

Sentencia T-705/03

DERECHO A LA VIVIENDA DIGNA-Financiación de vivienda a largo plazo

ACTO PROPIO-Respeto/ACTO PROPIO-Condiciones para su aplicación

OBLIGACION EXTINTA-Reliquidación de crédito hipotecario/OBLIGACION EXTINTA-Cancelación de gravamen/OBLIGACION EXTINTA-Expedición de paz y salvo por Granahorrar

ENTIDAD BANCARIA-Abuso de posición dominante

DEBIDO PROCESO-Vulneración de Granahorrar por imputación de una nueva deuda

Referencia: expediente T-722679

Acciones de tutela instaurada por Manuel Antonio Moreno Parra contra el Banco Granahorrar

Magistrado Ponente:

Dr. ALVARO TAFUR GALVIS

Bogotá, D. C., catorce (14) de agosto de dos mil tres (2003).

La Sala Octava de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados Jaime Araujo Rentería, Clara Inés Vargas Hernández y Alvaro Tafur Galvis, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha proferido la siguiente

SENTENCIA

en el proceso de revisión de los fallos adoptados por el Juzgado Cuarenta y Cinco Civil Municipal de Bogotá, D. C. y por el Juzgado Treinta y Uno Civil del Circuito de la misma ciudad, dentro de la acción de tutela instaurada, por Manuel Antonio Moreno Parra contra el Banco Granahorrar.

I. ANTECEDENTES

El actor instaura a través de apoderado judicial, acción de tutela en contra del Banco

Granahorrar, para que se proteja su derecho fundamental, al debido proceso, presuntamente vulnerado por la actuación de la entidad demandada.

1. Hechos:

1. Señala el demandante que el 2 de febrero de 1984 efectuó la adquisición de un inmueble con hipoteca a favor de Granahorrar y que dado el excelente cumplimiento que tuvo con el crédito, le ofrecieron la posibilidad de ampliar el mismo y fue así como le otorgaron un “crédito automático” para remodelar su vivienda “por ser un magnífico cliente,” el cual comenzó a atender normalmente.

El valor del crédito otorgado fue de \$ 6'355.000,00 pero conforme a las certificaciones expedidas, su evolución fue la siguiente:1

- 1) 31-12/1996 saldo \$9'408.956,01;
- 2) 31-12/1997 saldo \$7'229.412,22 y pagado \$4'392.411,86;
- 3) 31~12/1998 saldo \$8'079.864,74 y pagado \$1'557.909,62
- 4) 31~12/1999 saldo \$8'111.903,00 y pagado \$1'931.391,00

2. El 21 de enero de 2.000 solicitó a la entidad financiera la reliquidación del crédito, la cual le fue notificada el 7 de abril de 2.001 donde se le informa de un alivio - abono a capital por \$4.976.0000. y un saldo final de \$2.610.426.

3. No obstante lo anterior con fecha 14 de julio de 2.000, el accionado le notifica un nuevo saldo final por \$7.803.291, donde aclaraba y pedía disculpas por la equivocación cometida y reversaba la reliquidación anteriormente elaborada.

4. Ante ese hecho, el accionante solicitó el día 28 de agosto de 2.000 al Banco accionado, la corrección de lo anotado en el extracto de crédito a lo cual se le respondieron enviándole una información sobre los pagos efectuados durante el año 2000, y el 5 de febrero de 2001, solicitó a la Superintendencia Bancaria una revisión de lo actuado por GRANAHORRAR-.

5. El 5 de febrero de 2001 se dirigió a la Superintendencia Bancaria, Jefatura de Quejas y Control, en solicitud de la Revisión y Confrontación de lo actuado en vista del abuso

unilateral, las dilataciones, equivocaciones anotadas, con los pertinentes perjuicios de todo orden.

6. Precisa que posteriormente con los extractos del crédito hipotecario que se le envían y que se discriminan a continuación, se le notifica de un nuevo saldo y estado de la situación del Crédito, así:

(1) 09-02-/2001 abono a Capital de \$6'392.253,00 y saldo final \$545.413,00;

(2) 12-03/2001 saldo final \$555.648,00;

(3) 11-05/2001 saldo final \$584.703,00 y

(4) 08-06-2001saldo final \$595.852,00.

7. De conformidad con esta reliquidación, el día 27-06/2001 se presentó en la sede de la entidad demandada y solicitó la liquidación de todo lo adeudado para efectuar su cancelación total inmediatamente indicándole allí, que el saldo total a la fecha era por \$ 606.700,00.

Dicho saldo fue cancelado de inmediato en la misma oficina, dándole instrucciones para reclamar la minuta de cancelación de la hipoteca en un lapso no mayor de 30 días.

9. Posteriormente mediante oficio del 10 de diciembre de 2001, el accionado le comunica que el crédito esta vigente y que una vez cancele expedirán paz y salvo y la minuta respectiva de la cancelación de la hipoteca.

10. El 20 de marzo de 2.002 se dirigió a Granahorrar pidiendo una explicación sobre la reliquidación presentada, la cual es contestada el 2 de abril de 2.002 informándole que hubo un error en la reliquidación efectuada por el monto de \$ 5.870.784.13, desconociendo de esta forma la cancelación total y que nuevamente el 17 de mayo de 2.002 se solicita al accionado la cancelación de la obligación hipotecaria, sin contestación hasta la fecha.

2. Manifestación de la accionada

El Banco accionado respondió la demanda instaurada con base en los argumentos que se resumen a continuación:

1. Precisa que la acción de tutela es improcedente, por cuanto lo alegado por el accionante es el tema de la reliquidación de un crédito, que inicialmente se hizo por un mayor valor y después se “reversó” el mayor valor aplicado. Que cuando existan diferencias sobre el tema de la reliquidación, será el afectado quien deberá acudir a la justicia ordinaria para que se dirima ante ella tal situación.

2. En consecuencia es ante el juez civil competente, donde debe ventilarse la controversia, lo cual hace improcedente el amparo de tutela pues estima que no existe perjuicio irremediable que permita el amparo transitorio.

3. Sostiene que la reliquidación efectuada por la entidad financiera constituye el cumplimiento de una obligación legal, respecto de un vínculo contractual de índole privada, como lo es el contrato de mutuo que implica un crédito individual de vivienda. Que en desarrollo de la metodología ordenada por la Superintendencia Bancaria, el Banco comete un error en su aplicación y al ser revisada por el ente de control se detecta el error, lo que obliga a que se tenga que deshacer la reliquidación efectuada, generándose un saldo en contra del deudor.

4. Afirma que en razón de la calidad de entidad pública nacional del intermediario financiero, la aplicación del alivio se refiera a dineros que son de la Nación, por lo que el Banco debe exigir el pago de lo debido, así sea quién haya cometido el error, pues la equivocación debe ser corregida para evitar la apropiación de dineros públicos.

5. Por lo tanto concluye que con la actuación desplegada por el Banco, se da cumplimiento de la normatividad dictada por la Superintendencia Bancaria, cuyas circulares externas son actos administrativos revestidos de la presunción de legalidad, que instruyen a las instituciones vigiladas sobre la manera que deben cumplir las disposiciones que regulan la actividad financiera y son de obligatorio cumplimiento para la misma Superintendencia, así como para los entes vigilados mientras estén vigentes.

3. Decisiones judiciales que se revisan.

3.1 Fallo de Primera Instancia.

El Juzgado Cuarenta y Cinco Civil Municipal de Bogotá en providencia del 2 de octubre de

2002, niega el amparo pues precisa 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.

Señala así mismo que no puede alegarse una vulneración del derecho al debido proceso por parte de la entidad financiera, pues la decisión impugnada por el actor no constituye un acto administrativo, toda vez que versa sobre un contrato de mutuo al que le es aplicable la legislación financiera y comercial y cuyo conocimiento corresponde al juez civil.

Finalmente expresa que la actuación realizada por la entidad demandada 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 de revocar el procedimiento para subsanar el error inicialmente cometido, en tanto los alivios financieros concedidos están conformados con dineros públicos.

3.2 Fallo de Segunda Instancia.

Contra el fallo dictado por el Juzgado 45 Civil Municipal, el accionante interpuso recurso de apelación, el cual fue negado por extemporáneo. Contra dicha actuación el actor interpuso tutela, la cual fue fallada por el Juzgado Primero Civil del Circuito de Bogotá, quien ordenó admitir la impugnación presentada, correspondió entonces conocer del recurso de alzada al Juzgado Treinta y Uno Civil del Circuito de Bogotá, el cual, mediante providencia del 20 de febrero de 2003 confirmó el fallo primera instancia con fundamento en las siguientes consideraciones:

Señala, que acoge los argumentos planeados por el a quo y precisa que es claro y evidente que al accionado no le ha sido violado el derecho al debido proceso, pues considera que en el caso concreto no ha existido ni proceso judicial, ni proceso administrativo propiamente dicho, luego entonces, no se puede hablar de violación al debido proceso. Considera que lo realizado por el Banco accionado es un simple trámite interno respecto a la obligación que el

accionante tiene para con el Banco, pero ello no contraviene lo establecido en el artículo 29 de la C. P.

El despacho en mención no descarta que con la actuación el Banco le haya vulnerado algún derecho de tipo legal al actor, pero no de carácter constitucional fundamental, pues aduce que, si el Banco no cumple con lo dispuesto en las resoluciones de la Superintendencia Bancaria, o si no aplica en debida forma la normatividad que rige los créditos hipotecarios, el accionante tendrá otros medios de defensa judicial para reclamar su derecho.

4. Documentos obrantes en el expediente

A continuación se hace referencia a algunos de los documentos anexados al expediente, relevantes para la adopción de la presente decisión:

- Copia de la consignación del saldo total realizada el 27 de junio de 2001.
- Copia de la solicitud formulada el 27 de mayo de 2002, donde reitera la petición de que se le entregue, según lo acordado, la minuta correspondiente a la cancelación de la hipoteca por estar totalmente cancelada la obligación a su cargo.
- Copia de la comunicación enviada el día 2 de abril de 2002, por el Banco al señor Moreno Parra, en donde se le explican las razones que tuvo la entidad para revocar la reliquidación del crédito realizada y donde se le informa que el saldo de la obligación es de \$5.870.784.13.
- Copia de diferentes extractos donde se demuestra como evolucionó el crédito.
- Copia de la carta enviada por el Banco accionado en donde se le ofrece al actor un “crédito automático” para remodelación de vivienda, por ser un magnífico cliente de fecha 20 de abril de 1992.

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 9 de mayo de 2003, proferidos por la Sala de Selección Número Cinco de esta Corporación.

2. Materia sujeta a examen

De conformidad con lo señalado en los antecedentes de esta providencia, aparece que el señor Manuel Antonio Moreno Parra adquirió un crédito hipotecario con el Banco Granahorrar, que éste fue ampliado posteriormente para remodelar la vivienda adquirida y que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 546 de 1999 sobre el mismo se efectuó la correspondiente reliquidación.

En desarrollo de dicho proceso, la entidad financiera informó al demandante que le correspondía a título de alivio financiero cierta suma de dinero, que en consecuencia fue abonada al crédito y como resultado de dicho abono, el saldo pendiente del crédito se redujo, que posteriormente la actuación es reversada, que contra dicha actuación el actor se quejó ante la propia entidad y ante la Superintendencia Bancaria por las continuas equivocaciones de que ha sido objeto su crédito.

Que posteriormente mediante extractos del crédito hipotecario se le notifica un nuevo saldo, que el Señor Moreno Parra se presenta a la sede de la entidad accionada y procede a cancelar de acuerdo a las instrucciones que le dan los funcionarios en dicha dependencia, la totalidad de la deuda y consecuente con ello, se le indica que se procederá al levantamiento de la garantía constituida.

No obstante, con posterioridad el Banco demandado informó a su cliente que tiene un saldo pendiente de la obligación y que hasta que no lo cancele no se procederá al levantamiento del gravamen hipotecario.

Por su parte el Banco accionado reconoce que en el presente caso, el saldo a cargo del demandante obedece a un error en la reliquidación del crédito, que dicho error debe ser corregido para evitar la apropiación de dineros públicos y que al contar el actor con la posibilidad de acudir ante la jurisdicción ordinaria la acción de tutela no es procedente.

Así las cosas corresponde a la Sala determinar si la conducta llevada a cabo por el Banco Granahorrar, consistente en: i) informar a su cliente respecto de la reducción de la deuda contraída en razón a la reliquidación efectuada por su parte; ii) aceptar el pago total de lo debido, mediante distintos medios de manifestación, y por ende, otorgar instrucción al usuario 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) cargar nuevos valores a la obligación pendiente, creando una obligación nueva y extendiendo la garantía a un crédito para el cual no había sido constituida; vulnera el derecho fundamental al debido proceso del demandante.

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 similares a los puestos a consideración en el presente proceso.

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

La Corte ha tenido la oportunidad de estudiar casos como el puesto a consideración en este proceso en los que 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 Corte² concedió el amparo invocado por los usuarios teniendo en cuenta los argumentos que se resumen a continuación.

i) La jurisprudencia de la Corte ha señalado 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 de interés público, reuniendo así los requisitos exigidos por el artículo 86 de la Constitución para el efecto.³

ii) Así mismo, con fundamento en que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero⁴, 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 hipoteca⁵.

Al respecto, en la Sentencia T-1085 de 2002⁶ se dijo:

“Para la Corte es claro que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero. En efecto, son ellas quienes fijan los requisitos y condiciones de los créditos, tasas de interés, sistemas de amortización etc. Son ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan, y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los clientes. (..)

Sin duda la información del saldo del crédito otorgada a la demandante por el banco, creó en ella la certeza de cual era el monto de su obligación, máxime cuando la entidad bancaria le expidió un PAZ Y SALVO y le dio instrucciones para que suscribiera la escritura de cancelación del gravamen hipotecario. El banco posee los medios técnicos, la información exacta de cada crédito y puede realizar las verificaciones previas que estime convenientes, con el fin de que la información que suministre sea veraz. En caso de que haya incurrido en error, puede acudir a la jurisdicción ordinaria en procura de los derechos que crea tener, pero no puede trasladar esta carga, haciendo uso de su posición dominante, al usuario de buena fe.”

Y más adelante precisó:

“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 (...)”

iii) Esta Corporación ha considerado además como otro argumento a favor de los usuarios afectados por decisiones de las entidades financieras, que de conformidad con el artículo 51

Superior, tratándose de los sistemas de financiación de vivienda que permitan hacer efectivo el derecho allí establecido, 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.⁷

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 ordinaria 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.⁸

En igual sentido, la Corte 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.

Es así como en la Sentencia T-083 de 2003, al referirse al principio del respeto al acto propio esta Corporación expresó, lo siguiente:

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

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

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

En conclusión, esta Corporación ha señalado que 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, como quiera que para el efecto la entidad debe hacer uso de los mecanismos establecidos por la ley para imponer nuevas obligaciones o modificar las ya existentes, a través de la autocomposición o del uso de la jurisdicción.¹¹

Igualmente ha considerado que con dicha actuación y por tratarse de obligaciones ligadas al financiamiento de vivienda, tal quebrantamiento supone además el desconocimiento del derecho a la vivienda digna del cliente, en razón a la condición de subordinación material en que se encuentra el usuario respecto del Banco.

4. Solución a los casos puestos a consideración

Consecuente con lo anotado, esta Sala estima, que la decisiones adoptadas por el Juzgado Cuarenta y Cinco Civil Municipal, y por el Juzgado Treinta y Uno Civil del Circuito de Bogotá en el asunto que se analiza, no fueron acertadas,¹² cuando manifestaron que el accionante debía acudir a la vía judicial ordinaria para satisfacer sus pretensiones, pues corresponde es a la entidad financiera dar inicio a las acciones legales, para modificar el desarrollo del contrato celebrado con su cliente, para corregir el error en que incurrió al momento de reliquidar las obligaciones y que trajo como consecuencia la extinción de la obligación.

Tal y como se explicó en el acápite anterior, no puede el Banco accionado, con abuso 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 adquiridas, pues para ello 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 deben soportar.

Para el caso el demandante, de conformidad con la liquidación efectuada por el Banco, procedió a cancelar el saldo total de la obligación, confiado que con dicho pago, tal y como se lo manifestaron los funcionarios de la entidad financiera se levantaría la hipoteca constituida como garantía. Pero posteriormente el Banco le exige el pago de unas sumas de dinero con base en una obligación ya extinta, pretendiendo constituir en deudor a una persona con la que la relación contractual ya había terminado y sin contar con su consentimiento.

La Sala considera igualmente, que 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 su cliente o, en su defecto, la iniciación de los procesos judiciales tendientes a la modificación de la obligación o a la declaración respectiva de la misma, pues al hacerlo en forma unilateral sin su consentimiento abusó de su posición dominante, lo que va en contravía de la buena fe de sus clientes, desconociendo además, su derecho al debido proceso.

Ahora bien, el Banco justifica su comportamiento en la necesidad de corregir el error detectado por la Superintendencia Bancaria, que él mismo cometió al momento de reliquidar el crédito hipotecario y determinar el monto del beneficio a que el cliente tienen derecho, pues señala que se trata de dineros públicos 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 no puede significar el desconocimiento de los derechos fundamentales de las personas, pues la primera obligación de tales entidades consiste

precisamente en dirigir sus actuaciones hacia la efectividad de los derechos fundamentales de sus clientes. En tal medida se estima entonces, que la entidad accionada no estaba autorizada para sorprender a su cliente creando una obligación adicional, cuando tenía a su alcance los medios jurídicos 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 del derecho fundamental del accionante al debido proceso, quebrantado por el comportamiento del Banco Granahorrar que resulta abiertamente contrario a derecho.

5. Conclusión

La Sala revocará el fallo proferido por el Juzgado Treinta y Uno Civil del Circuito de Bogotá que a su vez confirmó el dictado por el Juzgado Cuarenta y Cinco Civil Municipal de Bogotá dentro de la acción de tutela instaurada por Manuel Antonio Moreno Parra contra el Banco Granahorrar y en su lugar concederá el amparo al derecho al debido proceso, ordenando dejar sin efecto la reversión de la reliquidación del crédito comunicada por el Banco a su cliente el 2 abril de 2002, debiendo otorgar plena efectividad a los derechos surgidos de la reliquidación, incluido el levantamiento del gravamen hipotecario.

Tomando en consideración que la entidad accionada para realizar la actuación cuestionada, aduce que ésta se efectuó en cumplimiento de la normatividad dictada por la Superintendencia Bancaria, se ordenará poner en conocimiento de dicha entidad el presente fallo con el objeto de que tome las medidas administrativas que 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 Octava de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

R E S U E L V E:

Primero.- REVOCAR el fallo proferido por el Juzgado Treinta y Uno Civil del Circuito de Bogotá,

D. C. que a su vez confirmó el dictado por el Juzgado Cuarenta y Cinco Civil Municipal de Bogotá dentro de la acción de tutela instaurada por Manuel Antonio Moreno Parra en contra del Banco Granahorrar, mediante el cual se denegó el amparo de los derechos fundamentales del accionante, y en su lugar, CONCEDER el amparo de su derecho fundamental al debido proceso.

Segundo.- En consecuencia, ORDENAR al Banco Granahorrar que deje sin efecto la comunicación efectuada por el Banco a su cliente de fecha el 2 abril de 2002, y otorgue plena efectividad a los derechos surgidos de la reliquidación efectuada el día 27 de junio de 2001, incluido el levantamiento del gravamen hipotecario.

Tercero.- Advertir al Banco Granahorrar que si cree tener derechos luego del cumplimiento de la orden hecha en los numerales anteriores, a cargo del accionante, puede de considerarlo pertinente, instaurar las acciones judiciales que sean del caso.

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

Quinto.- 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.

ÁLVARO TAFUR GALVIS

Magistrado

JAIME ARAUJO RENTERÍA

Magistrado

CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ

Magistrada

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MENDEZ

Secretaria General

1 Además en el año 1997 realizó abonos extraordinarios a Capital, así:

1) 30-12/1996 por \$1'194.515,00;

2) 07~04/1997 por \$1'542.762,00

3) 17-02/1998 por \$1'000.000,00

2 Sentencias T-550 y T-141, T-083 de 2003 y T-1085 de 2002.

3 Ver sentencias T-443 de 1992 y T-661 de 2001.

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

5 En un caso similar al analizado en esta providencia contra Granahorrar, se afirmó en relación con la posición privilegiada que ostentan las entidades financieras frente a los usuarios del sistema, lo siguiente:

“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 Corporación⁵, 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.”

6 M.P. Jaime Araujo Rentería.

7 Al respecto ver, entre otras, las Sentencias C-700/99 y C-955/00 y T-550/03

8 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.”

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

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

11 Ver Sentencia T-550 de 2003 M.P. Alvaro Tafur Galvis.

12 Ibídem.