

Sentencia T-550/03

ACCION DE TUTELA CONTRA BANCOS-Procedencia

ENTIDAD BANCARIA-Posición dominante

ACTO PROPIO-Respeto por entidad financiera/ENTIDAD BANCARIA-No debe abusar de su posición dominante

Se ha hecho énfasis en el deber de aplicación del principio del respeto al acto propio por parte de la entidad financiera, según el cual cuando ésta ha emitido un acto que ha generado una situación particular, concreta y definida a favor de otro, le es prohibido modificarla en forma unilateral, so pena de defraudar su confianza y faltar a la buena fe con que se debe desarrollar la actividad contractual. Cuando una entidad financiera, luego de haber puesto al deudor hipotecario en una situación jurídica concreta a su favor, por ejemplo, habiéndole informado su condición de beneficiario de un alivio que disminuye el monto de la obligación o habiendo declarado la aceptación del pago de la deuda, llevándolo a una certeza sobre dicha condición, sin mediar el consentimiento del cliente no puede desconocerla unilateralmente, abusando de su posición dominante respecto del mismo, so pena de vulnerar el derecho al debido proceso del usuario.

ENTIDAD BANCARIA-Modificación unilateral de la obligación hipotecaria desconoce la buena fe y el debido proceso

En uno y otro caso, como quiera que se trató de la modificación del contrato o de la creación de una nueva obligación, el Banco no podía dejar de lado el consentimiento de sus clientes o, en su defecto, la iniciación de los procesos judiciales tendientes a la modificación de la obligación o la declaración respectiva de la misma, pues hacerlo en forma unilateral y a espaldas de los usuarios, en abuso de la posición dominante que ostenta frente a éstos, asaltó la buena fe de los mismos y desconoció su derecho al debido proceso. La entidad quien al percatarse del error cometido decidió revocar la reliquidación inicialmente hecha por considerarla equivocada pese a que había sido aceptada por sus clientes, teniendo la carga de utilizar los mecanismos autorizados por la ley para corregirlo y no tomar justicia por su propia mano, conducta proscrita en el marco del Estado de derecho.

ENTIDAD BANCARIA-Preservación de recursos públicos no debe desconocer derechos fundamentales de las personas

Si bien se reconoce la obligación de todas las entidades de preservar los recursos públicos, el cumplimiento de dicho deber nunca significa el desconocimiento de los derechos fundamentales de las personas, pues su primera obligación consiste precisamente en dirigir sus actuaciones hacia la efectividad de los mismos, y mucho menos, autoriza a sorprender a los usuarios del sistema bancario, en vez de acudir a los medios jurídicos con que se cuenta para lograr la protección de los recursos desviados como consecuencia de un error cometido por la propia entidad, tal y como fue reconocido por ella misma.

Referencia: expedientes T-714330, T-714989 y T-715707

Acciones de tutela instauradas, separadamente, por María Elisa Castro de Moreno y otros contra el Banco Granahorrar y la Superintendencia Bancaria

Magistrado Ponente:

Dr. ALVARO TAFUR GALVIS

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

SENTENCIA

en el proceso de revisión de los fallos adoptados por los Juzgados Octavo, Diecinueve y Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá, D.C. y la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de la misma ciudad, dentro de las acciones de tutela instauradas, separadamente, por María Elisa Castro de Moreno y Fredy Alexander Moreno Castro, Lucía Lozada Jiménez y Carlos Julio Ovalle Herrera en contra del Banco Granahorrar y la Superintendencia Bancaria.

I. ANTECEDENTES

Los señores María Elisa Castro de Moreno y Fredy Alexander Moreno -T-714.330-, Lucía Lozada Jiménez -Expediente T-714.989- y Carlos Julio Ovalle -T-715.707-, instauraron, separadamente, acción de tutela en contra del Banco Granahorrar, y el último de los

nombrados también en contra de la Superintendencia Bancaria, para que se protejan sus derechos fundamentales a la igualdad, al buen nombre, de petición, al debido proceso y a la vivienda digna, presuntamente vulnerados por la actuación de las demandadas.

1. Hechos y pretensiones

De conformidad con los documentos presentes en el expediente y lo manifestado por las partes durante el trámite de las acciones de tutela, se pueden tener como hechos los siguientes:

1.1. La señora María Elisa Castro de Moreno -Exp. T-714.330- adquirió en 1989 el crédito hipotecario número 100400365720 con el Banco Granahorrar, constituyendo la garantía sobre el inmueble que adquirió para vivienda, inmueble que posteriormente vendió al señor Fredy Alexander Moreno Castro.

La entidad mencionada, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 546 de 1999 reliquidó la obligación y le manifestó a la deudora, a mediados del 2000, la entrega de un monto a su favor de \$2'369.412,86. que fue aplicado al saldo de la deuda el 31 de marzo de ese año, con la correspondiente retroactividad al 1º de enero anterior, reduciendo las cuotas mensuales para amortizar el crédito a \$114.000,00.

No obstante, luego que la Superintendencia Bancaria revisara el proceso de reliquidación realizado por el Banco, éste revocó el monto deducido y le informó a su cliente, el 12 de octubre de 2001, que el beneficio solamente era de \$856.427,00, valor que aplicó a la obligación desde esa fecha y con retroactividad al 1º de enero de 2000, lo que trajo como consecuencia el súbito aumento del saldo de la deuda -\$1'600.000,00-, el cobro de intereses sobre el monto supuestamente dejado de cancelar -por valor de \$359.276,00- y el incremento de las cuotas de amortización del crédito.

Como quiera que considera que la reversión hecha por el Banco vulnera sus derechos fundamentales, la accionante solicita que le sea devuelto el beneficio inicialmente concedido o, en su defecto, que su monto más los intereses cobrados por el mismo le sean debitados del saldo de su deuda establecido luego de la revisión de la Superintendencia Bancaria.

1.2. La señora Lucía Lozada Jiménez -Exp. T-714.989- adquirió en 1993 el crédito hipotecario

número 1004546544 con el Banco Granahorrar, constituyendo la garantía sobre el inmueble que adquirió para vivienda.

La entidad mencionada, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 546 de 1999 reliquidó la obligación y le comunicó a la deudora, a mediados del 2000, la entrega de un beneficio a su favor de \$19'983.261,00 que fue aplicado al saldo de la deuda a partir del 1º de enero de 2000, con lo cual se redujo su monto, permitiéndole cancelar la obligación completamente el 21 de diciembre de 2001, tal y como consta en el estado del crédito que le fue enviado a la deudora el 19 de octubre de 2001. Seguidamente, la deudora solicitó la cancelación de la hipoteca que respaldaba el crédito, pero hasta el día de hoy la misma no se ha producido.

No obstante, luego de que la Superintendencia Bancaria revisara el proceso de reliquidación realizado por el Banco, éste revocó el monto deducido y le informó a su cliente, el 22 de febrero de 2002, que el beneficio aplicado no era el correcto pues solamente ascendía a la suma de \$3'598.474,00, lo que trajo como consecuencia la exigencia del pago de lo debitado erróneamente -\$16'384.787,00- más el de los intereses causados sobre dicha suma desde el momento en que se hizo incorrectamente la liquidación -\$6'723.693,00-, pese a que la obligación había sido cancelada.

Toda vez que considera que la conducta asumida por el Banco vulnera sus derechos fundamentales, la accionante solicita la corrección de dicha situación.

1.3. El señor Carlos Julio Ovalle Heredia -Exp. 715.707- adquirió en 1993 del Banco Granahorrar el crédito hipotecario número 100400576408, constituyendo la garantía sobre el bien que adquirió para vivienda.

La entidad mencionada, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 546 de 1999 reliquidó la obligación y le manifestó al deudor, a mediados del 2001, la entrega de un monto a su favor de \$19'829.475,00 que fue aplicado al saldo de la deuda a partir del 1º de enero de 2000. Con posterioridad, el 12 de octubre de 2001, la entidad financiera realizó una nueva reliquidación del crédito y abonó al crédito la suma de \$54'808.227, 00, quedando un saldo pendiente de \$4'935.675, 17, de lo cual comunicó al accionante el 16 de octubre de 2001.

Ante la reducción del saldo, el deudor abonó al crédito, el 21 de diciembre de 2001, la suma de \$5'326.800 con el objeto de cancelar totalmente su obligación, tal y como consta en el

comprobante de pago visible a folio 2 del expediente y, como consecuencia, solicitó el levantamiento de la garantía constituida sobre el inmueble, levantamiento que nunca se produjo. Por su parte, la entidad financiera expidió un certificado el 18 de marzo de 2002 en el que consta la ausencia de saldo a cargo del deudor a 31 de diciembre de 2001.

No obstante, luego de que la Superintendencia Bancaria revisara el proceso de reliquidación realizado por el Banco, éste revocó el monto deducido y le informó a su cliente, el 15 de mayo de 2002, que el beneficio aplicado no era el correcto, pues solamente ascendía a \$15'925.749,00, cargando entonces a la obligación ya extinta el valor de lo equivocadamente debitado -\$38'882.478,00-, más el de los intereses generados por ello desde el 1º de enero de 2000 -\$14'976.338-. En consecuencia, Granahorrar le informó al deudor sobre un supuesto saldo pendiente de \$62'055.395,88 y lo conminó a su pago.

De otro lado, el accionante elevó una solicitud a la Superintendencia Bancaria el 20 de marzo de 2002, con el objeto de que vigilara el proceso de liberación del inmueble hipotecado como garantía del cumplimiento de la obligación ya extinta, respecto de la cual el ente administrativo corrió pliego de cargos al Banco Granahorrar, quien adujo como razones las circunstancias antes descritas, luego de lo cual dio por culminado el trámite administrativo.

El accionante pretende que se protejan los derechos vulnerados por la entidad bancaria, al efectuar el cobro de una obligación ya extinta, y acusa a la Superintendencia Bancaria de vulnerar sus derechos, como quiera que el Banco aduce que la revocación del alivio financiero es producto de los errores detectados por la autoridad administrativa, omitiendo así su deber de vigilancia a las entidades financieras y de protección a los usuarios.

2. Manifestación de las accionadas

2.1. El Banco accionado respondió las demandas instauradas manifestando en todos casos los argumentos que se resumen a continuación.

Manifiesta que la acción de tutela resulta improcedente para ventilar las controversias surgidas respecto del monto de la reliquidación de los créditos para adquisición de vivienda, realizada en cumplimiento de la Ley 546 de 1999, norma que atribuye la competencia para resolverlas al juez del contrato. Por lo anterior, afirma que los usuarios deben acudir ante la jurisdicción ordinaria con el objeto de hacer efectivas sus reclamaciones, habiendo sido

reconocido así en diversos fallos proferidos por el Consejo de Estado y por esta Corte. Advierte además que no se encuentra demostrado que los demandantes se encuentran ante la inminencia de un perjuicio irremediable que permita conceder la acción de tutela como mecanismo transitorio.

De otro lado, señala que no puede alegarse una vulneración del derecho al debido proceso por parte de la entidad financiera, pues la decisión impugnada por los accionantes no constituye un acto administrativo, toda vez que versa sobre un contrato de mutuo al que le es aplicable la legislación financiera y comercial, cuya aplicación es de conocimiento del juez civil.

El Banco manifiesta que su actuación se enmarca en el cumplimiento de las obligaciones legales que le corresponden, respecto de su deber de realizar la reliquidación de los créditos conforme a los parámetros establecidos en la Ley 546 de 1999 y a las directrices impartidas por la Superintendencia Bancaria para tal fin. Advierte que si bien al comienzo la metodología aplicada por la entidad financiera concluyó en una determinada suma a favor del cliente, lo cierto es que con posterioridad a la revisión que de dicho procedimiento le correspondió hacer al ente de vigilancia, la entidad se vio en la “necesidad objetiva” de revocar el procedimiento para subsanar el error inicialmente cometido, en tanto los alivios financieros concedidos están conformados con dineros públicos, que por supuesto le corresponde resguardar, y cuya apropiación o destinación indebida puede dar lugar a la configuración de tipos penales.

Señala además que la consolidación del pago realizado por la Nación a favor del demandante, por orden de la Ley antes mencionada, se encuentra sujeto a la condición suspensiva negativa consistente en que el deudor no incurra en mora igual o superior a doce meses durante toda la vida del crédito, de modo que, por tratarse de un pago no consolidado, en caso de error en la reliquidación advertido por la Superintendencia Bancaria, el valor abonado en exceso puede ser legítimamente revertido por el Banco en tanto el beneficio no se haya consolidado.

Advierte que aceptar que el error cometido por el banco crea un derecho del cliente sobre los dineros mal abonados, respecto del cual debe ser responsable la entidad financiera, implicaría prohijar una indebida apropiación sobre los mismos por parte del deudor o un

castigo en contra del banco que realiza el pago, en su única calidad de intermediario de la Nación.

Lo anterior, dice, excluye la acusación de haber actuado abusando de la posición dominante que posee respecto de su cliente, pues el error cometido no da derecho y por ende, debe ser corregido, sin haber incumplido su obligación de otorgar información veraz al usuario, pues en todo momento ha propendido por allegarla a los accionantes.

2.2. La Superintendencia Bancaria, al responder la acción de tutela instaurada por el señor Cesar Julio Ovalle Heredia -Exp. T-715.707-, informó al juez de tutela el trámite seguido a la queja presentada por el accionante.

Indicó que el señor Ovalle Heredia radicó el 20 de marzo de 2002 una solicitud para que se requiriera al Banco Granahorrar a fin de que procediera a levantar el gravamen hipotecario relativo al crédito de vivienda adquirido en dicha entidad. La Superintendencia, en consecuencia, inició el trámite administrativo a su cargo por la presunta infracción de la entidad financiera al artículo 98 del Decreto 663 de 1993, como quiera que la entidad certificó que la obligación hipotecaria se encontraba cancelada a diciembre 31 de 2001, informando al accionante del trámite surtido.

En efecto, una vez rendidos los descargos por el Banco, en los que puso de presente el error cometido en la reliquidación del crédito hipotecario, la Superintendencia verificó la información y detectó que la corrección del valor del alivio, que resultó ser menor del inicialmente informado, no había sido realizada, por lo que procedió a elevar cargos a la entidad financiera al omitir su deber, situación que informó al cliente oportunamente. Una vez rendida la explicación por parte del Banco, la Superintendencia, mediante comunicación del 7 de junio de 2002 explicó al querellante la información suministrada por Granahorrar, con lo cual dio por terminado el trámite administrativo iniciado.

Advierte que en dicha misiva se le informó al señor Ovalle, respecto de las consecuencias jurídicas del error cometido por el Banco al informarle un alivio superior al que legalmente tenía derecho, que la Superintendencia no tiene facultades que le permitan declarar responsabilidad de carácter contractual en relación con los usuarios, pues dicha decisión es de competencia del juez del contrato.

Así mismo, le informó que el valor del alivio que es reconocido a los deudores hipotecarios proviene de dineros públicos, al punto que el indebido aprovechamiento de los mismos puede dar causa a procesos penales, de modo que la Superintendencia no puede prohiar comportamientos que tiendan a conceder un mayor alivio del que legalmente corresponde. Sin embargo, le advirtió que si consideraba que el alivio debía ser mayor, podía iniciar las acciones correspondientes ante la justicia civil ordinaria.

Igualmente, le manifestó que la Superintendencia no tiene competencia para ordenar la cancelación de las hipotecas, sino que la misma recae en el Juez del contrato que puede ordenar el levantamiento de gravámenes hipotecarios "y/o" la devolución de dineros. No obstante señala que la situación que ha dado origen a la decisión de Granahorrar de no efectuar el levantamiento de la garantía no ha sido producto de algún instructivo del ente de vigilancia, sino que obedece a una decisión autónoma en defensa de los intereses económicos de la entidad financiera.

De otra parte, señala que el trámite que se da a las quejas hechas por los usuarios de las entidades que la Superintendencia vigila no corresponde al de las peticiones en interés general o particular regulado en el C.C.A., sino al trámite sancionatorio dispuesto en los artículos 34, 35 y 38 del mismo estatuto, trámite que en el caso del señor Ovalle Heredia fue respetado debidamente.

Finalmente reitera que la Superintendencia no tiene la facultad de resolver las controversias que surjan en desarrollo de los contratos celebrados entre las entidades que vigila y los usuarios, sino únicamente puede imponer las sanciones administrativas que correspondan en cumplimiento de su función de velar que las entidades financieras adecuen su formación, estructuración y funcionamiento a las prescripciones legales que reglamentan la materia y a vigilar que en desarrollo de las actividades constitutivas de su objeto social cumplan igualmente con las disposiciones legales reguladoras de la política monetaria, crediticia y financiera adoptada por el Gobierno Nacional. En ese sentido, aclara que la competencia de la Superintendencia Bancaria en el proceso de reliquidación de los créditos hipotecarios para vivienda de acuerdo a lo ordenado por la Ley 546 de 1999 se limita a verificar que las operaciones realizadas en forma autónoma por las entidades financieras, concuerden con los parámetros técnicos establecidos.

3. Documentos obrantes en el expediente

A continuación se hace referencia de los documentos presentes en cada uno de los expedientes, relevantes para la adopción de la presente decisión:

3.1. Expediente T-714.330

-Los accionantes aportaron el certificado de tradición y libertad del inmueble que garantiza el crédito adquirido con el Banco Granahorrar, en donde consta la constitución de la hipoteca sobre el mismo a favor de la entidad financiera -Anotación No. 007-.

-Copia de la comunicación enviada por el Banco a la señora Maria Elisa Castro de Moreno, el 28 de enero del presente año, con ocasión de la acción de tutela instaurada, en donde le explica las razones que tuvo para revocar la inicial reliquidación del crédito, realizada a mediados de 2000.

3.2. Expediente T-714.989

La accionante aportó al expediente los siguientes documentos:

-copia del pagaré otorgado por la accionante a favor del Banco Granahorrar.

-copia de la escritura pública por medio de la cual la accionante adquirió su vivienda y constituyó la hipoteca que garantiza el contrato de mutuo de dinero celebrado con la entidad bancaria.

-copia del extracto del crédito con fecha de corte del 19 de octubre de 2001, en el cual el Banco informa a la demandante: "TOTAL A PAGAR HASTA EL 16/11/2001: \$0".

-copia del extracto del crédito, posterior a la revocación de la reliquidación, con fecha de corte del 22 de noviembre de 2002, en el cual el Banco informa a la accionante que el saldo total de la deuda a dicha fecha es de \$28'579.582,00.

-copia de la comunicación del 22 de febrero de 2002 dirigida a la demandante, informándole sobre la reversión de la liquidación y señalando el saldo pendiente de la deuda, que la deudora creía ya extinta.

La entidad financiera accionada aportó los siguientes documentos:

-Copia de la comunicación enviada por el Banco a la demandante, el 28 de enero del presente año, con ocasión de la acción de tutela instaurada, en donde le explica las razones que tuvo para revocar la reliquidación del crédito realizada inicialmente.

3.3. Expediente 715.707

El accionante aportó, entre otros, los siguientes documentos:

-copia de la comunicación del 16 de octubre de 2001 dirigida por el Banco Granahorrar al deudor, en la que le informa que luego de realizadas las correspondientes reliquidaciones de su crédito, el saldo total de la obligación es de \$5'071.513,00.

-copia del comprobante único para pagos y consignaciones que da cuenta del pago efectuado por el accionante al Banco Granahorrar de la suma de \$5'326.800,00, para la cancelación total del crédito.

-copia del extracto de crédito con fecha de corte 14 de diciembre de 2001 en el que el Banco le informa a su cliente: "TOTAL A PAGAR HASTA EL 09/01/2002/: \$0".

-copia de la solicitud formulada por el accionante al Banco para que elabore la minuta correspondiente al levantamiento de la hipoteca constituida por cancelación total del crédito hipotecario.

-copia del "Certificado para el periodo gravable 2001" expedido por el Banco a favor del demandante en el que se lee: "Saldo a cargo Diciembre 31-2001: \$0".

-copia de una petición elevada por el accionante al Banco, del 19 de marzo de 2002, reiterando su solicitud de levantamiento de hipoteca.

-copia de la queja formulada por el demandante ante la Superintendencia Bancaria, recibida por la entidad el 20 de marzo de 2002, con el objeto de que se requiera al Banco para que le expida el documento con el que se cancele el gravamen hipotecario.

-copia de la comunicación del 15 de mayo de 2002 dirigida al demandante, informándole sobre la reversión de la liquidación y señalando el saldo pendiente de la deuda, que el

deudor creía ya extinta.

-copia de la conminación hecha por el Banco accionado al señor Ovalle, el 4 de octubre de 2002, para que se acerque a las oficinas de la entidad a cancelar el supuesto saldo pendiente, informándole que “Una vez revisado el comportamiento de la obligación en referencia, se determinó que el crédito se encuentra vigente”.

La Superintendencia Bancaria aportó los siguientes documentos:

-copia de la comunicación dirigida por la entidad al señor Ovalle Heredia, el 10 de agosto de 2002, con relación a la queja formulada por éste, en la que le informa íntegramente el trámite surtido a la misma, al que se hizo referencia en el acápite 2.2. de esta providencia.

-copia de la comunicación del 7 de junio de 2002, por medio de la cual el Banco Granahorrar envía a la Superintendencia las razones por las cuales se opone a la queja formulada por el accionante, dentro del trámite dado a la misma.

El Banco Granahorrar aportó los siguientes documentos:

-Copia de la comunicación enviada por el Banco a la demandante, el 28 de enero del presente año, con ocasión de la acción de tutela instaurada, en donde le explica las razones que tuvo para revocar la reliquidación del crédito realizada inicialmente.

4. Decisiones judiciales objeto de revisión.

4.1. El Juzgado Octavo Civil del Circuito de Bogotá D.C., mediante providencia del 6 de febrero del presente año denegó la acción de tutela instaurada por María Elisa Castro de Moreno y Fredy Alexander Moreno Castro -Exp. T-714.330-, por considerarla improcedente. Para el efecto, señala que como quiera que lo pretendido es el reintegro de una suma de dinero como consecuencia de una indebida liquidación por parte de la entidad accionada, los demandantes deben acudir a la vía judicial ordinaria, en donde se demuestre que el cobro realizado por la entidad financiera al corregir su inicial liquidación sobre el alivio financiero al que los accionantes tienen derecho, no corresponde a los parámetros que rigen dicha materia.

4.2. El Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá, D.C., mediante providencia del 7 de

febrero del presente año, denegó la acción de tutela instaurada por Lucía Lozada Jiménez -Exp. T-714.989- por considerar que la actuación llevada a cabo por el Banco Granahorrar se produjo en acatamiento de lo señalado por la Superintendencia Bancaria para la reliquidación de los créditos de vivienda, de modo que ante el error en la aplicación del alivio, debió revocar tal reliquidación, efectuando las correcciones del caso, circunstancia que no puede calificarse como vulneración de derecho fundamental alguno. Advierte así mismo que su conducta tiene sustento, en el deber de salvaguardar los derechos de los ciudadanos y los dineros del Estado.

Igualmente, señala que si la demandante considera que la reliquidación definitiva no se encuentra conforme a la ley y a las directrices dadas por la Superintendencia Bancaria, puede acudir ante la jurisdicción ordinaria a fin de hacer valer los derechos que reclama por la vía subsidiaria de la acción de tutela.

Para el efecto considera, de un lado, que la actuación llevada a cabo por la entidad de vigilancia mencionada, al conocer de la queja instaurada por el demandante en razón a la negativa de la entidad financiera de levantar la hipoteca constituida para garantizar el crédito hipotecario adquirido por el actor, cumplió con todas las etapas exigidas hasta el punto que se elevaron cargos en contra de la entidad querellada, descartándose así la vulneración de los derechos fundamentales invocados por parte de la Superintendencia.

Y respecto del Banco Granahorrar afirma que el error cometido en la reliquidación del crédito del tutelante y en la asignación del monto del alivio financiero a su favor, tuvo repercusiones negativas en contra de la entidad financiera, pues por ese hecho fue investigada por la Superintendencia Bancaria. Pero advierte que toda vez que lo pretendido por el demandante es la revisión de la reliquidación, debe acudir a la vía judicial ordinaria, por ser una materia ajena a la competencia del juez de tutela.

4.3.2. En vista de lo anterior, el accionante impugnó la decisión argumentando que sus derechos fundamentales fueron vulnerados por el Banco accionado, como quiera que abusando de su posición dominante revocó un alivio financiero que le había concedido con anterioridad y en virtud del cual logró cancelar la totalidad de su deuda, revocación que ha debido ser objeto de un proceso judicial iniciado por la entidad financiera. Advierte además que el usuario del sistema financiero no debe pagar las consecuencias de los errores de las

entidades que se equivocan al dar erróneamente los saldos de las deudas.

4.3.3. La Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, al conocer de la impugnación, confirmó el fallo proferido en primera instancia, mediante providencia del 19 de febrero del presente año. Para el efecto considera que como quiera que el actor discrepa de la segunda reliquidación efectuada por el Banco Granahorrar sobre su crédito hipotecario, bien puede acudir a las vías legales ordinarias establecidas para tal fin, en vez de aferrarse a una primera reliquidación que fue objeto de corrección por un error advertido por parte de la Superintendencia Bancaria. En todo caso, señala que el juez constitucional no puede habilitar la tesis de convertir al error, debidamente advertido, como otro de los medios de extinguir las obligaciones, pues, en el presente caso, ello conllevaría al detrimento patrimonial del Estado y a un enriquecimiento sin causa a favor del particular.

II. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

1. Competencia

La Corte Constitucional, a través de esta Sala, es competente para revisar las providencias proferidas por los jueces de tutela, dentro del proceso de la referencia, en desarrollo de las facultades conferidas en los artículos 86 y 241, numeral 9º de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 33 a 36 del Decreto 2591 de 1991 y, en cumplimiento del Auto del 26 de marzo de 2003, proferidos por la Sala de Selección Números Tres de esta Corporación.

2. Materia sujeta a examen

De conformidad con lo señalado en los antecedentes de esta providencia, se tiene que los señores María Elisa Castro de Moreno -de quien es causahabiente Fredy Alexander Moreno-, Lucía Lozada Jiménez y Carlos Julio Ovalle Heredia adquirieron, separadamente, un crédito hipotecario con el Banco Granahorrar, sobre el que éste efectuó la correspondiente reliquidación, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 546 de 1999. En desarrollo de dicho proceso, la entidad financiera informó a los demandantes que les correspondía a título de alivio financiero, cierta suma de dinero, que en consecuencia fue abonada a los créditos.

Como resultado de dicho abono, el saldo pendiente de cada crédito se redujo permitiendo, a

la primera de las nombradas el alivio de la deuda representado en la disminución de las cuotas, y a la señora Lozada y el Señor Ovalle la posibilidad de cancelar la totalidad del saldo pendiente y de solicitar el levantamiento de la garantía constituida.

No obstante, con posterioridad el Banco demandado informó a sus clientes que la primera reliquidación había sido hecha incorrectamente y, por ende, que el monto del alivio imputado a la deuda era mucho menor de lo informado, por lo que procedió unilateralmente a cargar el valor erróneamente abonado a la deuda y el valor de los intereses corrientes dejados de percibir, incluso respecto de aquellas cuyo saldo total ya había sido cancelado, conducta sobre la que se basa el reproche en las presentes acciones de tutela.

Así las cosas corresponde a la Sala determinar si la conducta llevada a cabo por el Banco Granahorrar, consistente en: i) informar a sus clientes respecto de la reducción de la deuda contraída en razón a la reliquidación inicialmente efectuada por su parte; ii) aceptar en unos casos el pago total de lo debido, mediante distintos medios de manifestación, y por ende, otorgar instrucciones a los usuarios para solicitar el levantamiento del gravamen hipotecario; iii) revocar la reliquidación hecha en forma unilateral y sin el consentimiento del supuesto deudor, con el objeto de corregir un yerro imputable a la entidad financiera, y por ende; iv) en unos casos, cargar nuevos valores a la obligación pendiente, y en otros, constituir como deudores a quienes creían haberse liberado, creando una obligación nueva y extendiendo la garantía a un crédito para el cual no había sido constituida; vulnera los derechos fundamentales de los demandantes.

Así mismo, en el caso del demandante Carlos Julio Ovalle Heredia debe determinarse además si la Superintendencia Bancaria desatendió el trámite dispuesto por la ley para las quejas presentadas por los usuarios del sistema financiero y, por ende, incumplió con las obligaciones que le corresponden, vulnerando sus derechos fundamentales de petición y al debido proceso.

Para el efecto, la Sala tendrá en cuenta los argumentos expuestos por la Corte, a través de sus diferentes Salas de Revisión, para resolver casos idénticos a los puestos a consideración en el presente proceso.

3. Decisiones de la Corte respecto de casos idénticos a los puestos a consideración en esta oportunidad

Como se advirtió, la Corte ya ha tenido la oportunidad de estudiar casos como los puestos a consideración en este proceso en los que los clientes del Banco Granahorrar se ven sometidos a las consecuencias del error en que incurrió la entidad financiera al momento de reliquidar los créditos hipotecarios de vivienda, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 546 de 1999. En dichas oportunidades la Corte concedió el amparo invocado por los usuarios teniendo en cuenta los argumentos que se resumen a continuación¹.

En primer lugar la jurisprudencia ha considerado que el Banco Granahorrar puede ser sujeto pasivo de la acción de tutela en cuanto tiene la condición de empresa industrial y comercial del Estado, cuyo objeto social tiene el carácter interés público, reuniendo así los requisitos exigidos por el artículo 86 de la Constitución para el efecto.²

Así mismo, con fundamento en que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero³, la Corte ha señalado que al ser ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan y contar con los medios técnicos y la información exacta sobre los créditos que conceden, sus actos gozan de una presunción de veracidad por parte de los clientes, de modo que cuando la información sobre el saldo del crédito es entregada al usuario, se genera en éste una certeza sobre el monto de la obligación, como en el caso en que, por ejemplo, la entidad expide un paz y salvo respecto de la deuda y otorga instrucciones al deudor para suscribir la escritura de cancelación de hipoteca. Al respecto, en la Sentencia T-1085 de 2002 se dijo:

“Por supuesto que no puede la Corte avalar este 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 (...)”

La Corte ha considerado además como otro argumento a favor de los usuarios afectados por decisiones de las entidades financieras, como las que aquí se discuten, que de conformidad con el artículo 51 de la Constitución, tratándose de los sistemas de financiación de vivienda que permitan hacer efectivo el derecho allí consagrado, las relaciones contractuales surgidas entre las entidades financieras y los usuarios tienen una naturaleza excepcional de frente a

la de los demás servicios financieros, que exige del Estado procurar condiciones de igualdad material entre las partes.⁴

De otro lado, la Corte ha entendido que en el caso en que la entidad financiera incurra en un error al momento de reliquidar este tipo de obligaciones, entregando al deudor una información que no corresponde a la realidad y creando en el cliente una situación jurídica concreta, corresponde al banco acudir a la jurisdicción para corregirlo, pues no le es permitido que, sin el consentimiento del usuario y sin haberlo siquiera procurado, modifique en forma unilateral la obligación, trasladando las consecuencias de su equívoco al cliente, pues de ese modo incurre en una arbitrariedad, de ninguna manera avalada por el ordenamiento jurídico y desconocedora del derecho al debido proceso.⁵

En ese sentido, también se ha hecho énfasis en el deber de aplicación del principio del respeto al acto propio por parte de la entidad financiera, según el cual cuando ésta ha emitido un acto que ha generado una situación particular, concreta y definida a favor de otro, le es prohibido modificarla en forma unilateral, so pena de defraudar su confianza y faltar a la buena fe con que se debe desarrollar la actividad contractual. Al respecto, la Sentencia T-083 de 2003, en la que se resolvió un caso idéntico a los analizados en esta providencia, la Sala Cuarta de Revisión afirmó:

“9. El derecho fundamental al debido proceso comprende, como lo ha señalado esta Corporación⁶, 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.”

Así mismo, en tratándose de obligaciones relativas al financiamiento de vivienda, el quebrantamiento de dicha prohibición supone el desconocimiento del derecho a la vivienda digna del cliente, en razón a la condición de subordinación material en que se encuentra respecto del banco.

4. Solución a los casos puestos a consideración

Conforme a lo señalado en el acápite anterior, la Sala no comparte lo decidido por los jueces de tutela en los fallos que se revisan, respecto de la vulneración de los derechos fundamentales por parte del Banco Granahorrar. En efecto, los falladores consideraron que los accionantes debían acudir a la vía judicial ordinaria para satisfacer sus pretensiones, dejando de lado la conducta arbitraria de la entidad financiera y el deber de ésta de iniciar las acciones legales para modificar el desarrollo del contrato celebrado con sus clientes, para corregir el error en que incurrió al momento de reliquidar las obligaciones y que trajo como consecuencia, en algunos de los casos, incluso la extinción de la obligación.

Olvidan los fallos que se revisan, tal y como se explicó con anterioridad, que el Banco no puede, abusando de su posición dominante, modificar las reglas de juego establecidas con su cliente por su mera voluntad y mucho menos imponer nuevas obligaciones después de haberse extinguido las correctamente adquiridas, pues en uno y otro caso deben contar con el consentimiento del cliente y de no obtenerlo, acudir al juez competente con el objeto de que declare los derechos que cree tener, so pena de desconocer el derecho al debido proceso de los usuarios del sistema financiero e imponiéndole cargas que no debe soportar y que menoscaban su derecho a la vivienda digna.

Es de recordar que en el caso de la señora María Elisa Castro de Moreno el banco le informó sobre el beneficio que había recibido como consecuencia de la reliquidación de su crédito, de conformidad con la Ley 546 de 1999, reduciendo así las cuotas de amortización de su crédito y creando en ella la certeza sobre el monto de la obligación y de sus futuros pagos. No obstante se vio sorprendida más de un año después con la decisión del Banco de cargar a su saldo una suma de dinero aplicada con retroactividad y además exigiendo el pago de intereses sobre la suma cargada, modificando de ese modo el contrato de mutuo celebrado sin el consentimiento del deudor.

Y en el caso de los clientes Lucía Lozada Jiménez y Carlos Julio Ovalle Heredia, con ocasión de la reliquidación efectuada por el Banco, pudieron cancelar el saldo total de la obligación, tal y como se lo reconoció la entidad a través, en el primer caso, del estado de cuenta allegado al domicilio de la deudora y, en el segundo, por medio además de las certificaciones expedidas por el Banco sobre la ausencia de saldo en el pago de la obligación, y en ambos, dando instrucciones para lograr el levantamiento de la hipoteca constituida como garantía, creando así la certeza de la extinción de la obligación. Pero posteriormente el Banco les exigió el pago

de unas sumas de dinero con retroactividad con base en una obligación ya extinta, queriendo constituir en deudores a personas con las que la relación obligacional ya había terminado y sin contar con su consentimiento.

La Sala considera que en uno y otro caso, como quiera que se trató de la modificación del contrato o de la creación de una nueva obligación, el Banco no podía dejar de lado el consentimiento de sus clientes o, en su defecto, la iniciación de los procesos judiciales tendientes a la modificación de la obligación o la declaración respectiva de la misma, pues hacerlo en forma unilateral y a espaldas de los usuarios, en abuso de la posición dominante que ostenta frente a éstos, asaltó la buena fe de los mismos y desconoció su derecho al debido proceso.

Debe resaltarse que en los presentes casos no se discute por los demandantes el monto de la reliquidación efectuada, sino el comportamiento antijurídico del banco para revocarla, pues es la entidad quien al percatarse del error cometido decidió revocar la inicialmente hecha por considerarla equivocada pese a que había sido aceptada por sus clientes, teniendo la carga de utilizar los mecanismos autorizados por la ley para corregirlo y no tomar justicia por su propia mano, conducta proscrita en el marco del Estado de derecho.

Ahora bien, el Banco justifica su comportamiento en la “necesidad objetiva” de corregir los errores, detectados por la Superintendencia Bancaria, que él mismo cometió al momento de reliquidar algunos créditos hipotecarios y determinar el monto de los beneficios a que los clientes tienen derecho, pues los mismos se componen de dineros públicos en cabeza de la Nación cuya apropiación o destinación indebida trae como consecuencia el detrimento del patrimonio del Estado y la posible configuración de conductas penales.

Sin embargo, a juicio de la Sala tal argumento debe desestimarse como quiera que, si bien se reconoce la obligación de todas las entidades de preservar los recursos públicos, el cumplimiento de dicho deber nunca significa el desconocimiento de los derechos fundamentales de las personas, pues su primera obligación consiste precisamente en dirigir sus actuaciones hacia la efectividad de los mismos, y mucho menos, autoriza a sorprender a los usuarios del sistema bancario, en vez de acudir a los medios jurídicos con que se cuenta para lograr la protección de los recursos desviados como consecuencia de un error cometido por la propia entidad, tal y como fue reconocido por ella misma.

En consecuencia debe ordenarse el amparo de los derechos fundamentales de los accionantes, quebrantados por el comportamiento del Banco Granahorrar que resulta abiertamente contrario a derecho.

Finalmente, debe hacerse referencia a las actuaciones de la Superintendencia Bancaria respecto del trámite dado a la queja formulada por el señor Carlos Julio Ovalle Heredia en contra del Banco Granahorrar, y a su intervención en la vulneración de los derechos del mencionado señor, con base en las cuales dicho señor instauró la demanda en contra del ente de vigilancia -Exp. T-715.707-.

A juicio de la Sala, la Superintendencia Bancaria adelantó el trámite de la queja en los términos previstos en las normas respectivas, que desde un comienzo se dirigió a lograr el levantamiento de la hipoteca por parte del Banco Granahorrar, en virtud de la cancelación del crédito, el cual nunca se llevó a cabo en atención a las razones expuestas por la entidad financiera para denegarla. No obstante, en el expediente existe prueba de la forma en que se adelantó el trámite y de la información otorgada al querellante, que se considera completa y oportuna. Así mismo, la Sala considera que las actuaciones de la Superintendencia no influyeron de ninguna forma en el comportamiento antijurídico del Banco Granahorrar, pues como ella misma lo indica, la reversión del beneficio y el consecuente cobro de lo debitado erróneamente obedeció a una decisión autónoma y discrecional de la entidad financiera en defensa de sus intereses económicos.

Sin embargo, la Sala llama la atención respecto de la actitud pasiva del ente de vigilancia respecto del comportamiento del Banco aquí impugnado, pues si bien es cierto que la definición de controversias surgidas en desarrollo de los contratos de mutuo corresponde a la jurisdicción, a ella si compete tomar las medidas administrativas en contra de las entidades a las que vigila para garantizar debidamente los derechos fundamentales de los usuarios del sistema financiero.

5. Conclusión

5.1. La Sala revocará el fallo proferido dentro de la acción de tutela instaurada por María Elisa Castro de Moreno y Fredy Alexander Moreno Castro y en su lugar concederá el amparo de los derechos al debido proceso y a la vivienda digna de la deudora, ordenando dejar sin efecto la reversión de la reliquidación de su crédito comunicada por el Banco a su cliente el 12 de

octubre de 2001, dando plena efectividad a los derechos que surjan de la primera reliquidación.⁷

5.2. La Sala revocará el fallo proferido dentro de la acción de tutela instaurada por Lucía Lozada Jiménez y en su lugar concederá el amparo de los derechos al debido proceso y a la vivienda digna de la deudora, ordenando dejar sin efecto la reversión de la reliquidación de su crédito comunicada por el Banco a su cliente el 22 de febrero de 2002, debiendo otorgar efectividad a los derechos surgidos de la primera reliquidación, incluido el levantamiento del gravamen hipotecario.⁸

5.3. La Sala revocará los fallos proferidos dentro de la acción de tutela instaurada por Carlos Julio Ovalle Heredia, en tanto denegaron el amparo de los derechos vulnerados por el Banco Granahorrar, y en su lugar concederá la protección de los derechos al debido proceso y vivienda digna del tutelante, ordenando dejar sin efecto la reliquidación de su crédito comunicada por el Banco a su cliente el 15 de mayo de 2002, debiendo otorgar plena efectividad a los derechos surgidos de la primera reliquidación, incluido el levantamiento del gravamen hipotecario.

En cambio, confirmará los mismos fallos en tanto denegaron la acción de tutela instaurada en contra de la Superintendencia Bancaria, como quiera que no se demostró la vulneración de los derechos fundamentales alegada por el accionante. Sin embargo, se ordenará poner en conocimiento de dicha entidad el presente fallo con el objeto específico de que tome las medidas administrativas que le correspondan dentro del marco de su competencia para evitar que las conductas aquí denunciadas se repitan y, por ende, se garanticen los derechos fundamentales de los usuarios del sistema financiero.

III. DECISION

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

R E S U E L V E

En consecuencia, ORDENAR al Banco Granahorrar que deje sin efecto la revocación de la reliquidación del crédito, comunicada a la deudora el 12 de octubre de 2001, dando plena

efectividad a los derechos surgidos con anterioridad a dicha revocación.

Segundo.- REVOCAR el fallo proferido por el Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá D.C. dentro de la acción de tutela instaurada por Lucía Lozada Jiménez en contra del Banco Granahorrar, que denegó el amparo de los derechos fundamentales de los accionantes, y en su lugar, CONCEDER el amparo de sus derechos al debido proceso y a la vivienda digna.

En consecuencia, ORDENAR al Banco Granahorrar que deje sin efecto la revocación de la reliquidación del crédito comunicada a la deudora el 22 de febrero de 2002, dando plena efectividad a los derechos surgidos con anterioridad a dicha revocación, incluido el levantamiento del gravamen hipotecario.

Tercero.- REVOCAR PARCIALMENTE los fallos proferidos por el Juzgado Diecinueve Civil del Circuito de Bogotá D.C. y la Sala Civil del Tribunal, dentro de la acción de tutela instaurada por Carlos Julio Ovalle Heredia en contra del Banco Granahorrar y la Superintendencia Bancaria, en cuanto denegó el amparo respecto de la entidad financiera mencionada, y en su lugar, CONCEDER el amparo de sus derechos al debido proceso y a la vivienda digna vulnerados por el Banco.

En consecuencia, ORDENAR al Banco Granahorrar que deje sin efecto la revocación de la reliquidación del crédito comunicada al deudor el 22 de febrero de 2002, dando plena efectividad a los derechos surgidos con anterioridad a dicha revocación, incluido el levantamiento del gravamen hipotecario.

CONFIRMAR PARCIALMENTE los fallos antes mencionados, en cuanto denegaron la acción de tutela instaurada por el demandante en contra de la Superintendencia Bancaria.

Cuarto. Advertir al Banco Granahorrar que si cree tener derechos luego del cumplimiento de las ordenes hechas en los numerales anteriores, a cargo de los accionantes, puede, de considerarlo pertinente, instaurar las acciones judiciales que sean del caso.

Quinto.- PONER en conocimiento de la Superintendencia Bancaria las irregularidades cometidas por el Banco Granahorrar a que se refiere esta providencia, con el objeto específico de que, dentro de su competencia, tome las medidas administrativas tendientes a garantizar los derechos de los usuarios del sistema financiero, para tal fin remítase copia de

esta Sentencia.

Sexto.- Por Secretaría líbrese la comunicación prevista en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1.991.

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

ALVARO TAFUR GALVIS

Magistrado Ponente

JAIME ARAUJO RENTERIA

Magistrado

CLARA INES VARGAS HERNANDEZ

Magistrada

MARTHA VICTORIA SACHICA MENDEZ

Secretaria General

1 Sentencias T-1085 de 2002 y T-083 y T-141 de 2003.

2 Sobre la calidad de sujeto pasivo de la acción de tutela de las entidades financieras, pueden consultarse las Sentencias T-443 de 1992 y T-661 de 2001.

3 Sobre la posición dominante de las entidades financieras sobre sus clientes, puede verse la Sentencia C-955 de 2000.

4 Al respecto ver, entre otras, las Sentencias C-700 de 1999 y C-955 de 2000.

5 Al respecto, la Corte en la Sentencia T-141 de 2003 señaló: “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.”

6 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.

7 Al respecto, ver la Sentencia T-141 de 2003.

8 Al respecto, ver las Sentencias T-1085 de 2002 y T-083 de 2003.