

Sentencia T-637/04

ENTIDAD FINANCIERA-Posición dominante

ACTO PROPIO-Respeto

DEBIDO PROCESO-Revocación unilateral de crédito hipotecario

DERECHO AL BUEN NOMBRE-Rectificación de información por Colpatria por pago de obligación hipotecaria

Referencia: expediente T-865500

Acción de tutela de Antonio Flórez Garizábal contra el Banco Colpatria

Magistrado Ponente:

Dr. JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

La Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha proferido la siguiente

SENTENCIA

dentro del trámite de revisión de la tutela instaurada por Antonio Flórez Garizábal contra el Banco Colpatria.

I. ANTECEDENTES

A. Reseña fáctica

1. El 16 de enero de 1986 Antonio Flórez Garizábal contrajo la obligación hipotecaria No.301200002515 con el Banco Colpatria, comprometiéndose a pagar 180 cuotas mensuales durante quince años.

2. En febrero de 2000 el deudor recibió una comunicación en la que se le informó que al realizar la reliquidación del crédito se encontró un saldo a su favor por la suma de \$2.972.135,72, los que habían sido aplicados al crédito en diciembre de 1999.

3. En enero de 2001, es decir, un año más tarde, el deudor recibió un estado de cuenta de su crédito hipotecario. En él constaba que adeudaba una sola cuota por valor de \$132.754.14, cuota que fue pagada el día 12 de ese mes y año.

4. El 28 de julio de 2001 el señor Flórez Garizábal recibió una comunicación de Colpatria en la que se le informaba que se encontraba con dos cuotas pendientes de pago y en la que se anunciaba que al incurrir en una mora superior el crédito sería remitido a cobro externo.

En agosto de 2001, como quiera que un derecho de petición instaurado no fuera resuelto oportunamente, aquél interpuso acción de tutela. Gracias al amparo constitucional de ese derecho, se le informó que la reliquidación inicial había sido reversada, que la nueva operación realizada había arrojado un saldo a favor de \$430.273,87 y no de \$2.972.135,72 y que por ello la obligación hipotecaria seguía vigente.

5. Como el señor Flórez Garizábal no pago la suma presuntamente adeudada, el Banco Colpatria se negó a expedir el paz y salvo y a cancelar la hipoteca y, además, manifiesta, lo reportó como deudor moroso.

#### B. La tutela instaurada

El 24 de julio de 2003 el señor Flórez Garizábal interpuso acción de tutela. En ella afirmó que la entidad accionada, con el comportamiento asumido, había vulnerado su derecho fundamental al debido proceso. Por ello solicitó se amparara tal derecho y se le ordenara al Banco Colpatria expedir el paz y salvo de la obligación hipotecaria adquirida y pagada y, además, cancelar la hipoteca que amparaba tal crédito.

El Banco Colpatria solicitó que se declare improcedente la acción de tutela interpuesta y que se tome tal decisión con base en los siguientes argumentos:

1. La obligación a cargo del actor fue beneficiaria inicialmente de un abono de reliquidación por valor de \$2.972.135,72. Sin embargo, luego de someter esa suma al proceso de validación de alivios por parte de la Superintendencia Bancaria se estableció que el valor del beneficio sólo era de \$430.273,87. Como la contabilización de los alivios realizados por esta dependencia resultaba obligatoria, la diferencia resultante se cargó a la cuenta del deudor.

2. Los hechos que motivan la acción de amparo son ajenos a la voluntad del Banco Colpatria

y por ese motivo no se le puede imputar la violación del derecho fundamental al debido proceso.

3. La acción de tutela tiene un carácter preferente y sumario. De allí que a través de ella no se pueda discutir el tema de la reliquidación de un crédito hipotecario pues ello debe hacerse por medio de un proceso ordinario.

## II. SENTENCIAS OBJETO DE REVISIÓN

### A. De primera instancia

El 12 de agosto de 2003 el Juzgado Sexto Civil Municipal de Cartagena negó el amparo constitucional invocado. Para ello argumentó que la Superintendencia Bancaria, por medio de la Circular Externa 048 de 2000, dispuso que debía revisarse la cuantía de todos los créditos hipotecarios que habían resultado favorecidos con los alivios dispuestos en la Ley 546 de 1999 y que al darse cumplimiento a esa circular, se estableció que el alivio que le correspondía al actor era inferior al que inicialmente se había determinado. Por lo tanto, como las entidades bancarias están sometidas a las disposiciones de esa Superintendencia, no puede afirmarse que al dar cumplimiento a esa circular haya vulnerado el derecho fundamental invocado por el actor.

### b. Impugnación

El actor impugnó el fallo de primera instancia. En el escrito correspondiente argumentó que si se presentó un error en la reliquidación de la obligación hipotecaria, tal error no le era imputable a él sino al Banco Colpatria. Por lo tanto, si por ese motivo la reliquidación debía revisarse, debía hacérselo a través de las vías jurídicas correspondientes pero esa entidad no podía, por sí misma, reconsiderar el monto de tal reliquidación y, con base en ello, reactivar una obligación hipotecaria ya pagada.

### C. De segunda instancia

El 9 de octubre de 2003, en un lacónico pronunciamiento, el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Cartagena confirmó el fallo de primer grado. Se limitó a argumentar que la revisión efectuada por el Banco Colpatria obedeció al cumplimiento de una orden dada por la Superintendencia Bancaria.

### III. FUNDAMENTOS DE LA DECISIÓN

1. Esta Corporación, en varios fallos de sus Salas de Revisión, se ha pronunciado sobre la situación generada por las revisiones realizadas por las entidades bancarias a las reliquidaciones de los créditos hipotecarios dispuestas con base en los alivios reconocidos por la Ley 546 de 1999. En tales pronunciamientos ha indicado que esas reliquidaciones generaron situaciones jurídicas consolidadas a favor de los deudores y que tales situaciones jurídicas no pueden ser desconocidas por las entidades financieras a través de actos unilaterales que reactiven esas obligaciones. Esto es así por cuanto, si bien las entidades financieras se hallan en una posición privilegiada frente a los usuarios, tal posición no las exonera del deber de garantizar el respeto de los derechos fundamentales de tales usuarios, principalmente el debido proceso y el buen nombre.

En tales casos, se ha dicho, si la entidad crediticia advierte que se realizó un abono superior al dispuesto por la ley, lo que debe hacer es promover un proceso ordinario en el que, con audiencia del deudor, se discuta la reliquidación realizada y, en caso de haber lugar a un abono por una cuantía menor a la inicialmente reconocida, así se lo declare judicialmente.

Luego de ello, la entidad financiera puede, de manera legítima, promover la ejecución por esas sumas si el deudor, aún luego de reconocidas, se resiste a su pago.

No obstante, si en lugar de agotar ese procedimiento, la entidad bancaria, de manera unilateral, reversa la reliquidación realizada, carga la diferencia resultante a la cuenta de quien antes era un deudor, reactiva la obligación ya extinta, se niega a cancelar el gravamen hipotecario, cobra esos valores y, con base en una mora inexistente, promueve una ejecución y reporta a tal persona como deudor moroso; si incurre en tales comportamientos, se dice, tal entidad bancaria incurre en claras vulneraciones de derechos fundamentales. De un lado, viola el derecho fundamental al debido proceso pues asume por su cuenta la decisión de una controversia sobre la que sólo puede pronunciarse el Estado a través de sus jueces y, por otro, afecta el derecho fundamental al buen nombre pues reporta como morosa a las centrales de información financiera a una persona que ha adquirido esa condición sólo a partir del proceder unilateral y abusivo de tal entidad.

De allí que la Corte, cuando en sede de revisión de fallos de tutela, ha verificado ese proceder de entidades bancarias, haya tutelado los derechos fundamentales de los deudores

y haya impartido órdenes encaminadas a restablecerlos dentro de plazos preclusivos.

2. Sobre la temática que ocupa la atención de la Sala, la Corte, en distintas Salas de Revisión, principalmente en los fallos T-1085-02, T-083-03 y T-269-04, ha sentado las siguientes reglas:

b. Uno de los contenidos del derecho fundamental al debido proceso es el respeto del acto propio. De acuerdo con este principio, cuando un sujeto de derecho emite un acto que genera una situación particular, concreta y definida a favor de otro, no puede revocarlo de manera unilateral.

c. El principio de respeto del acto propio resulta aplicable cuando se ha proferido un acto que contiene una situación subjetiva concreta y verificable que le confiere al beneficiario la titularidad sobre una situación jurídica determinada; la decisión es revocada unilateralmente por el emisor sin que esté autorizado para ello y existe identidad entre quien emite la decisión y su beneficiario.

d. La Ley 546 de 1999 ordenó realizar un abono a las cuentas de los deudores de créditos hipotecarios para adquisición de vivienda que estuvieren vigentes a 31 de diciembre de 1999. La metodología para la realización de ese abono fue desarrollada por la Superintendencia Bancaria en varias circulares.

e. En aquellos casos en que se realizó el abono, los deudores solicitaron certificaciones sobre el saldo de la deuda y pagaron las sumas certificadas, la entidad financiera emitió un acto que debe respetar y que implica la aceptación de la extinción de la obligación por el pago. En razón de ello, debe cancelar los títulos valores y las hipotecas suscritas como garantía de la obligación.

f. En caso de advertirse un error en la reliquidación con base en la cual se realizó el abono, la entidad financiera debe acudir a la justicia ordinaria para que allí, con audiencia del otrora deudor, se decida si ello fue así y, en caso positivo, el monto que debe pagar.

g. La entidad financiera no está habilitada para reversar las reliquidaciones de los créditos pues de manera unilateral no puede reconsiderar una decisión que generó un derecho para un tercero. En caso de obrar de esa manera, vulnera el derecho fundamental al debido

proceso y hay lugar al amparo constitucional.

3. Las reglas jurisprudenciales que se han indicado resultan aplicables al caso que convoca la atención de la Sala, pues:

a. Al actor, al momento de la reliquidación del crédito, se le abonó un valor de \$2.972.135,72.

b. Luego se le hizo llegar un estado de cuenta en el que constaba que solo adeudaba una cuota por valor de \$132.754,14. El deudor pagó esta suma.

c. Posteriormente, solicitó la cancelación de la hipoteca que afectaba el inmueble de su propiedad y pagó \$20.000 por concepto del diligenciamiento de la minuta correspondiente.

d. No obstante, el Banco Colpatria reversó la liquidación inicial, determinó un abono sustancialmente inferior al inicialmente establecido, cargó la diferencia a la cuenta del actor, requirió el pago de cuotas correspondientes a esa suma e indicó que habría lugar a su cobro coactivo en caso de nuevo incumplimiento. Además, se negó a cancelar la hipoteca.

Como puede advertirse, las reglas jurisprudenciales anteriormente citadas resultan aplicables pues se está ante un supuesto de vulneración del derecho fundamental al debido proceso ya que el Banco Colpatria, luego de haber generado una situación jurídica particular y concreta a favor del actor, lejos de promover la actuación judicial encaminada a su reconocimiento, la revocó unilateralmente. En razón de ello, restableció una obligación hipotecaria ya extinta, exigió su pago y se negó a cancelar la garantía constituida. De este modo, un ciudadano, al que se le había notificado la realización de una reliquidación por un monto mayor, se le había remitido un estado de cuenta, el que había pagado el valor indicado como pendiente en tal estado y al que incluso se le había hecho pagar el valor de la minuta de cancelación de la hipoteca, se le sorprendió con una decisión de esa entidad financiera en virtud del cual el valor de la reliquidación era inferior, el estado de cuenta presentaba un saldo mucho más gravoso, estaba obligado al pago de un monto adicional y, además, se encontraba en mora respecto de ese saldo.

Desde luego, este generar de obligaciones por cuenta propia, así sea con base en motivos que pueden ser fundados, resulta manifiestamente contrario a las reglas de convivencia de

una sociedad civilizada, pues, como lo ha establecido esta Sala:

“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” (Sentencia T-083-03).

4. El Banco Colpatria se opone a la acción de tutela interpuesta en su contra. Para ello invoca varios argumentos: El error cometido en la reliquidación inicial del crédito del deudor, el imperativo en que se halla éste de discutir el monto de la reliquidación no por vía de tutela sino a través de un proceso ordinario y, finalmente, la necesidad en que se encontraba esa entidad de cumplir las circulares de la Superintendencia Bancaria.

“a. La entidad accionada afirma que la reversión de la reliquidación del crédito estaba justificada pues se había cometido un error en la reliquidación inicial. No obstante, este punto no es objeto de discusión en esta actuación: Una cosa es que efectivamente se haya cometido un error en el procedimiento inicial y que en razón de él haya lugar a su corrección y otra cosa completamente diferente es que la decisión tomada a instancias de ese error, imputable al banco y no al deudor, sea reconsiderada sin tener en cuenta la situación jurídica consolidada para éste.

Las decisiones que generan derechos no pueden reconsiderarse sin más. Esto ni siquiera le está permitido a la administración pública. De allí que, salvo contadas excepciones, cuando ésta ha emitido un acto de efectos particulares y concretos y considere que el mismo debe anularse, debe demandar su propio acto ante la jurisdicción contenciosa. Luego, si aún en esos espacios institucionales no se pueden desconocer los derechos generados a favor de terceros, menos aún puede obrarse de esa manera en otros ámbitos en los que una de las partes se halla en posición dominante. También en este caso se genera una controversia que no debe ser desatada por tal entidad, sino por la justicia, con audiencia del tercero.

b. La entidad accionada afirma que las controversias generadas por reliquidaciones, por mandato legal, deben plantearse ante la justicia ordinaria. Esto es cierto: Si una entidad financiera realiza una reliquidación para efectos del abono y el deudor no está de acuerdo con ella, bien puede acudir a la justicia para exigir que se realice de la manera adecuada. Pero la situación que se presenta en la reversión de las reliquidaciones es distinta: En este

caso ya se está ante una reliquidación, ante un abono, ante una certificación de la deuda y ante el pago de ese monto. Lo que ocurre es que después de todo ello surgen razones para reconsiderar la reliquidación y, en consecuencia, el abono realizado. Pues bien, el respeto de los efectos del acto propio y del debido proceso le impide a la entidad financiera reconsiderar lo decidido y hacerlo de manera unilateral. En este caso debe plantear su pretensión de reliquidación ante los jueces ordinarios. Si no lo hace y, en lugar de ello decide por sí mismo, vulnera derechos fundamentales que pueden ser protegidos por el juez constitucional.

c. El banco afirma reiteradamente que la reversión de la reliquidación se basó en el cumplimiento de la normatividad legal vigente y en el acatamiento de las circulares de la Superintendencia Bancaria. No obstante, tal normatividad y tales circulares ya estaban vigentes para la época en que se hizo la reliquidación inicial y su cumplimiento se imponía desde entonces. Si se hubiese procedido de esa manera, más aún si se contaba con toda la infraestructura necesaria para hacerlo, no se habría incurrido en error alguno y no se habría generado una situación jurídica a favor del deudor. Pero como, en lugar de ello, hubo lugar al yerro que admite el banco, la decisión tomada en ese momento la vincula al respeto de la situación jurídica a partir de ella generada” (Sentencia T-269-04).

5. Las consideraciones expuestas en precedencia, entonces, llevan a concluir a la Sala que el Banco Colpatria vulneró el derecho fundamental al debido proceso del actor, motivo por el cual brindará amparo constitucional y dispondrá las medidas para la cesación de tal vulneración.

El actor invoca la protección del derecho al buen nombre pues afirma que fue reportado como deudor moroso por esa entidad bancaria a las centrales de información financiera. Este hecho no se halla demostrado en el proceso. No obstante, se dispondrá que, en caso de haber sido así, el Banco Colpatria corrija esa situación informando que al autor no le asiste la calidad de deudor moroso por haber extinguido, mediante el pago realizado el 12 de enero de 2001, la obligación hipotecaria adquirida con esa entidad.

#### IV. DECISIÓN

Con fundamento en las consideraciones expuestas en precedencia, la Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE:

Primero. Revocar la sentencia proferida el 5 de agosto de 2003 por el Juzgado Sexto Civil Municipal de Cartagena y la sentencia proferida el 9 de octubre de 2003 por el Juzgado Tercero Civil de Circuito de esa ciudad.

Segundo. Tutelar el derecho fundamental al debido proceso de Antonio Flórez Garizábal.

Tercero. Ordenar al Banco Colpatria que en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este pronunciamiento, inicie los trámites necesarios para la cancelación de la obligación hipotecaria suscrita por el actor y para el levantamiento del gravamen constituido sobre el inmueble de su propiedad. Además, en caso de haberlo reportado a las centrales de información financiera, el Banco Colpatria, dentro de ese plazo, corregirá esa situación informando que al actor no le asiste la calidad de deudor moroso por haber extinguido, mediante el pago realizado el 12 de enero de 2001, la obligación hipotecaria adquirida con esa entidad.

Cuarto. DÉSE cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

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

JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

Magistrado Ponente

Presidente de la Sala

RODRIGO ESCOBAR GIL

Magistrado

MARCO GERARDO MONROY CABRA

Magistrado

IVÁN HUMBERTO ESCRUCERÍA MAYOLO

Secretario General (E)