diciembre de 2005 lo terminó de pagar el 13 de diciembre de 2006 y no entiende por qué las entidades financieras que asumieron la obligación posteriormente afirman que el acuerdo fue incumplido[47].

De manera que, en su solicitud, la accionante invoca el derecho a la vivienda digna, sin hacer alusión expresa a ningún otro derecho fundamental, pero es evidente que la vulneración previa a estos derechos es la falta de claridad en la deuda asumida por ella frente a las entidades bancarias. Por ello, es preciso señalar que esta Corte al respecto ha indicado que “La ausencia de técnica jurídica en la solicitud no puede ser obstáculo para que el juez constitucional desentrañe el interés del peticionario y analice los hechos y las pruebas que surjan de la tramitación de la acción. Por esta razón la Corte Constitucional tiene establecido que es deber del juez de tutela “verificar la veracidad de los hechos

narrados, apreciar las pruebas y deducir la violación de los derechos fundamentales invocados, o de otros, que también requieren protección”[48]. Así, además de la protección constitucional del derecho a la vivienda digna, esta Sala determinará si las entidades financieras accionadas con su actuar han vulnerado o vulneran actualmente el derecho fundamental de la accionante al debido proceso sustentado en el acceso a la información clara y cierta de sus obligaciones financieras, y en consecuencia, si existe una amenaza del derecho a la vivienda digna.

2.6.3.2. Precisado lo anterior, la Sala observa que es un hecho cierto que la accionante asumió la obligación hipotecaria, iniciando con el deber de pagar el monto del último acuerdo de pago que ascendía a \$17.000.000. Vale la pena señalar que este acuerdo de pago fue pactado entre Diana Janeth Suarez Burgos con Central de Inversiones S.A., es decir, con la persona que le vendió la casa a la actora, y que después, ella misma asumiría.

La señora Elicenia presentó un derecho de petición a Central de Inversiones el 1 de noviembre de 2006, en el que aceptó que había pagado hasta la fecha \$13.350.000 millones de pesos, y solicitó que se estudiara la posibilidad de realizar una condonación de los intereses por el incumplimiento de pagos en el periodo del año 2005. El 14 de noviembre del 2006 Promociones y Cobranzas Beta S.A., respondió aduciendo que “(...) para la extinción total de la(s) obligación(es) 350500048067 por un valor de \$17.000.000 de los cuales usted ha cancelado \$ 14.120.000 en las siguientes fechas: \$ 500.000 el 30/jun/2005, \$800.000 el 23/ago/2005, \$ 300,000 el 18/oct/2005, \$ 100.000 el 19/oct/2005, \$ 600,000 el 27/dic/2005, \$ 700.000 el 13/ene/2006, \$ 600.000 el 26/ene/2006, \$ 1,400,000 el 03/mar/2006, \$ 2,000,000 el 11/abr/2006, \$ 1,200,000 el 08/may/2006, \$ 1,300,000 el 08/jun/2006, \$ 1,350.000 el 05/jul/2006, \$800,000 el 10/ago/2006, \$690,000 el 25/ago/2006, \$1,000,000 el 31/ago/2006, \$780,000 el 21/sep/2006 y se concede plazo para la cancelación del saldo de \$ 2,880,000 en las siguientes fechas: \$960.000 el 24/oct/2006, \$960.000 el 15/nov/2006 y \$960.000 el 15/dic/2006. ADICIONALMENTE EL DEBERÁ CANCELAR LA SUMA DE \$ 750,000 EL 20/NOV/2006, COMO MAYOR VALOR DE LA NUEVA NEGOCIACIÓN”

Hasta esta respuesta -14 de noviembre de 2006-, la señora Elicenia debía a la entidad financiera dos millones ochocientos ochenta mil pesos (\$2´880.000.00). La actora presentó

de nuevo derecho de petición informándole a la entidad financiera su condición de desplazada por la violencia y reiteró la condonación de los intereses sobre los pagos incumplidos por la anterior deudora. No obstante ello, el 29 de noviembre de 2006, Central de Inversiones comunicó a la señora Elicenia que “Teniendo en cuenta el incumplimiento presentado en el acuerdo de pago de la obligación (...), se presento (sic) la ratificación de los pagos al comité de cartera, ente que determino (sic), que con el fin de no deteriorar la negociación inicial, el cliente debería asumir un mayor valor por la suma de \$750.000, suma que debería ser cancelada a más tardar el día 20 de noviembre de los corrientes. De no efectuarse dicho pago se originará incumplimiento en el acuerdo suscrito por las partes”[49]. (Énfasis de la Sala)

Cabe resaltar en este punto, que esta última comunicación fue emitida directamente por la entidad financiera acreedora de la obligación, Central de Inversiones, y no por su operador de cartera, que al momento de tomar la administración de la deuda de la señora Elicenia era Promociones Cobranzas Beta S.A., quien en un principio ya había señalado la forma de pago del saldo y el mayor valor a pagar. No obstante, se puede ver cómo este nuevo escrito que comunica a la actora sobre el mayor valor a pagar, tiene fecha del 29 de noviembre de 2006 y le exige a la deudora pagarlo el 20 de noviembre, con el agravante de afirmar que si no se cumple se generará un incumplimiento y se deteriorará la negociación inicial. De manera que, la actora, ya había incurrido en un incumplimiento, como lo reconoció SERLEFIN LTDA, nuevo operador de Central de Inversiones el 23 de diciembre de 2006[50].

Luego, la obligación fue cedida a la Compañía de Gerenciamiento de Activos CGA LTDA, la cual tenía como operador de cartera primero a SERLEFIN[51], y después a Covinoc[52], los cuales recibieron la obligación hipotecaria de la señora Elicenia con la anotación del incumplimiento de los acuerdos de pago, y con base en esto, señalaron que “son hechos ocurridos antes de la cesión a la Compañía de gerenciamiento de Activos LTDA CGA, y que los registros que nos cedieron se encuentran en las bases de datos como ciertos recibidos por Central de Inversiones S.A., esta compañía es un tercero ajeno a ese acuerdo de pago suscrito por el deudor con dicha entidad”[53]. La misma Compañía de Gerenciamiento de Activos señaló en el trámite de la acción de tutela que desconocía los hechos referentes a la carta emitida el 29 de noviembre que exigía el pago del mayor valor el 20 de noviembre de 2006, y sólo adujo que el crédito no tenía acuerdo de pago y permanecía vigente.

2.6.3.3. Pues bien, de todas estas actuaciones deducidas del expediente en el momento de la interposición de la acción de tutela, para la Sala es claro que la obligación hipotecaria fue cedida en tres ocasiones distintas a tres entidades financieras distintas (Granahorrar hoy BBVA, Central de Inversiones y Compañía de Gerenciamiento de Activos CGA[54]), y éstas, tenían además, administradores de cartera también distintos (Sociedad Promociones y Cobranzas Beta, SERLEFIN y Covinoc). En el momento de asumir la obligación hipotecaria la señora Elicenia acordó con Central de Inversiones, y como administrador de la cartera, la Sociedad Promociones y Cobranzas Beta, luego se entendería con las demás, quienes sólo señalaron que su obligación había sido incumplida e iniciaron el cobro de la obligación como si no hubiera existido ningún pago a favor. Puede verse que la última comunicación que tuvo la actora sobre el estado de la obligación hipotecaria, luego de saber que sólo debía \$2.880.000 y le reconocieron como valor cancelado el monto de \$14.120.000[55], es la certificación emitida por SERLEFIN en la cual se afirma que el valor adeudado es de \$21.966.920 y que la propuesta de pago es inviable. De allí se entiende que desconocieron los pagos realizados por ella anteriormente. Además las respuestas de los posteriores administradores de cartera y de la misma Compañía de Gerenciamiento de Activos CGA, respecto al estado de la obligación crediticia se limitan a contar el recuento de la cesión de la obligación, a señalar que existió un acuerdo de pago no tiene vigencia por el incumplimiento de las condiciones.

2.6.3.4. Es así como, para la Sala es posible deducir que las entidades financieras abusaron de su posición dominante, al no ser claras y precisas con la información sobre el estado de la obligación hipotecaria sobre el histórico, poniendo a disposición del usuario el acuerdo inicial de la deuda para comprender los intereses moratorios y la sanción del mayor valor impuesta de \$750.000 y la cláusula del “deterioro de la negociación inicial”, sobre cuál era la causa del incumplimiento; los pagos atrasados de la primera deudora o el hecho de que la actora no cumpliera con las últimas cuotas. También, la Sala observa que existe un desconocimiento de los derechos de la accionante a acceder a una información veraz, cierta, precisa y clara sobre su deuda, toda vez que luego de saber que tenía un monto de \$2.880.000 como saldo, las entidades financieras siguientes se limitaron a señalar que se trataba de un acuerdo de pago incumplido sin aclararle a la actora en qué consistía y que consecuencias tenía el incumplimiento, y en cambio, exigían el pago de la deuda inicial sin reconocer los pagos efectuados por la accionante.

Es cierto que la persona que vendió la vivienda a la accionante había incumplido las cuotas de pago en el año 2005 y que la señora Elicenia conocía de esto, sin embargo la entidad financiera nunca informó sobre este hecho y esperó hasta el final para cobrar un mayor valor, que además fue exigido para pagar en una fecha de imposible cumplimiento, pues ya había acaecido y por ende, la actora se encontraba automáticamente de nuevo en estado de incumplimiento y había deteriorado la negociación inicial [56].

En relación al abuso de la posición dominante de las entidades financieras y al desconocimiento de los derechos fundamentales de los usuarios del sistema, la jurisprudencia de esta Corporación ha sido clara en señalar que,

“Para 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 los clientes.

En este orden de ideas, la acción de tutela procede tanto por la violación al 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.

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”[57]. (Énfasis de la Sala)

Igualmente, la Corte en sentencia T- 608 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández

adelantó las siguientes consideraciones en lo que concierne a las relaciones existentes entre los bancos y sus clientes:

“De esta manera, una entidad financiera al remitir a sus clientes una información en la que se refleja el estado actual y real de las obligaciones que éstos poseen con dicha entidad, no sólo establece un canal de comunicación cliente-entidad financiera, sino que además, la entidad financiera expone a su cliente su actual posición jurídica respecto de tales obligaciones, y en consecuencia, crea en el usuario una confianza cierta acerca del estado de las mismas. Es por esta razón, que sentada la posición por parte de la entidad bancaria, ésta no podrá variarse de manera unilateral e inconsulta, pues de hacerlo, no sólo evita que su cliente controvierta la nueva posición jurídica que se le quiere imponer, sino que además, viola su derecho al debido proceso y desconoce abiertamente el principio de respeto al acto propio.”[58] (Énfasis de la Sala)

Con base en estas precisiones de la jurisprudencia, la Sala encuentra que incluso en el caso concreto, una vez se comunicó a la actora el estado de la obligación hipotecaria -el 14 de noviembre de 2006-, días después -29 de noviembre- se le reiteró el mayor valor a pagar por incumplimiento, pero adicionalmente se le señaló que en caso de no cumplir con esto se deterioraría la negociación inicial, y la fecha para dar cumplimiento ya había vencido. Por lo que la carga que se le impuso a la accionante fue aún más agravada y se defraudó la confianza legítima que había adquirido de la información entregada previamente que señalaba deber sólo un saldo de \$2.880.000.

En este punto es importante afirmar que la actora presentó copia de los comprobantes de pago de cada una de las cuotas finales, hasta diciembre de 2006, sin embargo las correspondientes a noviembre y diciembre no son legibles, cuestión que no es suficiente para que el banco asuma que la negociación inicial fue incumplida, pues ya las cuotas iniciales -2005- habían sido consignadas a un valor menor y no se había declarado inválida la negociación, y en cambio, a la Sala le llama la atención que la entidad financiera hubiera asumido el incumplimiento sólo hasta el final de las cuotas cercanas a cumplir con el pago total de la obligación y desconociera todo lo pagado hasta el momento. Esto al final es un actuar arbitrario de parte de la entidad financiera, pues es quien se abroga el poder de determinar cuándo la obligación ha sido incumplida e iniciar de nuevo con el valor principal de la negociación sin tener en cuenta todos los pagos ya efectuados por los

usuarios.

Ahora bien, la Sala es conciente que luego del proceso de tutela y la revisión en sede de esta Corporación, con la cantidad de material probatorio allegado por las entidades demandadas en este tiempo, la obligación adeudada por la actora y su histórico ya es clara, inclusive el Banco BBVA realiza un recuento más profundo sobre la obligación hipotecaria original en comparación con su primer escrito en sede de tutela[59], pero en el momento en el que la señora Elicenia interpuso la acción de tutela a la señora no le fueron atendidas de manera clara y comprensible sus solicitudes y se abusó de la posición dominante de estas entidades, por ejemplo no se observa cuáles son las condiciones de la negociación inicial de la obligación hipotecaria, si existía una aceptación expresa sobre el “deterioro de la negociación inicial por incumplimiento”, y aún así, si existiera, para esta Sala esta cláusula es una muestra clara del abuso de la posición dominante.

2.6.3.5. Por otra parte, es cierto que la señora Elicenia asumió la obligación hipotecaria luego de haber sido desplazada forzosamente, a diferencia de lo que ha estudiado la jurisprudencia constitucional para reconocer una protección especial en estos casos, en los que la persona desplazada ha asumido la obligación previamente y por ocasión del desplazamiento no puede continuar con el pago oportuno de la obligación ante la entidad financiera[60]. Sin embargo, no es posible desconocer del todo que la actora es una víctima de la violencia y que merece un trato especial por respeto a su proceso de estabilización económica.

La Sala reconoce que la entidad financiera tiene derecho a perseguir las obligaciones crediticias en las que es acreedor, pero de ninguna manera esto justifica un trato arbitrario con sus usuarios, y menos tratándose de víctimas de la violencia, quienes se encuentran en una situación vulnerable. En ese sentido, las entidades financieras, por su posición dominante, tienen la obligación de garantizar un debido proceso en las relaciones con estas personas, y una forma de hacerlo es asegurando un acceso adecuado, comprensible y acorde con la condición de vulnerabilidad de la información que manejan.

Así, está claro que la inscripción de la demandante y de su cónyuge en el Sistema Único de Registro Nacional de Población Desplazada desde enero 5 de 2006, no los hacen merecedores per se de especial protección constitucional, que repercuta en exoneración o

alivio de la deuda garantizada con el inmueble que habitan. No obstante lo anterior, esta Sala considera que el principio de solidaridad debe observarse en las relaciones entre entidades financieras y víctimas de la violencia en todo momento, pues el principio de solidaridad consagrado en la Carta, juega un rol fundamental en el equilibrio social de las cargas, en la medida en que es un principio constitucional que: (i) constituye una pauta de comportamiento conforme a la cual deben obrar las personas[61] con miras a la realización de fines constitucionales[62]; (ii) es un criterio de interpretación judicial útil en tales causas y (iii) es un límite a los derechos propios[63], en circunstancias en que se requiere el apoyo a otros, para consolidar y afianzar finalmente los derechos de todos[64].

“El desconocimiento de los derechos fundamentales alegados por una persona desplazada (vida, igualdad, libertad u otro derecho fundamental), se violan cuando una entidad bancaria le exige el pago de su obligación sin considerar los efectos que tiene la condición de desplazado sobre sus posibilidades de cumplir tal pago se rompe el deber de solidaridad frente a las personas que se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta, en cuyo caso, es deber del Estado o de los particulares, según la situación, de acudir con la ayuda necesaria, dentro de la órbita de su competencia, (...) Entonces, si en el presente caso, la entidad financiera no ha tenido en cuenta la condición de desplazado del actor, la acción de tutela puede ser procedente. Por el contrario, si la entidad financiera ha suministrado al demandante la información adecuada a esta condición y a su actual situación económica, la acción de tutela no procede”.

Se puede verificar de los hechos narrados por la actora y los documentos allegados en sede de Revisión, que el inmueble sobre el cual versa la hipoteca fue adquirido por la actora casi dos meses después de haber sido reconocida como víctima de desplazamiento forzado con su esposo -lo que puso en conocimiento a las entidades financieras acreedoras de la obligación-, lo que conlleva a concluir que, más allá de encontrarse en una situación de vulnerabilidad por causa del desplazamiento, también se encontraba en un estado de necesidad que la llevó a asumir una obligación crediticia para lograr de nuevo tener una vivienda adecuada que le asegurara su subsistencia. Con base en esto, la Sala considera que a pesar de que es cierto que la accionante asumió la deuda aún conociendo su estado de vulnerabilidad, también es cierto que no fue totalmente autónoma para decidir, pues su necesidad de tener una casa donde vivir la obligó a asumir la deuda que pensó poder pagar.

2.6.4. Conclusiones y decisión a tomar

2.6.4.1. En síntesis, en el caso concreto, si bien es cierto que la actora asumió la deuda luego de su desplazamiento forzado, se presentó un desconocimiento de los derechos fundamentales al debido proceso y al acceso a la información financiera cierta, veraz y comprensible sustentada en el abuso de la posición dominante de las entidades demandadas, quienes desde un comienzo sólo buscaban cobrar la obligación hipotecaria asumida por la actora sin aclararle debidamente las condiciones y desconocer todos los pagos efectuados con base en una cláusula de “deterioro de la negociación inicial por incumplimiento” que le fue informada luego de alcanzar a pagar casi el momento de la deuda asumida.

2.6.4.2. Por todas las consideraciones esbozadas, la Sala Sexta de Revisión, concederá la protección de los derechos fundamentales de la señora Elicenia Díaz, pero no conforme a las pretensiones formuladas por ella en el escrito de tutela, sino en el sentido en que las entidades demandadas desconocieron su derecho al debido proceso y al acceso a una información adecuada y pertinente de su obligación hipotecaria. De manera que en esta ocasión, y como ya se explicó, no se ordenará la condonación de la deuda o de sus intereses moratorios, sino que, en la medida en que las entidades se limitaron a señalar que la deuda había sido cedida, que se registraba un incumplimiento y que debía asumir el mayor valor con la deuda inicial, sin aclarar exactamente en qué había consistido el incumplimiento, sus efectos, sus intereses adeudados y cambiar la fecha exigida para el pago provocándose un incumplimiento automático, se ordenará que se realice un peritaje sobre el monto actual de la obligación hipotecaria No. 350500048067, su histórico y las condiciones inicialmente pactadas y se tengan en cuenta los pagos efectuados por la accionante por la negociación realizada el 15 de junio de 2005 hasta diciembre de 2006 con un saldo por pagar de \$2.880.000. Además, en el momento de la reliquidación, la entidad financiera deberá abstenerse de cobrar los intereses moratorios sobre la deuda a partir del momento de la interposición de la acción de tutela, pues fue a partir de allí que debió concederse la protección de los derechos fundamentales, sin que se generen cargas adicionales a la tutelante.

En efecto, en aras de hacer efectiva la protección de los derechos fundamentales de la accionante, se ordenará al juez de instancia que requiera a un tercero imparcial tomado de

la lista de los auxiliares de justicia, como un perito experto en la temática del caso bajo revisión para que, con toda la información que le alleguen las partes y del expediente de esta providencia, verifique el estado del valor real de la obligación, su histórico, pagos efectivos, intereses moratorios, etc., y vigile un acuerdo de pago que se diseñe y se adapte a las condiciones de la señora Díaz.

Igualmente, dado que la accionante fue desplazada por medios violentos y se le debe otorgar protección especial, la Sala requerirá a la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, por intermedio de su Directora o quien haga sus veces, para que si aún no lo ha realizado, en el término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de este fallo, valore la actual condición de vida de la señora Elicenia Díaz López y su grupo familiar, en aras a vincularla a los alivios y programas a que tenga derecho, establecidos en la Ley 1448 de 2011, especialmente los relacionados con subsidios de vivienda, asistencia crediticia y tasas de descuento que le puedan ser aplicados, sí a ello hubiere lugar.

3. DECISIÓN

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

RESUELVE:

Primero.- LEVANTAR la suspensión del término de revisión, decretada mediante auto de marzo 9 de 2009.

Segundo.- REVOCAR la sentencia del 27 de agosto de 2008, proferida por el Juzgado Primero Laboral de Neiva, mediante la cual fue denegada la tutela pedida por la señora Elicenia Díaz López contra el Banco Granahorrar (hoy BBVA), Promociones y Cobranzas Beta S. A., Central de Inversiones (CISA) y Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA, Ltda., y en su lugar, CONCEDER, la protección de los derechos fundamentales al debido proceso y al acceso a la información financiera clara y cierta teniendo en cuenta el proceso de estabilización económica de la población desplazada, a la señora Elicenia Díaz López, por las razones de esta providencia.

Tercero.- ORDENAR al juez de primera instancia, el Juzgado Primero Laboral del Circuito,

para que dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación de esta providencia, designe a un tercero imparcial de la lista de auxiliares de la justicia, quien con la información que alleguen las entidades demandadas, especialmente la Compañía de Gerenciamiento Comercial ACG LTDA (hoy Compañía de Gerenciamiento de Activos S.A.S en liquidación) y a Covinoc S.A., su representante legal o quien haga sus veces, y la parte actora, realice un estudio histórico de la obligación hipotecaria de la señora Elicenia Díaz López, teniendo en cuenta (i) las condiciones pactadas desde su origen, (ii) la tasa pactada conforme a un crédito de vivienda, (iii) los pagos realizados en cumplimiento de esta obligación, (iv) el acuerdo de pago suscrito en el año 2005 y que fue asumido por la accionante, (v) el valor real del bien inmueble, (v) los pagos efectuados por ella hasta 2006 que ascendían a un valor de catorce millones ciento veinte mil pesos (\$14.120.000) para deducirlos de la liquidación actual de la obligación hipotecaria y (vi) abstenerse del cobro de intereses moratorios a partir de la fecha de la interposición de la acción de tutela.

Una vez notificada la sentencia y de adelantar el proceso referenciado en el presente numeral, las partes deberán llegar a nuevos acuerdos de pago con el fin de continuar con la relación contractual, sin embargo, estos se harán teniendo en cuenta las posibilidades económicas del accionante para esa época y el principio de solidaridad.

Cuarto.- ORDENAR a la Defensoría del Pueblo que en ejercicio de las funciones que le asigna el artículo 282 de la Constitución, asesore y acompañe a la señora Elicenia Díaz López y allegue al juez de primera instancia, con copia a la Corte Constitucional, un informe sobre las actuaciones adelantadas por las entidades demandadas y los acuerdos de pago celebrados.

Quinto.- REQUERIR a la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, por intermedio de su Directora o quien haga sus veces, para que si aún no lo ha realizado, en el término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de este fallo, valore la actual condición de vida de la señora Elicenia Díaz López y su grupo familiar, en aras a vincularla a los alivios y programas a que tenga derecho, establecidos en la Ley 418 de 1997 y la Ley 1448 de 2011, especialmente los relacionados con subsidios de vivienda, asistencia crediticia y tasas de descuento que le puedan ser aplicados, sí a ello hubiere lugar.

Sexto.- Por Secretaría General, LÍBRESE la comunicación a que alude el artículo 36 del

Decreto 2591 de 1991.

NILSON PINILLA PINILLA

Magistrado

Con salvamento de voto

JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB

Magistrado

ALBERTO ROJAS RÍOS

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA DE MONCALEANO

Secretaria General

[1] Auto del 5 de noviembre de 2008, Sala de Selección conformada por los Magistrados Manuel José Cepeda y Humberto Antonio Sierra Porto.

[2] Granahorrar, en el proceso de fusión con BBVA, cedió la obligación a Promociones y Cobranzas Beta, que a su vez la cedió luego a Central de Inversiones S. A., CISA, la cual posteriormente la vendió a Compañía de Gerenciamiento de Activos, CGA, Ltda.

[3] Fs. 32 y 33 cd. inicial.

[4] Fs. 51 y 52 ib..

[5] Cfr. artículos 86 Const. y 42 D. 2591 de 1991.

[6] Los establecimientos bancarios son “las instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito”, numeral 2° del artículo 2° del Decreto 663 de 1993.

[7] Recuérdese que el artículo 335 superior obliga a promover “la democratización del crédito”.

[8] Ver sentencias T-312 de mayo 3 de 2010, M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub; T-1018 de diciembre 9 de 2010, M. P. Nilson Pinilla Pinilla; T-386 de mayo 25 de 2012, M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; C-909 de noviembre 12 de 2012, M. P. Nilson Pinilla Pinilla, entre otras.

[9] M.P. Alejandro Martínez Caballero.

[10] 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.

[11] Sentencia T-443 de 1992. M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

[12] Sentencia T-288 de 1995.

[13] Ver sentencia T-1062 de 2001

[14] Sentencia T-360 de 2009.

[15] Art. 51 Const.: “Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna. El Estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho y promoverá planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de ejecución de estos programas de vivienda.”

[16] Numeral 1º del artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948; artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Sociales, Económicos y Culturales de 1966; artículo 34 de la Carta de la Organización de los Estados Americanos; artículo 26 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; artículo 27 de la Convención sobre los Derechos del Niño; artículo 21 de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados; artículo 5.2 del Convenio 117 de la Organización Internacional del Trabajo sobre política social; artículo 5º, literal e, iii de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial; artículo 43.1, literal d de la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares; artículo 28.1 y 2, literal d de la Convención sobre los Derechos de las Personas

con Discapacidad; artículo 14.2 literal h de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; artículos 14, 16 y 17 del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes.

[17] Ver por ejemplo la sentencia T-908 de 2012 M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

[18] T-1094 de diciembre 19 de 2012, M. P. Nilson Pinilla Pinilla.

[19] Cfr., además de las sentencias ya citadas en este acápite, T-791 de agosto 23 de 2003, M. P. Jaime Araújo Rentería; T-1091 de octubre 26 de 2005, M. P. Clara Inés Vargas Hernández; T-1103 de noviembre 6 de 2008, M. P. Humberto Antonio Sierra Porto; T-065 de febrero 4 de 2011, M. P. Mauricio González Cuervo; T-484 de junio 20 de 2011, M. P. Luis Ernesto Vargas Silva, entre otras.

[20] T-1094 de 2012, precitada.

[22] M.P. Alfredo Beltrán Sierra

[23] M.P. Nilson Pinilla Pinilla

[24] “T-086 de 2006 (9 de febrero), M. P. Clara Inés Vargas Hernández”.

[25] M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

[26] En este sentido la sentencia T-025 de 2004 M.P. Manuel José Cepeda, indicó: “También ha resaltado esta Corporación que, por las circunstancias que rodean el desplazamiento interno, las personas –en su mayor parte mujeres cabeza de familia, niños y personas de la tercera edad - que se ven obligadas ‘a abandonar intempestivamente su lugar de residencia y sus actividades económicas habituales, debiendo migrar a otro lugar dentro de las fronteras del territorio nacional’ para huir de la violencia generada por el conflicto armado interno y por el desconocimiento sistemático de los derechos humanos o del derecho internacional humanitario, quedan expuestas a un nivel mucho mayor de vulnerabilidad, que implica una violación grave, masiva y sistemática de sus derechos fundamentales y, por lo mismo, amerita el otorgamiento de una especial atención por las autoridades: ‘Las personas desplazadas por la violencia se encuentran en un estado de debilidad que los hace

merecedores de un tratamiento especial por parte del Estado’.

[27] M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

[28] M.P: María Victoria Calle Correa.

[29] M.P. Juan Carlos Henao Pérez

[30] M.P. Jorge Iván Palacio Palacio

[31] Cfr. literal I, correspondiente al acápite de pruebas ordenadas en sede de revisión, numeral 2°, pag. 7.

[32] Cfr. literal I, correspondiente al acápite de pruebas ordenadas en sede de revisión, numeral 2°, pag. 8.

[33] F. 40 cd. Corte.

[34] Los comprobantes de pago de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2006 no son legibles suficientemente.

[35] Cfr. literal I, correspondiente al acápite de pruebas ordenadas en sede de revisión, numeral 3°, pag. 9.

[36] Folio 55 del cuaderno de primera instancia.

[37] Ver cuaderno de primera instancia.

[38] Fs. 265 y 266 cd. inicial.

[39] F. 266 ib..

[40] Ver sentencia T-416 de 1997 M.P. José Gregorio Hernández. “(...) la legitimación pasiva en la acción de tutela hace referencia a la aptitud legal de la persona contra quien se dirige la acción, de ser efectivamente la llamada a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental. En la medida que refleja la calidad subjetiva de la parte demandada “en relación con el interés sustancial que se discute en el proceso”, la misma, en principio, no se predica del funcionario que comparece o es citado al proceso, sino de la entidad

accionada, quien finalmente será la llamada a responder por la vulneración del derecho fundamental, en caso de que haya lugar a ello. Cfr. sentencias T-1015/06. MP. Álvaro Tafur Galvis y T-780 de 2011 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

[41] Ver sentencia T-172 de 2007 M.P. Jaime Araujo Rentería.

[42] Ver entre otras, sentencias T-921 de 2002 M.P. Rodrigo Escobar Gil, T-482 de 2004 M.P. Álvaro Tafur Galvis, T-1217 de 2008 M.P. Jaime Araujo Rentería, T-909 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

[43] Cfr. T-482 de 2004 M.P. Álvaro Tafur Galvis y T-909 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

[44] Ver, sentencia T-196 de 2010 M.P. María Victoria Calle Correa.

[45] Cfr. Sentencia T-191 de 2010 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

[46] Ver escrito de tutela del cuaderno principal.

[47] Ver folio 111 del cuaderno de revisión.

[48] Ver entre otras, sentencias T-390 de 1997 M.P. José Gregorio Hernández Galindo, T-277 del 2006 M.P. Jaime Córdoba Treviño y T-312 de 2010 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

[49] Folio 21 del cuaderno principal.

[50] Folio 173 del cuaderno principal.

[51] Ver folio 199 del cuaderno principal en el cual se puede notar que esta entidad señala que es el operador de cartera de la Compañía de gerenciamiento de Activos CGA, al 16 de mayo de 2008.

[52] Ver folio 194 Covinoc afirme ser el administrador de cartera de la Compañía de Gerenciamiento de Activos, al 10 de julio de 2008.

[53] Folio 194 del cuaderno principal.

[54] “Por otra parte y en razón al objeto social, Central de Inversiones S.A. adquirió la

obligación No. 350500048067, por cesión a el Banco (sic) Granahorrar, obligación que a su vez posteriormente fue vendida a la compañía de gerenciamiento de Activos LTDA., mediante contrato de compra venta de activos celebrado el 06 de julio de 2007 y entregada el 31 de octubre de 2007”.

[55] La actora habría cancelado 16 cuotas que sumarían \$14.120.000[55] Cfr. literal I, correspondiente al acápite de pruebas ordenadas en sede de revisión, numeral 2°, pag. 8.

[56] La comunicación de fecha del 29 de noviembre de 2006, exige el pago de \$750.000 como mayor valor a pagar por el incumplimiento el 20 de noviembre del mismo año.

[57] Cfr. Sentencia T-1085 de 2002 M.P. Jaime Araujo Rentarías y T-129 de 2005 M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

[58] En sentencia T-959 de 2000, M.P. Rodrigo Escobar Gil, sobre el particular señaló lo siguiente: “es claro que las entidades bancarias, como prestadoras de un servicio de interés público, y depositarias de la confianza pública, asumen una posición dominante frente a sus clientes, a quienes les suministran una información que presumen veraz, y a través de la cual informan a sus clientes de manera puntual y exacta sobre el estado de sus obligaciones financieras. Es a partir de esta información que los clientes pueden establecer si sus obligaciones crediticias ya están canceladas o aún persiste un saldo pendiente.”

[59] Ver folios 44 al 46 del cuaderno de revisión de la Corte Constitucional. Igualmente lo hace la Compañía de Gerenciamiento de Activos LTDA en escrito del 26 de julio de 2013, en el que se hace referencia al acuerdo de pago suscrito el 7 de junio de 2005, al derecho de petición presentado por el cónyuge de la actora el 23 de octubre de 2006 en el cual se establecen las últimas dos cuotas a pagar y se hace énfasis en que el acuerdo fue incumplido porque los pagos se realizaron de manera irregular.

[60] “a) La obligación contraída por una víctima de desplazamiento forzado previa su ocurrencia no es exigible mientras persistan las circunstancias de indefensión y debilidad que caracterizan el delito del desplazamiento y sus consecuencias, debido a que ello acarrea la pérdida o alteración de los medios de producción que de forma tradicional habían sido empleados por la víctima para la manutención propia y la de su familia. Sin embargo,

debido a que ordenar la suspensión de la obligación crediticia hasta la estabilización socio-económica de la víctima podría resultar desproporcionado [frente al derecho de las entidades de perseguir el pago del crédito y mantener así el acceso de otras personas a los servicios financieros], se hace imperiosa la renegociación de la deuda y la terminación de cualquier proceso ejecutivo que se hubiese iniciado para su exigibilidad...”. Cfr T-697 de septiembre 20 de 2011, M. P. Humberto Antonio Sierra Porto. Se advierte que el sentido de cada una de esas medidas fue explicado ampliamente en la sentencia T-520 de 2003 (M.P. Rodrigo Escobar Gil). Por tratarse de jurisprudencia reiterada y uniforme, la Sala no profundizará en ello. Se puede confrontar el acápite 3º de los fundamentos de la sentencia citada.

[62] Sentencia T-170 de 2005.

[63] Sentencia C-459 de 2004.

[64] La Corte Constitucional, en la Sentencia T-434 de 2002. Señaló sobre el principio de solidaridad, lo siguiente: “En cuanto a su contenido, esta Corporación lo define como: “un deber, impuesto a toda persona por el sólo hecho de su pertenencia al conglomerado social, consistente en la vinculación del propio esfuerzo y actividad en beneficio o apoyo de otros asociados o en interés colectivo”. // De esta manera, cada miembro de la comunidad, tiene el deber de cooperar con sus congéneres ya sea para facilitar el ejercicio de los derechos de estos, o para favorecer el interés colectivo.//Este deber, que vincula y condiciona el actuar tanto del Estado, como de la sociedad y la familia, no es ilimitado, y por esta razón el intérprete en cada caso particular, debe establecer los límites precisos de la exigibilidad”.

[65] M.P. Alfredo Beltrán Sierra.