

Sentencia T-544/03

ACTO PROPIO-Respeto por entidad financiera

ACCION DE TUTELA-Improcedencia por no haberse configurado una situación jurídica concreta/CREDITO HIPOTECARIO-Reliquidación

En ningún momento se configuró en cabeza de la accionante una situación jurídica concreta emanada de la actuación de la demandada. Si bien es cierto que el comportamiento de la funcionaria de la entidad bancaria, no desvirtuado por la demandada en su toma de posición frente a la acción de tutela interpuesta en su contra, es irregular al reportar un saldo del crédito que luego fue desmentido por la misma entidad a la que representa, y que tal conducta generó expectativas en la accionante respecto al monto de la reliquidación de su crédito, lo cierto es que no se ha demostrado efectivamente que la entidad bancaria hubiera reliquidado la obligación en la suma que aduce la demandante. Así las cosas, las actuaciones de la entidad demandada, por conducto de su funcionaria al reportar un saldo de deuda que no correspondía con la realidad, no configuraron una situación jurídica concreta para la accionante, ya que ellos no tenían ni podían tener la potencialidad de reemplazar el acto de reliquidación de la obligación hipotecaria.

Reiteración de Jurisprudencia

Referencia: expediente T-705566

Acción de tutela instaurada por Berenice Layton Solano contra el Banco Granahorrar.

Magistrado Ponente:

Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

Bogotá, D.C., nueve (9) de julio de dos mil tres (2003).

La Sala Tercera de Revisión de la Corte Constitucional, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, en particular las contenidas en los artículos 86 y 241, numeral 9, de la Constitución y el Decreto 2591 de 1991, ha proferido la siguiente

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

La accionante adquirió por intermedio de la Corporación de Vivienda Popular CORVIVIR, un apartamento el 2 de mayo de 1995, para lo cual pagó una cuota inicial y contrajo una obligación hipotecaria con el Banco Central Hipotecario -B.C.H- por el saldo del valor¹ del inmueble. Las cuotas fueron canceladas al Banco siempre de manera puntual. En diciembre de 1999, solicitó al Banco le informara el saldo de la deuda pendiente a la fecha, a lo que se le informó que ascendía a la suma de \$ 22.470.545.14 pesos. Así, en los meses de enero y febrero de 2000, la accionante canceló oportunamente las cuotas respectivas y el día 16 de febrero de ese mismo año, se acercó al mismo Banco con la intención de pagar el saldo total pendiente. En esta oportunidad se le informó que, dado el contrato de cesión de activos suscrito entre el Banco B.C.H. y el Banco Granahorrar, el pago que pretendía hacer debía realizarlo directamente en este último Banco. En razón a lo anterior, acudió al Banco Granahorrar, en donde funcionarios de dicha entidad le recomendaron no pagar la totalidad de lo adeudado, por cuanto no disponían en el momento del “dato para el abono de la reliquidación aprobada por la Superintendencia Bancaria”². En vista de lo anterior, la tutelante se limitó a hacer tan sólo un abono a su deuda por valor de \$ 12.000.000 de pesos, pago que realizó el 16 de febrero de 2000.

Posteriormente, en el mes de marzo la actora canceló la cuota del mes por valor de \$ 336.000 pesos, lo que se repitió en abril por valor de \$ 120.604.04 pesos. El 14 de abril de 2000 los funcionarios de Granahorrar José Alejandro Rugeles y Sandra Silva, le informaron que hecha la reliquidación, el saldo total pendiente por pagar para cancelar el crédito hipotecario era de \$ 2.243.879 de pesos, consignación que fue hecha de puño y letra por la misma funcionaria del Banco, pago que se hizo en ese mismo instante. Informada la actora de los documentos requeridos para la cancelación de la hipoteca, estos fueron aportados el día 17 de abril y entregados a la señorita Silva, quien informó a la accionante que aproximadamente en el mes de mayo o junio de ese mismo año, debía acercarse a esa oficina a recoger la minuta de liquidación de hipoteca para realizar posteriormente el trámite notarial correspondiente. Observa la Sala de Revisión que el Banco Granahorrar, en escrito del 21 de noviembre de 2002, en el que se opone a la acción de tutela, no controvierte ninguno de los anteriores hechos. Se limita a afirmar que no se ha realizado el levantamiento

del gravamen hipotecario “por cuanto el crédito en mención presenta un saldo total por valor de \$6.404.000, tal como se refleja en el soporte adjunto” (folio 59).

No obstante lo anterior, en el mes de mayo de 2000, la accionante recibió nuevamente factura mensual para el pago del crédito, situación que fue informada a la funcionaria del Banco Granahorrar, quien le aconsejó a la tutelante hacer caso omiso a la misma, pues tal situación podía presentarse ocasionalmente. Ante el silencio de la entidad en relación con la minuta que levantaba la hipoteca del inmueble, la actora dirigió el día 23 de junio de 2000, un escrito al Presidente del B.C.H. en el que puso de presente su situación y pidió una solución a la misma, sin obtener respuesta alguna. El 10 de julio de 2000, nuevamente la demandante elevó un derecho de petición dirigido a la Jefe de la Unidad de Cartera del Banco Granahorrar, el cual fue resuelto el día 2 de agosto mediante la solicitud a la tutelante de una prórroga para dar una respuesta a su reclamación.³ El día 10 de agosto de ese mismo año, la actora insistió ante la Jefe de la Unidad de Cartera de Granahorrar y puso de presente que según el artículo 6 del C.C.A. la prórroga a ella solicitada no era indefinida y que por el contrario existía un término legal para resolver su petición. Así, el día 4 de septiembre de 2000, el Banco respondió a la accionante que “recibidos los documentos para cancelar su hipoteca verificamos que el crédito de la referencia no está cancelado en su totalidad”.⁴

Ante tal situación, y con la seguridad de haber cancelado la totalidad del crédito según la información suministrada en su momento por funcionarios del mismo Banco, la actora expuso su inconformidad con la respuesta del Banco y puso de presente las irregularidades por ella percibidas, en cuanto los pagos hechos los días 14 y 16 de febrero y el realizado el 14 de abril por el saldo final de \$ 2.243.789 pesos, aparecían registrados tan sólo el día 30 de septiembre de 2000.

Con posterioridad a los anteriores hechos, la accionante ha sido requerida por varias oficinas de cobro jurídico que le solicitan la cancelación de la deuda hipotecaria que tiene con el Banco Granahorrar, a lo cual la accionante expone que dicha deuda ya fue cancelada. De igual forma, en varias conversaciones sostenidas con funcionarios del Banco, en particular con el Jefe de la Unidad de Crédito de Granahorrar, solicitó el levantamiento de la hipoteca que recae sobre su inmueble, pues en la medida en que su situación económica es bastante difícil, ha logrado conseguir trabajo fuera del país, y ya ha iniciado una negociación sobre el apartamento. Sin embargo, al no recibir respuesta a esta petición, la accionante expone que

debió cancelar al comprador del inmueble, el valor acordado como cláusula penal ante su incumplimiento en el negocio.

Demostrado el desorden administrativo del mencionado Banco, en tanto las entidades de cobro jurídico, le señalan diferentes montos como deuda pendiente por su crédito hipotecario,⁵ la tutelante considera que el Banco Granahorrar ha violado sus derechos fundamentales a la vivienda digna, a la propiedad, a la tranquilidad personal y familiar, así como a la salud, pues las repetidas llamadas de cobro tanto de oficinas de cobro como del mismo Banco han afectado su salud y tranquilidad en razón al permanente estado de angustia que se genera ante los avisos de inminentes cobros jurídicos. Por ello, solicita se ordene al banco accionado que inicie el trámite de cancelación de hipoteca que pesa sobre el inmueble de su propiedad.

2. Fallos de instancia

Mediante sentencias del 29 de noviembre de 2002 y 24 de enero de 2003, el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Bucaramanga y la Sala Laboral del Tribunal Superior de esa misma ciudad, negaron la tutela con los mismos argumentos, al considerar que la acción de tutela no es procedente en el presente caso, pues no se presenta violación de derecho alguno, y porque se está es ante un negocio inconcluso en tanto la entidad accionada afirma que la tutelante tiene pendiente aún, un saldo a pagar por concepto del crédito hipotecario de su apartamento. En vista de ello, la partes involucradas podrán acudir ante la jurisdicción ordinaria para resolver los problemas surgidos con ocasión de tal negocio.

3. Revisión de la Corte

El anterior proceso de tutela fue remitido a la Corte y seleccionado para revisión mediante auto del 5 de marzo de 2003, proferido por la Sala de Selección Número 3, correspondiendo al magistrado ponente su conocimiento.

4. Pruebas recepcionadas en sede de revisión

Mediante auto de fecha 12 de junio de 2003, la Sala Tercera de Revisión resolvió decretar una serie de pruebas con el fin de determinar la situación crediticia de la accionante en relación con la reliquidación de su obligación hipotecaria. De las pruebas decretadas por la

Sala Tercera de Revisión, este despacho recaudó las siguientes:

4.1 Carta del 25 de junio de 2003 dirigida por la Vicepresidenta Jurídica y Secretaria General del Banco Granahorrar a la Corte Constitucional en la que informa que el crédito objeto de análisis “es de aquellos que nos fueron cedidos por el Banco Central Hipotecario”, y que esta última entidad según contrato de cesión asumió la responsabilidad exclusiva de efectuar el proceso de reliquidación ordenado por la Ley 546 de 1999. Estima, en consecuencia, que el Banco Central Hipotecario (B.C.H.) debe ser vinculado al proceso de tutela para evitar la posible nulidad del proceso por falta de integración del litis consorcio necesario.

4.2 Carta del 19 de junio de 2003 dirigida por la Unidad de Quejas y Reclamos –Fábrica de Créditos del Banco Granahorrar a la Corte Constitucional en la que se informa:

1. Que el B.C.H. reliquidó en el año 2000 inicialmente la obligación hipotecaria de la accionante, obteniendo como resultado un alivio de la deuda en \$5.090.072,36.

2. Que el B.C.H. en liquidación, luego de revisar la metodología empleada en la reliquidación de la obligación hipotecaria de conformidad con las directrices de la Superintendencia Bancaria, determinó como nuevo valor del alivio la suma de \$5.282.489,00.

3. Que el valor obtenido se aplicó sobre el capital de la deuda, el cual ascendía a la suma de \$10.039.426,55.

Informa igualmente que un conocido canceló los dineros exigidos por el Banco, lo cual celebró un pacto de retroventa, debiendo reembolsar los dineros pagados antes de un año, “para de esta manera salvar por segunda vez mi Apartamento, único medio de sustento mío y de mi anciana y enferma madre”. Por último, sostiene que en la semana que termina en el Banco le entregaron la minuta de cancelación de la hipoteca para su respectiva protocolización.

II. CONSIDERACIONES

1. Para decidir el presente caso, la Sala deberá resolver si la modificación unilateral de sus propias actuaciones por parte del Banco Granahorrar⁶ atenta contra los derechos fundamentales de la accionante, particularmente el derecho al debido proceso.

2. El asunto que involucra esta tutela está referido a la garantía del debido proceso en la modalidad de respeto a la actuación propia, entendida como la imposibilidad para quien actúa y genera con ello una situación particular y concreta, de desconocer su propia conducta, por vulnerar con ello los principios de buena fe y de confianza legítima. Sobre el particular la Corte ya se ha pronunciado en otro caso similar que involucró igualmente la reliquidación de créditos por parte del Banco Granahorrar, solo que en esa oportunidad la entidad crediticia expidió al accionante una certificación en la que hacía constar que éste estaba a paz y salvo con la entidad respecto de la cancelación total de la obligación y luego procedió a cobrarle el saldo insoluto de su deuda con intereses moratorios. En tal ocasión⁷ la Corte concedió la tutela del derecho fundamental al debido proceso y ordenó a la entidad crediticia cancelar la obligación hipotecaria y levantar el gravamen constituido sobre el inmueble del actor, con base en la siguiente doctrina:

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

9. El derecho fundamental al debido proceso comprende, como lo ha señalado esta Corporación⁸, no sólo las garantías del artículo 29 de la Carta, sino también otro cúmulo de valores y principios de la misma raigambre constitucional que hacen que vaya más allá del cumplimiento de los requisitos que la ley procesal impone (debido proceso legal), a través de la irrestricta observancia de los demás derechos que permitan la vigencia de un orden justo.

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

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

De ello se desprende que el respeto del acto propio comprende una limitación del ejercicio de los derechos consistente en la fidelidad de los individuos a las decisiones que toman, sin que puedan revocarlas por sí mismos, más aún cuando el acto posterior se funde en criterios irrazonables, desproporcionados o extemporáneos⁹.

El principio de respeto del acto propio resulta aplicable cuando (i) se ha proferido un acto que contenga una situación subjetiva concreta y verificable que conceda confianza a su beneficiario de la titularidad de una posición jurídica determinada, esto es, que la disposición sea eficaz y jurídicamente vinculante; (ii) la decisión sea revocada unilateralmente por su emisor sin que esté autorizado por el ordenamiento para ello y con base en parámetros irrazonables o desproporcionados y (iii) exista identidad entre el sujeto que emite la decisión y su beneficiario tanto en la disposición inicial como en la posterior que la modifica, a la vez que ambos actos regulen la misma situación jurídica subjetiva.¹⁰

3. En el presente caso, estima la Corte que no se configuran plenamente los elementos que permiten aplicar el principio que prohíbe desconocer el acto propio, por lo que no hay lugar a conceder la tutela de los derechos fundamentales que se aducen vulnerados por la actora. A tal conclusión arriba la Corte por las siguientes razones:

3.1 En ningún momento se configuró en cabeza de la accionante una situación jurídica concreta emanada de la actuación de la demandada. Ello porque si bien la funcionaria de la entidad bancaria le suministrara información sobre el monto del saldo insoluto de la deuda crediticia a pagar para cancelar totalmente su obligación, lo cierto es la reliquidación del crédito de la accionante, así se hubiera corregido pasando de \$5.090.072,36 a \$5.282.489,00 y su aplicación al capital se hubiera hecho extemporáneamente, lo cierto es que no es claro si la accionante canceló la totalidad de la obligación hipotecaria que tenía con la entidad bancaria, tal y como obra en las pruebas recaudadas por la Sala de Revisión.

3.2 Si bien es cierto que el comportamiento de la funcionaria de la entidad bancaria, no desvirtuado por la demandada en su toma de posición frente a la acción de tutela interpuesta en su contra, es irregular al reportar un saldo del crédito que luego fue desmentido por la misma entidad a la que representa, y que tal conducta generó expectativas en la accionante respecto al monto de la reliquidación de su crédito, lo cierto es que no se ha demostrado efectivamente que la entidad bancaria hubiera reliquidado la obligación en la suma que

aduce la demandante. En efecto, de las pruebas remitidas a la Corte por la entidad bancaria se desprende que del capital de la deuda que ascendía en diciembre de 2001 a la suma de \$10.039.426,55 se descontó el alivio reliquidado por el Banco Granahorrar en la suma final de \$5.282.489,00, lo que claramente muestra que subsistió un saldo insoluto de la deuda a diciembre de 2001. Así las cosas, las actuaciones de la entidad demandada, por conducto de su funcionaria al reportar un saldo de deuda que no correspondía con la realidad, no configuraron una situación jurídica concreta para la accionante, ya que ellos no tenían ni podían tener la potencialidad de reemplazar el acto de reliquidación de la obligación hipotecaria.

3.3 Por último, del escrito dirigido a esta Corte por la accionante queda claro que en el fondo existe una divergencia en cuanto al monto de la deuda hipotecaria, a las fechas en que fueron aplicados los respectivos pagos por concepto de cuotas canceladas y reliquidación de la deuda, todo lo cual hace lo aquí discutido un asunto de competencia exclusiva de la justicia ordinaria, no siendo la controversia contractual sobre el manejo de la obligación hipotecaria materia de la decisión de tutela. Prueba de ello es que finalmente la accionante, pese a tener que contraer una nueva obligación con un tercero, canceló lo cobrado por el Banco demandado y recibió finalmente la minuta de cancelación de la hipoteca para su protocolización. Lo anterior, sin desmedro de las acciones ordinarias que tiene a su favor en caso de considerar que la entidad bancaria incumplió el contrato con ella celebrado y acabó por cobrar más de lo debido.

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

RESUELVE

Primero.- CONFIRMAR la sentencia del 24 de enero de 2003, proferida por la Sala Laboral del Tribunal Superior de Bucaramanga, que a su vez confirmó la sentencia del 29 de noviembre de 2002, proferida por el Juez Tercero Laboral del Circuito de esa misma ciudad, por la cual se negó la tutela solicitada por la accionante.

Segundo.- Por Secretaría líbrese la comunicación de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

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

MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

Magistrado Ponente

JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

Magistrado

RODRIGO ESCOBAR GIL

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MENDEZ

1 El crédito en el B.C.H. se radicó bajo el No. OH 4500070003873156 y ascendía al momento de contraída la obligación a la suma de \$ 11.830.000 pesos.

2 Ver folio 21 del expediente objeto de revisión.

3 Ver folio 35 del expediente.

4 Ver folio 37 del expediente.

5 A folio 27 del cuaderno 2 del expediente, la accionante resume los diferentes saldos que le reclaman diferentes personas como impagos por concepto del mismo crédito hipotecario. Las personas reclamantes y los saldos exigidos son los siguientes:

Oficina del B.C.H. \$ 840.839.00

Comunicación Dr. Jairo Camargo \$ 4.454.000.00

Jefe Unidad de Crédito del banco

Granahorrar

Comunicación Dr. Luis F. Díaz \$ 3.975.389.00

Vicepresidente Comercial Banco

Granahorrar

Gestión telefónica Funcionarios de \$ 5.000.000.00

Cartera.

6 La Corte ha reiterado en varias de sus providencias que el Banco Granahorrar tiene la condición de empresa industrial y comercial del Estado, cuyo objeto social es el servicio bancario, es decir, se trata de una entidad financiera estatal que presta un servicio público, cumpliendo así los requisitos del artículo 86 de la Constitución siendo por tanto posible que sea demandada en acción de tutela. (Sentencias T-661 de 2001 y T-1085 de 2002).

7 Sentencia C-083 de 2003, M.P. Jaime Córdoba Triviño. (Se trataba de un deudor hipotecario que luego de la reliquidación de su crédito según lo ordenado por la Ley 546 de 1999 y de la cancelación del saldo insoluto de su deuda, obtuvo de la institución financiera un paz y salvo del pago del su crédito hipotecario. Posteriormente, sin embargo, le fue exigido por Granahorrar el pago de una obligación pendiente ante el error cometido por el Banco en la reliquidación del crédito).

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

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

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