

Sentencia T-546/03

ACTO PROPIO-Respeto por entidad financiera

ENTIDAD BANCARIA-Posición dominante

ENTIDAD BANCARIA-Modificación de situación jurídica consolidada respecto de reliquidación de créditos hipotecarios/DEBIDO PROCESO-Vulneración por Granahorrar al solicitar saldo después de expedido paz y salvo

ENTIDAD BANCARIA-Revocación de actos propios

ENTIDAD BANCARIA-Vulneración de derechos por revivir créditos ya cancelados

ENTIDAD BANCARIA-Utilización de extractos bancarios a falta de paz y salvo por cuanto indicaban estado de obligaciones financieras

Reiteración de Jurisprudencia

Referencia: expedientes T-720598, T-720794 y T-721362

Acción de tutela instaurada por Isabel Supelano de Forero, Martha Isabel Toro Buitrago y Luis Hernando Salas Villamizar contra el Banco Granahorrar, la Superintendencia Bancaria y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Magistrado Ponente:

Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

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

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES.

a. Expediente T-720598

Señala la accionante Isabel Supelano de Forero que en marzo de 1993 suscribió junto con su

cónyuge Luis Alberto Forero Sánchez, en calidad de obligados solidarios, hipoteca de primer grado a favor del Banco Granahorrar sobre el apartamento 402 del Edificio Apartamentos El Chicó en Bogotá para respaldar el contrato de mutuo por un valor de \$20.101.000 de pesos para la adquisición de vivienda. Anota que siempre se pagó de manera puntual y completa, bien mediante las cuotas mensuales o abonos a capital.

El 5 de febrero de 1999, falleció el señor Luis Alberto Forero Sánchez, codeudor de la obligación, motivo por el cual se hizo la correspondiente reclamación a la aseguradora, pero ésta resultó infructuosa. Desde la fecha del fallecimiento del señor Forero Sánchez, y hasta el día 30 de julio de 2000, el crédito apareció como "INACTIVO". Durante este periodo la tutelante en varias ocasiones solicitó el estado de cuenta de su crédito, pero obtuvo como respuesta que este se encontraba inactivo.

En abril de 2000, la demandante solicitó la reliquidación del crédito para obtener el alivio otorgado por la Ley 546 de 1999, siendo dicha petición negada por Granahorrar en junio del mismo año.¹

Pese a la inactividad del crédito reportada por el Banco Granahorrar, en agosto de 2000 Granahorrar expidió un extracto en el que informaba a la demandante que la obligación, no sólo se encontraba en mora pues presentaba 17 cuotas vencidas, sino que también le aclaró que el saldo total de la deuda ascendía a \$35.393.727 de pesos.

La actora insistió en la reliquidación de su crédito para obtener el alivio otorgado por la ley, e indicó que el Banco no podía cobrar mora alguna sobre su crédito en razón a la inactividad a la que el mismo lo había sometido.

En octubre Granahorrar expidió un nuevo estado de la obligación en el que consta que el 1° de enero de 2000 se había hecho un abono por valor de \$5.113.420 de pesos, monto que coincidía con el valor del alivio de vivienda otorgado.

En noviembre de 2000, nuevamente Granahorrar informó a la accionante que se había efectuado un abono a la deuda por valor de \$5.113.420 de pesos. Además, le comunicó que para los créditos que se encontraban en mora, el valor del alivio se había destinado a cubrir las cuotas pendientes en orden de antigüedad y por el valor que aparecía en la facturación, excluidos los intereses por mora, pues estos se habían condonado, entendiéndose que jamás

se estuvo en mora en las mencionadas cuotas, y que el remanente sería aplicado al capital.²

El 22 de julio de 2002 Granahorrar informó a la tutelante que el saldo total de la deuda era de \$23.350.956.01 pesos. Tal deuda fue cancelada en su totalidad el mismo día mediante consignación por el valor señalado por el Banco Granahorrar.

El Banco Granahorrar expidió entonces un certificado en el que consta que la obligación hipotecaria de la tutelante (de su cónyuge fallecido) se encuentra cancelada en su totalidad y a paz y salvo³. Reza el mencionado documento:

“Granahorrar Banco Comercial S.A

CERTIFICA

“Que la obligación Hipotecaria No. 1004000554243, a cargo de LUIS ALBERTO FORERO SÁNCHEZ con C.C. No. 2.903.342, se encuentra cancelada en su totalidad y a paz y salvo con el Banco.

“Se expide en Bogotá D.C., a los 22 días del mes de Julio de 2002, a solicitud del interesado.

“Datos sujetos a verificación.

FIRMA AUTORIZADA

Fábrica de Crédito”

Hasta el día de interposición de la tutela, el Banco Granahorrar no había expedido la minuta de cancelación de la hipoteca, no obstante que la misma fue solicitada desde el 22 de julio de 2002 por la interesada.

Como consecuencia de una consulta hecha por la misma tutelante, una funcionaria del referido Banco le informó que no podía expedir la minuta de cancelación de la hipoteca por cuanto existía un saldo insoluto por valor de \$9.777.294.98 pesos, el cual se atribuye a una reversión del alivio financiero hecho por la Superintendencia Bancaria, situación que no fue informada a los deudores y que mucho menos se vio reflejada en los extractos relacionados.⁴

Por lo anterior, la accionante considera vulnerado sus derechos fundamentales al debido proceso e igualdad y pide que se ordene a Granahorrar congelar a 1° de enero de 2000, el valor en pesos de la diferencia que resulte entre el alivio inicial concedido (\$5.113.420.81) y el monto reliquidado por el Banco (\$3.269.833.00), es decir (\$1.843.587.81). Finalmente, pide que una vez se consigne por el deudor la suma de \$1.843.587.81 pesos, el Banco entregue la minuta de cancelación de la hipoteca que pesa sobre el inmueble.

b. Expediente T-720794.

La señora Martha Isabel Toro Buitrago adquirió en 1992 la obligación hipotecaria No. 7018 00014957 con el Banco Granahorrar para la compra de una vivienda de interés social por valor de \$4.200.000 pesos y plazo de 15 años. Las cuotas mensuales se cancelaron regularmente, al punto que para el día 31 de diciembre de 1999, el crédito se encontraba al día y ello permitía gozar del alivio financiero establecido legalmente. Así, el día 21 de marzo de 2001, el Banco Granahorrar le comunicó a la accionante el valor del alivio aplicado a su crédito hipotecario, con lo cual, reliquidado éste, la deuda pendiente ascendía a \$9.478.134.02 pesos.⁵

La demandante procedió a cancelar a Granahorrar la suma de \$9.700.000 pesos en consignación hecha el día 8 de mayo de 2006, es decir cerca de \$200.000 pesos más que lo adeudado. Posteriormente, el mismo Banco, en extracto con fecha de corte septiembre 22 de 2000, informó a la actora que tenía un saldo a su favor por un monto de \$776.862.00 pesos.⁷

Para obtener el reembolso de dicho dinero, la actora promovió acción de tutela ante el Juez Civil Municipal de Ibagué (Reparto), retirando posteriormente la demanda, por haber obtenido el reembolso pretendido.

No obstante lo anterior, el Banco Granahorrar se ha negado a expedirle el correspondiente PAZ y SALVO, y por el contrario, le ha comunicado a la accionante que adeuda aún la suma de \$816.323.64 pesos a dicha entidad bancaria por concepto de crédito hipotecario, motivo por el cual no se le expide el Paz y Salvo. En la misma comunicación el Banco previene a la actora de la posibilidad de ser reportada a Datacrédito por la mora en el pago del saldo pendiente de su obligación hipotecaria.⁸

No obstante lo anterior, dos años después, el día 5 de septiembre de 2002, Granahorrar comunicó al actor que presentaba un saldo pendiente por valor de \$6.415.500 pesos.¹¹ Ante esto, el actor solicitó en sendas peticiones que le fuera aclarada la confusa situación. El Banco le informó que efectivamente se había hecho un abono a su obligación hipotecaria, pero que luego de que la Superintendencia Bancaria hiciera algunas observaciones en relación con el modelo utilizado para efectuar tales liquidaciones, ésta estaba equivocada, razón por la cual, luego de hacer los ajustes pertinentes el Banco concluyó que, el abono inicial que se había hecho por valor de \$10.469.923.87, debió hacerse por tan solo \$6.104.581, con lo cual quedaba un saldo pendiente de \$3.346.555, monto que a la fecha asciende a \$ 6.415.024.34 pesos.¹²

Considera el accionante que el Banco Granahorrar, la Superintendencia Bancaria y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público han vulnerado sus derechos fundamentales al debido proceso, a la igualdad y de petición. Solicita que se ordene a las entidades accionadas que mantengan la vigencia del oficio de fecha julio 14 de 2000 en el que informaban de un abono a su obligación hipotecaria por valor de \$7.124.086.30 pesos, así como al contenido del extracto correspondiente al periodo del 11/07/2000 al 11/08/2000, según el cual el actor adeudaba a Granahorrar la suma de \$11.824.000 pesos. En consecuencia, solicita igualmente que se cancele por escritura pública la hipoteca por haberse dado el pago total de dicha obligación.

II. DECISIONES DE INSTANCIA.

a. Expediente T-720598.

El Juzgado Doce Civil Municipal de Bogotá, en sentencia del 7 de febrero de 2003, negó la tutela. Consideró que el Banco Granahorrar no vulneró los derechos fundamentales de la accionante, pues simplemente se limitó a dar cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia Bancaria en sus diferentes circulares. Además, dadas las circunstancias del caso, la accionante dispone de la justicia ordinaria para reclamar de ella la protección de sus derechos.

Impugnada la anterior decisión, el Juzgado 11 Civil del Circuito de Bogotá la confirmó mediante fallo del 25 de febrero de 2003. Señaló el ad quem que la vía procesal procedente para reclamar la protección de sus derechos presuntamente vulnerados por el Banco

Granahorrar es la justicia ordinaria y no la acción de tutela.

b. Expediente T-720794.

En sentencia del 1° de agosto de 2002, el Juzgado 5 Civil del Circuito de Ibagué, negó la tutela al señalar brevemente que el Banco Granahorrar simplemente procedió a corregir un error en la liquidación de un alivio financiero y que por tal motivo el juez de tutela tampoco puede ordenar a la entidad accionada mantenerse en el error, pues esta decisión implicaría por parte de la accionante el apoderamiento de dineros públicos. Así al subsistir un saldo de la obligación hipotecaria, es obvio que se mantiene la garantía por tal deuda. En cuanto a la afirmación hecha por la accionante en relación a que sería reportada a Datacrédito, el juzgado constató que vista la copia del reporte no se aprecia que la accionante aparezca como deudora.

La Sala Penal del Tribunal Superior de Bucaramanga, en sentencia del 22 de enero de 2003, negó la tutela en cuestión. Consideró que no se violó el derecho al debido proceso por parte del Banco Granahorrar, pues en ninguna parte de la Ley 546 de 1999, se establece un procedimiento especial a seguir para que dichas entidades bancarias pueda enmendar las reliquidaciones que no estén ajustadas a las pautas establecidas por el Gobierno Nacional. Además, la reliquidación del crédito hipotecario hecho al actor no constituye un acto sancionatorio que obligue a la entidad bancaria a adelantar esa operación mediante un trámite que otorgue el derecho de defensa al actor. Tampoco procede la tutela contra la Superintendencia Bancaria, pues esta entidad sólo obligó al Banco Granahorrar a hacer una nueva reliquidación de créditos de conformidad con las pautas establecidas en varias circulares. Respecto del Ministerio de Hacienda, basta decir que no intervino en la operación bancaria que se cuestiona. En cuanto al derecho a la igualdad, el mencionado Tribunal señaló que no se encontraban los elementos a partir de los cuales pueda deducirse que hubo un trato discriminatorio contra el actor. En cuanto al derecho de petición consideró que tampoco fue violado, pues en el expediente está demostrado que las peticiones del actor fueron efectivamente resueltas.

Impugnada la anterior decisión, conoció en la Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia, la cual en providencia del 4 de marzo de 2003, confirmó la decisión de primera instancia. Señaló que lo reclamado por el accionante no puede ser objeto de protección por

vía de tutela, pues la controversia surgió de una relación contractual y, por tanto, debe ser la justicia ordinaria la competente para dilucidar la misma. No existe tampoco abuso de la posición dominante por parte del banco, pues éste se limitó al cumplimiento preciso de directrices fijadas por la Superintendencia Bancaria, la cual simplemente cumple con su labor de inspección y vigilancia de las entidades financieras. Por lo anterior, si el actor considera que ya había cancelado la totalidad de la deuda hipotecaria por él contraída, este debe hacer valer sus derechos ante los jueces competentes.

III. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS.

1. Problema jurídico

Para decidir los presentes casos, la Sala deberá resolver si la modificación unilateral de sus propios actos por parte del Banco Granahorrar¹³ atenta contra los derechos fundamentales de los accionantes al debido proceso.

2. Reiteración jurisprudencial

En diversas decisiones anteriores¹⁴ la Corte se ha pronunciado en relación con el proceder de la entidad crediticia ahora demandada. Cabe aquí reiterar la doctrina expuesta en sentencia T-323 de 2003 y recogida in extenso en sentencia T-346 de 2003:

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

(...)

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

componente del derecho fundamental al debido proceso. Se dijo al respecto en esa oportunidad¹⁵

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

8. La Banca, de acuerdo a la jurisprudencia constitucional, ejerce un servicio público en razón de la importancia que posee la actividad financiera en el marco de las relaciones económicas entre los distintos agentes del mercado. La captación de recursos del público y el suministro del crédito son labores indispensables para el desarrollo de múltiples actividades del conglomerado social, preeminencia que llevó al constituyente a consagrar la necesaria inspección y vigilancia estatal, junto con la necesidad de autorización previa para su ejercicio. Sobre el punto la Corte indicó¹⁶:

“Ahora bien, pese a que no existe norma que de manera expresa así lo determine¹⁷, 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”¹⁸

En idéntico sentido, la Corte Suprema de Justicia¹⁹ y el Consejo de Estado²⁰ reconocieron el carácter de servicio público para la actividad bancaria, antes de la promulgación de la actual Carta. No obstante, su carácter no se discute en la doctrina del derecho administrativo. Sin embargo, cabe anotar que, al tenor del artículo 56 superior, es diferente una actividad de prestación de servicio público y una actividad dirigida a prestar un servicio público esencial, esta última requiere de expresa disposición legal que así lo determine.

La Corte Constitucional ha dejado en claro que si un particular asume la prestación de la actividad bancaria adquiere una posición de supremacía material – con relevancia jurídica – frente al usuario; es decir, recibe unas atribuciones especiales que rompen el plano de igualdad referido, y que, por ende, en algunos casos, sus acciones u omisiones pueden vulnerar un derecho constitucional fundamental que requiere de la inmediata protección judicial²¹.

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

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

9. El derecho fundamental al debido proceso comprende, como lo ha señalado esta Corporación²², 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 extemporáneos²³.

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.²⁴

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

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

“No se discute la posibilidad que se haya cometido un error en la reliquidación del crédito, error que en caso de ser cierto, es imputable a Granahorrar, entidad que cuenta con toda la infraestructura técnica y humana requerida para ese tipo de labores. Con todo, independientemente de que tal error se haya o no presentado, lo que es absolutamente claro es que se trata de una entidad crediticia que está sujeta a la Constitución y a la ley y que

está en la necesidad de agotar los mecanismos jurídicos que tiene a su alcance si lo que pretende es el reconocimiento de sumas adicionales a aquellas que fueron pagadas por el actor y que le llevaron a certificar la extinción de la obligación.

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

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

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

13. Para la Sala es claro que semejante proceder conculca el derecho fundamental al debido proceso pues bastó el solo abuso de la posición dominante en que se halla una entidad

financiera para constituir una obligación contra el actor, pretender el reconocimiento de intereses moratorios y negar la cancelación de la garantía prestada en razón de una obligación diferente. A una persona a la que se le había generado certeza sobre la extinción de una obligación y que se hallaba amparada por el principio de respeto del acto propio, en este caso emitido por Granahorrar, se la sorprendió no sólo con la imputación de una nueva deuda, sino con su cobro prejurídico pese a que no existía título alguno en el que tal obligación constara.

Ese comportamiento restringe el disfrute del derecho a la vivienda digna pues se trata de un derecho que merece atención en todas las etapas del proceso que se debe agotar para adquirir vivienda mediante el sistema de crédito a largo plazo, mucho más si en un contexto como el nuestro son pocos los que pueden acceder a una vivienda sin suscribir créditos hipotecarios que comprometen sus ingresos de muchos años. De allí que en los supuestos en los que se vulnere el derecho fundamental al debido proceso y se limite ilegítimamente el derecho a la vivienda digna, haya lugar a la protección de aquél indistintamente del momento de que se trate, esto es, desde la concesión del crédito, durante el pago de las cuotas periódicas, en la extinción de la obligación y en el levantamiento de las garantías constituidas por el deudor. En el caso presente, el derecho al debido proceso se ha vulnerado en el momento del levantamiento de las garantías pues, procediendo contra la Constitución y la ley, se pretende desconocer la extinción de una obligación, constituir unilateralmente una nueva y garantizarla haciéndole extensiva una garantía constituida en relación con aquella obligación ya extinta.

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

(...)

De otro lado, quien tenía a su disposición los mecanismos judiciales ordinarios para obtener

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

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

Esta conclusión se funda, de un lado, en la naturaleza vinculante del acto emitido por la entidad financiera y con el que extinguió la obligación, y de otro, en la imposibilidad de que el error de la entidad financiera sirva de base para la afectación desproporcionada de la situación jurídica de que es titular el accionante, a partir del instante en que canceló la obligación hipotecaria pagando el monto que le indicó el acreedor. Aunque el cobro de la diferencia ocasionada por la reversión de la reliquidación responde a un fin constitucionalmente legítimo (la protección del erario), los medios para su concreción no pueden servirse de actuaciones que vulneren los derechos fundamentales del actor”²⁵.

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

“4.3. Observa la Corte, que el Banco Granahorrar al obrar en la forma que queda descrita vulneró los derechos del actor, como quiera que por su propia decisión modificó en forma unilateral la reliquidación del crédito hipotecario, cuando tenía a su disposición otros medios para el efecto. Es claro que en virtud de esa relación contractual entre acreedor y deudor, con la anuencia de éste, podría haberse convenido una reliquidación del crédito a propuesta del acreedor si consideraba que en la primera existía un error. El mutuo consentimiento, como se sabe, es una de las formas en que pueden modificarse las obligaciones

contractuales.

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

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

Granahorrar sencillamente, al percatarse de su yerro impuso su posición dominante frente al usuario, obligándolo a acogerse a la voluntad unilateral de éste, no teniendo el deudor alternativa distinta que la de aceptar so pena de verse avocado a los juicios judiciales pertinentes, con la posibilidad de perder su vivienda pues, precisamente la entidad financiera por ostentar una posición más fuerte y tener a su alcance la posibilidad de un mecanismo de defensa apto como es un proceso ejecutivo hipotecario, impone su voluntad sin tener el más mínimo reparo en la situación particular y concreta del usuario. Es justamente ahí en donde resulta vulnerado el debido proceso pues se impone una carga unilateral sin contar con la anuencia del usuario, alegando que se trata de un contrato cuyas controversias han de ser resueltas por la jurisdicción competente, sin tener en cuenta que los contratos se rigen por el principio de la buena fe, que el demandante también considera vulnerada".²⁶

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

"Alega el Banco que como entidad estatal maneja recursos públicos y por lo tanto debe

exigir el pago de lo debido, razón por la cual frente al error cometido se ve en la “necesidad objetiva” de reliquidar el crédito a fin de proteger esos dineros del Estado.

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

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

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

4.5. Finalmente, si bien es cierto a la Superintendencia Bancaria no le corresponde decidir

controversias contractuales como afirma esa entidad en su escrito de respuesta a la acción de tutela, no lo es menos que dentro de sus atribuciones constitucionales y legales le compete ejercer la vigilancia y control de las entidades financieras, a fin de evitar abusos por parte de éstas en relación con los usuarios. Por ello, observa la Corte que dado el aumento de las acciones de tutela en contra de S.A., por casos similares al que ahora se decide, resulta necesario solicitar a la Superintendencia Bancaria que en ejercicio de la plenitud de sus funciones constitucionales y legales, adopte las medidas correctivas o sancionatorias a que haya lugar, con el fin de prevenir que asuntos como el planteado en la presente acción de tutela, sigan teniendo ocurrencia.”²⁷

3. Aplicación de la doctrina a los casos objeto de revisión

El asunto primordial que involucra estas tutelas esta referido a la garantía del debido proceso en la modalidad de respeto al acto propio,²⁸ entendido como la imposibilidad de quien emite un acto generador de una situación particular y concreta, de proceder a revocarlo de manera unilateral.²⁹

3.1 Expediente T-720598

En el caso del expediente T-720598, es claro para la Sala de Revisión, que la accionante quien había adquirido un crédito hipotecario con el Banco Granahorrar, canceló a este la totalidad de los dineros por concepto de dicho crédito, y por ello obtuvo el respectivo PAZ Y SALVO, el cual consta en los folios 45 y 111 del segundo cuaderno del expediente. Con la expedición de este documento, el Banco Granahorrar, dio por cancelada la obligación hipotecaria, consideró que la accionante se encontraba a paz y salvo por todo concepto, y con ello generó una situación particular y concreta a favor de la tutelante. Concluida la obligación financiera a cargo de la tutelante, sólo restaba que el Banco como antiguo acreedor, agotara los procedimientos subsiguientes para levantar el gravamen hipotecario que recaía sobre el inmueble propiedad de la demandante.

a. Ante la contundencia de los hechos, la Sala de Revisión considera importante resaltar que se cumplieron en su totalidad las condiciones para dar aplicación al principio del respeto del acto propio. Respecto del primero de tales elementos, existe el documento mediante el cual el Banco Granahorrar certifica que la accionante se encuentra a Paz y Salvo por todo concepto con dicha entidad financiera pues ésta ya pagó la totalidad de la obligación

hipotecaria a su cargo. Con la expedición del mencionado documento, el Banco Granahorrar definió su posición jurídica frente al crédito hipotecario de la accionante, al punto de darlo por cancelado íntegramente. Como consecuencia de la expedición del respectivo Paz y Salvo, la accionante confió legítimamente en la validez y contenido del mismo,³⁰ a través del cual el Banco reafirmaba el comportamiento de ella como deudora financiera cumplidora de sus obligaciones, que había cancelado la totalidad de su crédito. Por ello, no se justifica que Granahorrar, meses después de expedir el correspondiente paz y salvo, haga caso omiso del mismo e impute una carga económica que ambas partes ya habían dado por cancelada.

b. La segunda condición para la constatación del principio de respeto del acto propio, también se configuró en este caso cuando el Banco accionado, sin mediar autorización previa y expresa de la tutelante, desconoció totalmente el acto (PAZ y SALVO) con el cual daba por cancelada la obligación hipotecaria y modifica su posición frente al cliente, al señalarle a éste último, que no sólo dicho crédito hipotecario no estaba cancelado sino que además, debía pagar una considerable suma. Granahorrar justifica su comportamiento en la “necesidad objetiva” que tiene el Banco de adecuar el proceso de reliquidación según las observaciones que le hiciera la Superintendencia Bancaria, imponiendo de esta manera a la tutelante una carga económica que ésta ya creía inexistente. Así, Granahorrar no sólo desconoce sus propios actos, sino que modifica la situación jurídica ya consolidada respecto de la obligación de la actora, con lo cual vulnera los derechos de su cliente y defrauda su buena fe.³¹

c. Finalmente, la tercera condición igualmente se cumple, pues existe plena coincidencia de los sujetos intervinientes en ambos actos, tanto en el que se establece una situación jurídica particular y concreta que da por agotada la obligación financiera con la consecuente expedición del paz y salvo, como el que modifica y revive la obligación que inicialmente se había dado por cancelada. Es Granahorrar la entidad que emite tanto el Paz y Salvo como la posterior comunicación mediante la cual modifica su posición inicial y obliga a la accionante a asumir el pago de una suma pendiente por concepto de su crédito hipotecario.

Así, considera entonces la Sala de Revisión, que es de su competencia amparar los derechos fundamentales vulnerados por el Banco Granahorrar que al haber desconocido sus propios actos violó los derechos fundamentales de la señora Isabel Supelano de Forero.

Vistas las anteriores consideraciones en el caso de la señora Supelano de Forero, se

procederá a amparar sus derechos fundamentales, ordenando al Banco Granahorrar, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta decisión, inicie los trámites pertinentes para la cancelación de la obligación hipotecaria suscrita por la señora Isabel Supelano de Forero, y para el levantamiento del gravamen constituido sobre el inmueble propiedad de la actora, sin desmedro de que una vez de las acciones judiciales que decida emprender contra la accionante si considera que aún existe un saldo insoluto de su obligación.

3.2 Expediente T-720794

En el caso del expediente T-720794 la accionante señala que había adquirido un crédito hipotecario con el Banco Granahorrar para la adquisición de una vivienda de interés social. Luego de pagar de manera puntual y completa todas sus cuotas y de haber recibido una comunicación del mismo Banco en la cual le informaban que luego de aplicársele a su crédito el alivio financiero ordenado por la Ley 546 de 1999, el monto total de su deuda ascendía a \$9.478.134.02 pesos, la actora procedió a cancelar un valor de \$9.700.000 pesos el día 8 de mayo de 2000. Posteriormente, en extracto bancario expedido por Granahorrar con fecha de corte 22 de septiembre de 200032, se le informa que tiene un saldo a favor por un monto de \$776.862 pesos, el cual aparece igualmente señalado en el rubro de saldo final.³³ En vista de tal información, la accionante no sólo considera que tienen derecho a que el Banco Granahorrar le reembolse la suma de dinero liquidada a su favor, sino que se da por hecho -partiendo de la información contenida en el mencionado extracto-, que la deuda hipotecaria ya había sido cancelada en su totalidad.

En este caso se tiene lo siguiente:

El Banco procedió al reembolso de los dineros pagados de más y reclamados por la accionante, pero no expidió el correspondiente Paz y Salvo. Por el contrario, mediante escrito de junio de 2002, es decir casi dos años después, le comunicó que tenía un saldo pendiente con dicha entidad financiera por valor de \$ 816.323.64 pesos, suma que correspondió a la reliquidación que dicha entidad hiciera del alivio financiero inicialmente otorgado, el cual se hizo cuando su “crédito se encontraba cancelado”.

En el presente caso, la Sala de Revisión encuentra que si bien no obra un paz y salvo expedido por la demandada, la conducta de ésta muestra claramente que la obligación fue

cancelada en su totalidad con fundamento en la información suministrada por el banco, razón que explica la posterior devolución del saldo a favor de la accionante por parte de la demandada.

En efecto, con base en la información suministrada por la accionada, la accionante procedió a realizar un pago por valor de \$9.700.000 pesos con lo cual cubría ampliamente la totalidad del saldo pendiente por concepto de su crédito hipotecario. Adicional a lo anterior, el Banco Granahorrar mediante extracto bancario con fecha de corte 22 de septiembre de 2000, hizo saber a la actora que contaba con un saldo a su favor por valor de \$776.862 pesos, lo que demuestra no sólo que hubo un excedente de dinero pagado por la actora, sino que evidentemente ya no existía deuda alguna por concepto del crédito hipotecario.

En el presente caso, la garantía del debido proceso en su proyección del principio del respeto al acto propio encuentra que las tres condiciones para su aplicación también se encuentran presentes.

a. Respecto del primero de tales elementos existe para la Sala de Revisión una conducta jurídicamente anterior, relevante y eficaz por la cual el Banco, no sólo reconoce a favor de la actora un excedente de dinero que le debe rembolsar, sino que con la devolución de tales dineros pagados en exceso por la actora, el Banco reconoce que no podía conservarlos pues jurídicamente no existía razón para ello y por cuanto no existe tampoco obligación financiera a la cual puedan ser aplicados. Pero además, existe una confirmación por escrito mediante la cual el Banco reconoce que cometió un error en la liquidación inicial del alivio financiero legalmente establecido, y que para subsanarlo, debió “revivir” el crédito de la actora para que ésta asumiera una obligación financiera a la que realmente ya no está obligada, pero que la entidad financiera le exigía cumplir para levantar así el gravamen sobre su inmueble.

c. En cuanto a la última condición, de los diferentes documentos obrantes en el expediente se desprende que el Banco Granahorrar expidió los actos mediante los cuales establecía el estado del crédito de la accionante antes y después de aplicar el alivio financiero de la Ley 546 de 1999; reconoció mediante extracto bancario el saldo a favor de la accionante, y finalmente, en el documento en el cual reconoció que el crédito ya estaba cancelado, se retracta de manera unilateral desconociendo sus propios actos, y reactivando el crédito de la tutelante para poder corregir sus errores.

Así pues, aún cuando no existe formalmente un Paz y Salvo como documento que resuma el estado del crédito hipotecario y en el cual también se encuentre definida la posición jurídica del Banco, los demás documentos obrantes en el expediente en los que se demuestra que la obligación financiera a cargo de la actora ya había sido cancelada, tienen tal importancia jurídica, que no pueden ser ignorados y mucho menos desconocida su validez, pues a partir de ellos se concluye que efectivamente la obligación financiera ya se había extinguido.

Dadas las circunstancias particulares expuestas para el caso de la señora Martha Isabel Toro Buitrago, concluye la Sala que el Banco Granahorrar mediante comunicación a la tutelante de fecha 23 de junio de 2002, desconoce sus propios actos al revivir un crédito ya cancelado, e impone a la actora la obligación de pagar una carga financiera que se suponía inexistente. En razón a lo anterior, se vulneraron los derechos fundamentales de la accionante, motivo por el cual se revocará la decisión de instancia y se ordenará al Banco Granahorrar que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta decisión, inicie los trámites pertinentes para la cancelación de la obligación hipotecaria suscrita por la señora Isabel Supelano de Forero, y para el levantamiento del gravamen constituido sobre el inmueble propiedad de la actora.

3.3 Expediente T-721362

Finalmente en el caso del expediente T-721362, Granahorrar expidió un extracto bancario con fecha de corte 14/07/2000, mediante el cual informó al actor que su crédito hipotecario presentaba para el día 14 de julio de 2000 un saldo final de \$11.667.740 pesos, y una cuota a pagar en ese mes de \$235.215 pesos. Con dicha información, el accionante procedió el día 11 de agosto de 2000 a realizar un pago por un valor total de \$11.824.000.00 pesos, tal como consta en el desprendible de consignación bancaria que obra en el expediente. Con este pago el actor dio por cancelada su obligación, pues había pagado la totalidad del valor que el mismo Banco le había comunicado en el último extracto bancario. Sin embargo, Granahorrar mediante comunicación de fecha 5 de septiembre de 2002, - casi dos años después de aplicado el alivio financiero al crédito del actor-, le informó que tenía un saldo total pendiente por pagar por valor de \$6.415.500 pesos³⁵, suma resultante de la posterior corrección que hiciera al alivio financiero inicialmente concedido y que había aplicado a su crédito hipotecario.

En vista de tal situación, el actor consideró que las entidades por él demandadas (Banco Granahorrar, Superintendencia Bancaria y Ministerio de Hacienda y Crédito Público), habían vulnerado sus derechos fundamentales al debido proceso y a la igualdad.

Al igual que en el caso del expediente T-720794, al señor Luis Hernando Salas Villamizar, demandante en el expediente T-721362, nunca le fue entregado el documento por el cual el Banco Granahorrar certificaba que su obligación hipotecaria se encontraba a Paz y Salvo por todo concepto, con lo cual podía tenerse la plena certeza de que la obligación financiera ya se había pagado en su totalidad. Como se dijo para el caso anterior, el Paz y Salvo no debe entenderse como única prueba por medio de la cual se pueda demostrar, que la obligación adquirida por el actor ya cesó o que la misma sigue vigente, pues existen otros medios por los cuales se puede demostrar el iter que ha seguido la obligación, la evolución de la misma y su estado actual, situación que se evidencia a través del extracto que mensualmente expide el Banco Granahorrar a su cliente. De esta forma, en el presente caso también se configuran los elementos necesarios para la aplicación de la doctrina constitucional sobre el acto propio. Veamos:

a. El primer elemento hace relación a una conducta jurídicamente anterior, relevante y eficaz, con la cual se pueda considerar que efectivamente el Banco hubiera concretado una posición frente al crédito del accionante.

Del análisis probatorio, se puede concluir que el Banco Granahorrar efectuó inicialmente un abono al crédito del accionante y luego realizó un segundo abono por ajuste a la reliquidación original, dando así por agotado el proceso de reliquidación como se informó oportunamente al deudor. Confiado plenamente en el contenido y veracidad de tal información el actor procedió a cancelar la totalidad de la obligación según lo indicado en el último extracto recibido de la entidad crediticia luego de terminada la reliquidación de su crédito. El extracto bancario se constituye así en el segundo documento a partir del cual se puede establecer cuál era la posición del Banco Granahorrar respecto de la obligación hipotecaria del accionante.

El caso del señor Salas Villamizar, no sólo se sabía el saldo total de su obligación antes de la última reliquidación (\$19.857.369), a la cual le fue aplicado un alivio de \$7.124.086.36 pesos, sino que además, dicho alivio se vio reflejado en su siguiente extracto en el cual el

saldo final de la obligación era tan sólo de \$11.667.740 pesos. Con toda esta información, el actor procedió a realizar un pago que incluía el saldo total de la obligación más la cuota del mes, y canceló un total de \$11.824.000 pesos, con lo cual consideró pagado su crédito.

Ciertamente, cuando el Banco entrega al accionante la carta en la que comunica el abono del alivio establecido por la Ley 546 de 1999 y un posterior extracto, cuyo saldo total da cuenta del mencionado abono, es claro que existía una conducta jurídicamente anterior y eficaz del Banco, que a ciencia cierta determinaba la obligación a cargo del actor, a la cual éste respondió con su pago total.

b. Con la expedición de la carta de fecha 5 de septiembre de 2002, el Banco, al igual que en los casos anteriores, desvirtúa todos los documentos que el mismo había expedido al actor, argumenta que ha cometido un error en la liquidación del alivio financiero de la Ley 546 de 1999, y establece una nueva posición jurídica, con la cual impone una carga económica al actor por un monto de \$6.415.500 pesos. Con dicha conducta el Banco revoca tácitamente sus anteriores actos, sin que de manera alguna el actor pueda controvertir dicha actuación y sin que se le hubiere consultado para obtener su aceptación.

c. Finalmente, es clara la coincidencia de los sujetos intervinientes, pues Granahorrar dio una información concreta y exacta al actor, a partir de la cual éste adelantó varias actuaciones, concluyendo con el pago de la obligación, y posteriormente, el mismo banco, desconoce sus propios actos, cambiando su posición jurídica e imponiendo nuevamente su voluntad a través de la exigencia de una deuda que se creía ya extinta.

Nuevamente, al igual que en los casos estudiados en la presente sentencia, el Banco repite una conducta que se resume en los siguientes puntos: (i) Generación de unos actos propios que crean una situación jurídica concreta respecto de los demandantes que les impone unas obligaciones en relación con sus créditos hipotecarios; (ii) Acatamiento de dichos actos por parte de los actores con unas consecuencias jurídicas y económicas muy concretas; y, (iii) Desconocimiento por parte del Banco, de sus propios actos, de los efectos que estos generaron y el establecimiento de una nueva posición jurídica diferente a la inicialmente asumida con lo cual vulnera los derechos fundamentales de los tutelantes.

En consideración a lo anterior, esta Sala de Revisión, revocará la sentencia proferida por la Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia, en el caso del expediente T-721362

cuyo demandante es el señor Luis Hernando Salas Villamizar, por haberse vulnerados sus derechos al debido proceso e igualdad por parte del Banco Granahorrar. Confirmar la decisión en lo relativo a la Superintendencia Bancaria y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por cuanto sus actuaciones en nada vulneraron los derechos del actor.

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

Primero.- REVOCAR las sentencias proferidas por 1) los Juzgados 12 Civil Municipal y 11 Civil del Circuito de Bogotá en el expediente T-720598; 2) los Juzgados 5 Civil del Circuito de Ibagué en el expediente T-720794; 3) la Sala Penal del Tribunal Superior de Bucaramanga y la Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia en el caso del expediente T-721362. En su lugar, TUTELAR los derechos fundamentales a la igualdad y al debido proceso de Isabel Supelano de Forero, Martha Isabel Toro Buitrago y Luis Hernando Salas Villamizar.

Segundo.- ORDENAR al Banco Granahorrar que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente decisión, inicie los trámites pertinentes para la cancelación de la obligación hipotecaria suscrita por los accionantes Isabel Supelano de Forero, Martha Isabel Toro Buitrago y Luis Hernando Salas Villamizar, y para el levantamiento del gravamen constituido sobre los inmuebles propiedad de los accionantes y que se encontraban hipotecados, lo cual deberá hacerse en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la notificación de la presente sentencia, sin perjuicio de las acciones judiciales que decida emprender contra los accionantes para el cobro de los saldos insolutos de sus obligaciones.

Tercero. 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

Secretaria General

1 Ver folio 45 del cuaderno 2 del expediente.

2 Ver folio 49 del cuaderno 2 del expediente.

3 Ver folio 111 del expediente T-720598.

4 A folios 54 y 55 del cuaderno 2 del expediente, obra carta de fecha noviembre 14 de 2002, por la cual el Banco Granahorrar, (Unidad de Quejas y Reclamos - Fábrica de Créditos, informa a la accionante que su crédito está vigente y que tienen en el momento una deuda pendiente por valor de \$9.777.294.98 pesos.

5 Ver folio 4 del expediente.

6 A folio 5 del expediente T-720794, obra fotocopia simple de ambas caras del comprobante de abono hecho por la señora Martha Toro Buitrago por valor de \$9.700.000. pesos.

8 A folios 33 y 34 del expediente, el Banco Granahorrar mediante comunicación de fecha junio 4 de 2002, informó a la accionante los cambios que se han presentado en el alivio financiero que la Superintendencia Bancaria autorizo para los poseedores de créditos hipotecarios. Explica que para su caso se hizo un abono a su crédito hipotecario por \$1.728.323.64 pesos. Posteriormente, aclara que en razón a que la misma Superintendencia Bancaria consideró que el Banco Granahorrar había aplicado equivocadamente el modelo para los alivios, el Banco Granahorrar rectificó la liquidación hecha a su favor, la cual quedó definida en un monto de \$1.038.171.00 pesos, con lo cual a la fecha de la expedición de esta certificación, la accionante adeuda todavía al banco la suma de \$816.323.64 pesos. Sin embargo en la misma comunicación se lee que "la reversión es consecuencia de lo orientado por la Superintendencia Bancaria, de reconocimiento de su metodología y se hace

potestativo de la entidad financiera en su calidad de intermediario del Gobierno Nacional para la aplicación del alivio en comento y adicionalmente, acorde con lo dispuesto por la Ley 546 de 1999, dicha norma permite la reversión de la Reliquidación para aquellos créditos que se encuentren en mora de doce meses consecutivos, lo que a su vez significa que la Reliquidación no es un pago en firme; así, al ser mal aplicada, permite su reversión y a su vez, el Banco Granahorrar en su calidad de entidad Estatal está obligado a cobrar el pago de lo debido, pues, el pago realizado a través del alivio, se realiza por cuenta de la Nación.

“Como el anterior proceso se efectuó después de que el crédito se encontraba cancelado. Arrojo un saldo a su cargo y se determinó congelar el mismo para no generar intereses adicionales, solo la variación por efectos de inflación sobre el saldo de capital en UVR. En consecuencia, a la fecha el crédito presente un saldo de \$ 816.323.64, POR LO ANTERIOR NO ES POSIBLE REALIZAR EL LEVANTAMENITO DE HIPOTECA HASTA TANTO NO EFECTÚE LA CANCELACIÓN TOTAL DE LA OBLIGACIÓN EN REFERENCIA.” (Negrilla y subraya fuera del texto original).

9 Ver folio 2 del expediente T-721362.

10 Ver folios 4 del segundo cuaderno del expediente y 32 y 33 del cuaderno principal.

11 Ver folio 15 del cuaderno 2 del expediente.

12 Ibídem.

13 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).

14 Sentencias T-1085 de 2002, T-083, T-141, T-323 y T-346 de 2003.

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

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

17 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.

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

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

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

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

22 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.

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

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

25 T-083/03 ya citada.

26 T-141/03 citada.

27 Sentencia T- 346 de 2003, M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

28 En sentencia T-366 de 2002, M.P. Rodrigo Escobar Gil se señaló lo siguiente: “el brocardo ‘venire contra pactum proprium’ no impone la obligación de no hacer, sino el deber de no poder hacer, es eso lo que significa que no se puede ir contra los actos propios. Por lo tanto, cuando el ordenamiento jurídico por su intermitencia y fragilidad no da seguridad a los particulares respecto a la legitimidad de sus actuaciones, y la actuación pública, fundada en dicho ordenamiento, revela un comportamiento que no es la conducta regular y recta que el administrado espera del Estado, viola el postulado de la buen fe. Ello resulta así, cuando los agentes del Estado atentan contra los derechos de los ciudadanos de manera súbita e inconsiderada e incumplen lo ofrecido o retiran lo que han otorgado anteriormente, por razones que para éstos resultan inesperadas e incomprensibles.”

30 La sentencia T-083 de 2003, al referirse a un asunto similar señaló igualmente que “semejante proceder conculca el derecho fundamental al debido proceso pues bastó el solo abuso de la posición dominante en que se halla una entidad financiera para constituir una obligación contra el actor, pretender el reconocimiento de intereses moratorios y negar la cancelación de la garantía prestada en razón de una obligación diferente. A una persona a la que se le había generado certeza sobre la extinción de una obligación y que se hallaba amparada por el principio de respeto del acto propio, en este caso emitido por Granahorrar, se la sorprendió no sólo con la imputación de una nueva deuda, sino con su cobro prejurídico pese a que no existía título alguno en el que tal obligación constara.”

31 En la sentencia T-141 de 2003, M.P. Alfredo Beltrán Sierra, también en un caso referido a las decisiones de Granahorrar de reversar las reliquidaciones de créditos inicialmente pactadas a deudores hipotecarios sostuvo “... que el Banco Granahorrar al obrar en la forma que queda descrita vulneró los derechos del actor, como quiera que por su propia decisión modificó en forma unilateral la reliquidación del crédito hipotecario, cuando tenía a su disposición otros medios para el efecto. Es claro que en virtud de esa relación contractual entre acreedor y deudor, con la anuencia de éste, podría haberse convenido una reliquidación del crédito a propuesta del acreedor si consideraba que en la primera existía un error. El mutuo consentimiento, como se sabe, es una de las formas en que pueden modificarse las obligaciones contractuales.

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

32 Ver folio 6 del expediente.

33 El saldo final corresponde a la suma de - \$ 774.482 pesos.

34 Mediante Circular Externa 7 de 1996, modificada por la Circular Externa 85 de 2000, la Superintendencia Bancaria, define en el numeral 6.2, lo que debe entenderse como extracto dentro de una obligación financiera de crédito hipotecario. Así dice:

“6.2 Extractos

“Los extractos suministrados a los clientes por parte de los establecimientos de crédito deberán detallar de manera precisa el nombre del titular, número de crédito, sistema de amortización, tasa de interés pactada y cobrada en el correspondiente periodo expresada en términos efectivos anuales, aún cuando se haya pactado en términos nominales, cotización de la UVR, fecha de corte de la obligación y fecha límite de pago, número de la cuota que se cancela, número de cuotas pendientes para el pago total del crédito, plazo inicial del mismo, saldo de la obligación y la discriminación del pago anterior indicando el monto amortizado a capital, interese corrientes y de mora, sí es del caso, así como los pagos efectuados por concepto de seguros. Las cifras que se incluyan en el extracto deberán reflejarse en UVRs y en pesos, sí la obligación se encuentra denominada en UVR.”

35 Ver folio 15 del cuaderno 2 del expediente.