

Sentencia T-727/03

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

Reiteración de Jurisprudencia

Referencia: expediente T-730061 y T-732087

Acciones de tutela instauradas por Guillermo Quintero Gómez, Flor Ángela Herrera Zorilla, Carlos Hernández y Humberto González Vargas contra el Banco Granahorrar.

Magistrada Ponente:

Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ

Bogotá, D. C., veinte (20) de agosto de dos mil tres (2003).

La Sala Novena de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional, conformada por los Magistrados CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, JAIME ARAÚJO RENTERÍA y ALFREDO BELTRÁN SIERRA, en ejercicio de su competencias constitucionales y legales, específicamente las previstas en los artículos 86 y 241, numeral 9, de la Constitución Política y en el Decreto 2591 de 1991, profiere la siguiente

SENTENCIA

dentro del proceso de revisión de los fallos adoptados por el Juzgado Treinta y Seis Civil del Circuito y la Sala Civil del Tribunal Superior de la misma ciudad (expediente T-730061) y por el Juzgado Cuarenta y Tres Civil del Circuito de Bogotá (expediente T-732087), al resolver las tutelas instauradas por Guillermo Quintero Gómez, Flor Ángela Herrera Zorilla, Carlos

Hernández y Humberto González Vargas contra el Banco Granahorrar.

I. ANTECEDENTES.

a. Expediente T-730061

El señor Guillermo Quintero Gómez indica que el día 28 de junio de 2002 canceló la suma de \$ 446.050 pesos,¹ correspondientes al saldo pendiente de la obligación hipotecaria que había constituido sobre un bien rural adquirido en Fusagasugá, obligación que había sido contraída con el Banco Granahorrar. Días después, el actor se acercó a las oficinas del mencionado Banco con el fin de tramitar el correspondiente Paz y Salvo que le permitiera levantar la hipoteca en cuestión. No obstante, en ese momento una funcionaria del Banco le informó que tenía un saldo pendiente de \$ 2500 pesos, por concepto de intereses moratorios, los cuales fueron cancelados el día 9 de julio de 2002.² Cancelada dicha suma, la misma funcionaria ofreció al accionante que el día viernes de esa semana le haría entrega del mencionado Paz y Salvo.

Sin embargo, el día acordado le fue informado que por haberse reportado un doble pago de la cuota del mes de noviembre del año 2000, no se encontraba a paz y salvo con el Banco Granahorrar. Para desvirtuar dicha afirmación, aportó fotocopia autenticada de la relación de pagos recibida por Granahorrar de fecha 29 de enero de 2002, en la cual no se aprecia el aludido abono doble.³

En virtud de los anteriores hechos, el actor considera violado su derecho al debido proceso, y solicita sea expedido el correspondiente Paz y Salvo por parte del Banco Granahorrar.

b. Expediente T-732087.

1. En 1989, los actores accedieron a un crédito hipotecario a través del Banco Granahorrar, para la adquisición de un apartamento ubicado en la Calle 14 No. 9B-55 de Bosa, Edificio La Capilla C-1, Apto 201.

2. Para el año 2000 se acogieron al plan de alivios de créditos hipotecarios implementado por el Gobierno Nacional, viéndose favorecidos con la reducción de su deuda en un monto de \$2.895.435.49 pesos.

3. El Departamento de Crédito Hipotecario del Banco Granahorrar confirmó a los accionantes el monto del alivio financiero y les anexó una copia del historial del crédito hasta 31 de diciembre de 1999.

4. Con base en esta nueva información, los accionantes procedieron, el día 29 de mayo de 2000, a pagar la suma de \$1.000.000 de pesos con lo cual quedaba totalmente cancelada la deuda, situación que luego fue confirmada por el mismo Banco Granahorrar, que mediante informe del estado del crédito, realizado el día 29 de enero de 2001, indica que la deuda se encuentra saldada.

5. Cumplido en su totalidad el pago del crédito, se inició el trámite para la cancelación de la hipoteca, radicándose la minuta el 29 de enero de 2001. No obstante lo anterior, el Banco Granahorrar no ha cancelado la hipoteca y no ha resuelto las peticiones que en tal sentido se le han formulado.

6. Finalmente, el Banco señaló que revisada la metodología aplicada para calcular el alivio financiero se logró determinar que existía un saldo pendiente de la deuda por valor de \$ 2.679.184.49 pesos.

7. Frente a tal situación los accionantes dejan en claro que la deuda ya había sido cubierta, pues el mismo Banco no generó más extractos de cobro. Además, señalaron que el desorden administrativo al interior del banco es de tal magnitud que las diferentes comunicaciones y los extractos bancarios correspondientes al número de crédito hipotecario de los accionantes, y cuya dirección corresponde a la del apartamento por ellos adquirido, estaban dirigidas a la señora Ana Luisa Velásquez de Torres o Luis Velásquez Torres, personas totalmente desconocidas para los demandantes.

8. Finalmente señalan que el Banco, al momento de informarles que aún existía un saldo pendiente por pagar, manifestó que efectivamente su obligación ya estaba cancelada al momento en que dicho Banco pretendió corregir su error relativo el alivio financiero otorgado.

9. En vista de los anteriores hechos, los actores consideran que la conducta de la entidad vulnera sus derechos fundamentales al debido proceso y a la vivienda digna. Por ello, solicitan se ordene cancelar la hipoteca y el embargo que gravan el inmueble de su

propiedad.

II. DECISIONES DE INSTANCIA.

a. Expediente T-730061.

En sentencia del 12 de febrero de 2003 el Juzgado Treinta y Siete Civil del Circuito de Bogotá concedió la tutela. El a quo consideró que la entidad no podía, luego de aplicar un alivio financiero al crédito de los accionantes, reversar de manera unilateral la liquidación con el simple argumento de solucionar un error, pues con dicha conducta vulneró el derecho al debido proceso. En su concepto, la entidad debió acudir a la justicia ordinaria para dirimir allí la controversia y no trasladar las consecuencias de su error a quien en nada influyó para que dicha situación se presentara.

Por lo anterior, ordenó a la corporación bancaria que procediera al levantamiento de la hipoteca en el término de un (1) mes y a excluir al mismo de las centrales de riesgo a las que lo había reportado como deudor moroso, lo cual deberá cumplir en un plazo de dos (2) días.

No obstante, aclaró que si la entidad consideraba que aún se le adeuda suma alguna, debería acudir ante la justicia ordinaria para que dirimiera el conflicto; y que si ello sucedía en el término concedido para levantar la hipoteca se suspendería el cumplimiento del fallo y quedaría atado al resultado del proceso.

Impugnada esta decisión, conoció en segunda instancia la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, que por sentencia del 21 de marzo de 2003 revocó el fallo y en su lugar negó la tutela. Para el ad quem, el Banco no procedió a hacer la corrección de manera unilateral, sino que había obtenido la aquiescencia del deudor, pues éste había firmado un documento en donde solicitaba una corrección, con lo cual queda demostrado que el banco no vulneró derecho fundamental alguno. Además, indicó que mientras dicho documento no fuera tachado de falso debía tenerse por válido.

b. Expediente T-732087.

En fallo del 27 de marzo de 2003 el Juzgado Cuarenta y Tres Civil del Circuito de Bogotá negó la tutela de los accionantes Flor Ángela Herrera Zorilla, Carlos Hernández y Humberto González Vargas.

El juez destacó tres aspectos fundamentales: Primero, que la entidad no vulneró el derecho al debido proceso de los actores, por cuanto no existía ningún acto o pronunciamiento en el cual se hubiera señalado que la obligación hipotecaria estaba totalmente cancelada. Segundo, que tampoco se acreditó que la entidad accionada hubiere expedido un Paz y Salvo en relación con la misma obligación hipotecaria. Y tercero, que no aparecía demostrado que la minuta de cancelación de la hipoteca y del embargo se hubiere formalizado.

Finalmente, señaló que el problema de fondo consistía en saber si, luego de aplicarse el alivio financiero promovido por el Gobierno Nacional, la reliquidación del crédito se hizo correctamente, situación que por ser un problema de rango legal debía ser resuelta ante la jurisdicción ordinaria.

III. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS.

1. Competencia.

De conformidad con lo establecido en los artículos 86 y 241-9 de la Constitución Política y en los artículos 31 a 36 del Decreto 2591 de 1991, la Corte Constitucional es competente para revisar las decisiones judiciales mencionadas.

2. Problema jurídico.

Para resolver los casos objeto de revisión la Sala debe determinar si la actitud del Banco Granahorrar⁴, al modificar unilateralmente sus propios actos, implicó la violación del derecho al debido proceso de los accionantes, en su vertiente del respeto del acto propio.

El derecho fundamental al debido proceso, consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, comprende no sólo las garantías propias que impone el debido proceso legal en virtud de los procedimientos establecidos, sino también todas aquellas otras garantías representadas en los principios y valores jurídicos de orden constitucional con las cuales se da pleno respeto a los demás derechos para asegurar un orden justo.⁵

En este contexto tiene total cabida la aplicación del principio del respeto del acto propio⁶, principio que tiene como hilo conductor el que un sujeto de derecho que ha generado un acto particular y concreto a favor de otro no pueda modificar tal actuación de manera unilateral e inconsulta,⁷ pues de hacerlo violaría los principios de buena fe, confianza legítima y debido

proceso.

Jurisprudencialmente esta Corporación ha determinado que para dar aplicación del principio del respeto al acto propio es necesario que coincidan las siguientes condiciones:

“a) Una conducta jurídicamente anterior, relevante y eficaz. b) El ejercicio de una facultad o de un derecho subjetivo por la misma persona o centros de interés que crea la situación litigiosa, debido a la contradicción -atentatorio de la buena fe- existente entre ambas conductas. c) La identidad del sujeto o centros de interés que se vinculan en ambas conductas.”⁸

En casos similares, donde la entidad demandada ha sido el mismo Banco Granahorrar, la Corte ha explicado la relevancia constitucional del respeto al acto propio como componente del derecho fundamental al debido proceso⁹. Por ejemplo, en la Sentencia T-083 de 2003, MP. Jaime Córdoba Triviño, la Corte señaló lo siguiente:

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

8. La Banca, de acuerdo a la jurisprudencia constitucional, ejerce un servicio público en razón de la importancia que posee la actividad financiera en el marco de las relaciones económicas entre los distintos agentes del mercado. La captación de recursos del público y el suministro del crédito son labores indispensables para el desarrollo de múltiples actividades del conglomerado social, preeminencia que llevó al constituyente a consagrar la necesaria inspección y vigilancia estatal, junto con la necesidad de autorización previa para su ejercicio. Sobre el punto la Corte indicó¹⁰:

“Ahora bien, pese a que no existe norma que de manera expresa así lo determine¹¹, en el derecho Colombiano es claro que la actividad bancaria es un servicio público, pues sus nítidas características así lo determinan. En efecto, la importancia de la labor que

desempeñan para una comunidad económicamente organizada en el sistema de mercado, el interés comunitario que le es implícito, o interés público de la actividad y la necesidad de permanencia, continuidad, regularidad y generalidad de su acción, indican que la actividad bancaria es indispensablemente un servicio público.

Así mismo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha reconocido el carácter de servicio público de la industria bancaria. Al respecto se dijo:

“la actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público, atendiendo a su propia naturaleza, reviste interés general y, por tanto, no escapa al postulado constitucional que declara su prevalencia sobre intereses particulares (artículo 1º de la Constitución Política), lo cual se concreta en el carácter de servicio público”¹²

En idéntico sentido, la Corte Suprema de Justicia¹³ y el Consejo de Estado¹⁴ reconocieron el carácter de servicio público para la actividad bancaria, antes de la promulgación de la actual Carta. No obstante, su carácter no se discute en la doctrina del derecho administrativo. Sin embargo, cabe anotar que, al tenor del artículo 56 superior, es diferente una actividad de prestación de servicio público y una actividad dirigida a prestar un servicio público esencial, esta última requiere de expresa disposición legal que así lo determine.

La Corte Constitucional ha dejado en claro que si un particular asume la prestación de la actividad bancaria adquiere una posición de supremacía material - con relevancia jurídica- frente al usuario; es decir, recibe unas atribuciones especiales que rompen el plano de igualdad referido, y que, por ende, en algunos casos, sus acciones u omisiones pueden vulnerar un derecho constitucional fundamental que requiere de la inmediata protección judicial¹⁵.

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

El precedente citado permite concluir que las entidades financieras, en las actuaciones frente

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

9. El derecho fundamental al debido proceso comprende, como lo ha señalado esta Corporación¹⁶, no sólo las garantías del artículo 29 de la Carta, sino también otro cúmulo de valores y principios de la misma raigambre constitucional que hacen que vaya más allá del cumplimiento de los requisitos que la ley procesal impone (debido proceso legal), a través de la irrestricta observancia de los demás derechos que permitan la vigencia de un orden justo.

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

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

De ello se desprende que el respeto del acto propio comprende una limitación del ejercicio de los derechos consistente en la fidelidad de los individuos a las decisiones que toman, sin que puedan revocarlas por sí mismos, más aún cuando el acto posterior se funde en criterios irrazonables, desproporcionados o extemporáneos¹⁷.

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.¹⁸

(...)

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.

(...)

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

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

(...)

De otro lado, quien tenía a su disposición los mecanismos judiciales ordinarios para obtener el pago de las sumas probablemente canceladas de más por el error en la reliquidación del crédito, era la misma entidad financiera. No obstante, abusando de su condición de preeminencia, exigió, más de un año después de la cancelación del crédito, el pago de la

diferencia generada por su propio yerro y lo hizo mediante la revocatoria unilateral de su propio acto y extendiendo los efectos de una garantía constituida para una obligación distinta, proceder con el que se abrogó para sí facultades que sólo reposan en la jurisdicción.”

Conservando la misma línea jurisprudencial, en la Sentencia T-141 de 2003, MP. Alfredo Beltrán Sierra, también al analizar un caso similar al que ahora es objeto de estudio, la Corte reiteró sus planteamientos y concluyó:

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

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

Granahorrar sencillamente, al percatarse de su yerro impuso su posición dominante frente al usuario, obligándolo a acogerse a la voluntad unilateral de éste, no teniendo el deudor alternativa distinta que la de aceptar so pena de verse avocado a los juicios judiciales pertinentes, con la posibilidad de perder su vivienda pues, precisamente la entidad financiera por ostentar una posición más fuerte y tener a su alcance la posibilidad de un mecanismo de defensa apto como es un proceso ejecutivo hipotecario, impone su voluntad sin tener el más mínimo reparo en la situación particular y concreta del usuario. Es justamente ahí en donde

resulta vulnerado el debido proceso pues se impone una carga unilateral sin contar con la anuencia del usuario, alegando que se trata de un contrato cuyas controversias han de ser resueltas por la jurisdicción competente, sin tener en cuenta que los contratos se rigen por el principio de la buena fe, que el demandante también considera vulnerada.”

En este orden de ideas, la Sala analizará ahora los asuntos objeto de revisión, siguiendo los planteamientos jurisprudenciales anteriormente reseñados.

4.- Expediente T-730061

En este caso el accionante señala que había adquirido un crédito hipotecario con el Banco Granahorrar para la adquisición de un predio rural en el Municipio de Fusagasugá. Según extracto y recibo de pago anexos al expediente, el actor canceló la suma de \$ 446.050 pesos, valor con el cual su obligación quedaba totalmente cancelada. Sin embargo, el Banco se negó a dar por cancelada dicha obligación aduciendo que existía un saldo pendiente por valor de \$ 568.552.72 pesos¹⁹. Explicó que en el mes de noviembre de 2000 se había registrado un doble pago, razón por la cual hecha la reversión del mismo el actor no se encontraba a paz y salvo con dicha entidad financiera.

No obstante lo anterior, el actor indicó que el Banco Granahorrar, mediante comunicación de fecha enero 29 de 2002, le había remitido una relación de los pagos efectuados entre el 31 de enero de 2000 y el 3 de mayo de 2001, donde quedaba demostrado que no se había presentado un doble abono en el mes de noviembre de 2000, y que el presunto problema ya estaba solucionado.

Pero además, la misma entidad bancaria expide en mayo de 2002, un extracto en el cual informa el saldo total pendiente por pagar, por un valor de \$446.043.04 pesos, suma que efectivamente fue cancelada por el actor el 28 de junio de 2002. Adicionalmente, el actor realizó otra consignación por valor de \$ 2500 pesos, dinero que correspondió a unos intereses de mora. Realizados dichos pagos el peticionario tuvo por cancelada en su totalidad la deuda hipotecaria.

En el presente caso la Sala observa que si bien no hay paz y salvo que diera por satisfecha la deuda hipotecaria, si existe un extracto bancario que da fe del estado del crédito y de la deuda cancelada. En un caso similar analizado anteriormente, a falta del paz y salvo la Corte

tuvo el extracto como documento idóneo para conocer el estado del crédito y afirmó lo siguiente:

“En el presente caso, la Sala de Revisión encuentra que si bien no obra un paz y salvo expedido por la demandada, la conducta de ésta muestra claramente que la obligación fue cancelada en su totalidad con fundamento en la información suministrada por el banco, razón que explica la posterior devolución del saldo a favor de la accionante por parte de la demandada.

“(…)”

“Al igual que en el caso del expediente T-720794, al señor Luis Hernando Salas Villamizar, demandante en el expediente T-721362, nunca le fue entregado el documento por el cual el Banco Granahorrar certificaba que su obligación hipotecaria se encontraba a Paz y Salvo por todo concepto, con lo cual podía tenerse la plena certeza de que la obligación financiera ya se había pagado en su totalidad. Como se dijo para el caso anterior, el Paz y Salvo no debe entenderse como única prueba por medio de la cual se pueda demostrar, que la obligación adquirida por el actor ya cesó o que la misma sigue vigente, pues existen otros medios por los cuales se puede demostrara el iter que ha seguido la obligación, la evolución de la misma y su estado actual, situación que se evidencia a través del extracto que mensualmente expide el Banco Granahorrar a su cliente.”²⁰

Puede concluirse entonces que el extracto bancario contiene la información requerida para saber cuál es el saldo total de la deuda, el monto pendiente por pagar, el numero de cuotas faltantes, el valor de la cuota del respectivo mes, etc., información en la que el usuario financiero confía plenamente, y a partir de la cual establece su nivel de endeudamiento y la posibilidad de realizar los respectivos pagos. De esta manera, como lo dijo la jurisprudencia mencionada, no es el Paz y Salvo el único documento que permite determinar si una persona pagó la totalidad o no de una obligación financiera, pues como ocurre en esta oportunidad, dicha información también se puede deducir de la coincidencia entre el valor del pago total realizado y el saldo total que el Banco informó en el extracto. Por ende, teniendo en cuenta que la entidad ya había aclarado al accionante el presunto doble abono que se había hecho en el mes de noviembre de 2000, es evidente que la información contenida en el extracto de mayo de 2002 coincide con el saldo total de su deuda hipotecaria, la cual efectivamente fue

satisfecha.

Ahora bien, como la actuación adelanta por el Banco Granahorrar tiene directa relación con el principio del respeto al acto propio, se deberán analizar cada unas de las condiciones que deben coincidir para dar aplicación a dicho principio. Según la jurisprudencia citada existen tres elementos que deben coincidir para dar aplicación a este principio, a saber:

a. Una conducta jurídicamente anterior, relevante y eficaz.

b. El ejercicio de una facultad o de un derecho subjetivo por la misma persona o centros de interés que crea la situación litigiosa, debido a la contradicción -atentatorio de la buena fe- existente entre ambas conductas.

c. La identidad del sujeto o centros de interés que se vinculan en ambas conductas.²¹

a. El primer elemento corresponde a una conducta jurídicamente anterior, relevante y eficaz, a partir de la cual se pueda determinar que el Banco ya había sentado su posición frente al crédito del accionante.

Para verificar que esta condición se cumplió es importante recordar los diferentes actos a partir de los cuales se entiende que el Banco había tomado una posición jurídica respecto de la obligación hipotecaria del actor y le había informado de la misma.

Posteriormente, en mayo de 2002, el mismo Banco expide un extracto bancario en el que informa el saldo total del crédito hipotecario era de \$446.043.04 pesos²², suma que fue cancelada en su totalidad.

Respecto del extracto bancario, debe señalar la Sala que éste constituye el segundo documento a partir del cual el Banco Granahorrar establecía su posición frente a la obligación hipotecaria del accionante. Como ya se dijo, a partir del extracto que las entidades bancarias remiten a sus clientes mes a mes se puede determinar la dinámica de la obligación, pues al indicar los diferentes factores económicos y temporales que juegan en una obligación, la persona puede establecer con certeza y seguridad el estado en el que se encuentra la deuda, cuántas cuotas están pendientes por cubrir y en qué momento su obligación ha sido totalmente saldada.

No podría pensarse que la información que los bancos comunican a sus clientes a través de los extractos mensuales no corresponda con la realidad de las obligaciones, y mucho menos que éste no sea confiable, pues mediante ese documento los Bancos hacen exigible el pago de dineros, pero a su vez los clientes obtienen la información suficiente para determinar el estado de su deuda, e incluso concluir que ella se canceló.

Cuando el Banco informó al accionante cómo había aplicado los pagos de su crédito, y posteriormente entregó un extracto con saldo total a capital por valor de \$ 446.034.04 pesos, es claro que existió una conducta jurídicamente anterior y eficaz que determinaba la obligación a cargo del actor, a la cual éste respondió pagándola en su totalidad.

b. Con la comunicación del 7 de febrero de 2003 el Banco dejó sin efecto todos los documentos que había remitido anteriormente al actor, argumentando que el problema del doble abono en la cuota del mes de noviembre de 2000, y su posterior reversión, había generado a favor de dicha entidad bancaria un saldo por \$ 568.552.72 pesos.

Con este nuevo documento el Banco establece una posición jurídica distinta, que impone una carga económica al actor y revoca en forma tácita los anteriores actos, sin que el actor pudiera controvertir esas actuaciones, las cuales se generaron sin su anuencia.

c. Finalmente, existe plena coincidencia de los sujetos intervinientes, pues el Banco Granahorrar genera las comunicaciones y los extractos en los que informa al señor Quintero Gómez de unos valores a pagar, pero en seguida revoca tales decisiones para imponerle una obligación económica que legítimamente creía cancelada.²³

En consideración a lo anterior, esta Sala de Revisión revocará la sentencia proferida por la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, y en su lugar concederá la tutela por haberse vulnerado el derecho al debido proceso del señor Guillermo Quintero Gómez. Se ordenará por lo tanto que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta decisión, el Banco Granahorrar inicie los trámites pertinentes para la cancelación de la obligación hipotecaria suscrita por el señor Quintero Gómez, y para el levantamiento del gravamen constituido sobre el inmueble de su propiedad, lo cual deberá hacerse en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la notificación de la presente sentencia, sin perjuicio de las acciones judiciales que decida emprender contra el actor.

5.- Expediente T-732087

En el presente caso los demandantes señalan que tomaron un crédito hipotecario con el Banco Granahorrar para la adquisición de una vivienda en la ciudad de Bogotá. Luego de pagar todas las cuotas y de haber recibido instrucciones de una funcionaria del banco para iniciar los trámites tendientes al levantamiento de la hipoteca que gravaba su inmueble, el banco guardó silencio y no adelantó gestión alguna. Posteriormente, mediante carta de fecha 18 de marzo de 2003, la entidad comunicó a los accionantes que revisada la metodología aplicada para calcular el alivio financiero a ellos otorgado se determinó que existía un saldo pendiente de la deuda por valor de \$2.895.435.49 pesos. Sin embargo, a renglón seguido señaló lo siguiente:

“Debido a que éste proceso se realizó después de que la obligación se encontraba cancelada, ésta se reactiva y en consecuencia registra un saldo vigente de \$ 3.528.462.61. Sin embargo, el saldo se encuentra congelado desde el 12 de octubre de 2001, sin ningún costo por interés y únicamente sometido a la variación de la UVR.

“Por lo anterior, no es posible continuar con los trámites de levantamiento de hipoteca hasta tanto no se cancele el valor adeudado.” (Negrilla y subraya fuera del texto original).

Al igual que en el asunto estudiado en la sentencia T-546 de 2003, la corporación financiera no expide el correspondiente paz y salvo que diera por cancelada la obligación de los accionantes, a pesar de haber asumido que la deuda estaba satisfecha. Es evidente que tanto para la accionante como para el Banco Granahorrar la obligación hipotecaria ya se encontraba cancelada y, en consecuencia, la reliquidación que unilateralmente efectuó la entidad meses después se aplicó a un crédito totalmente saldado

Para este caso nuevamente se analizarán las tres condiciones que deben existir para aplicar el principio del respeto al acto propio.

a. En relación con el primero de tales elementos, existe para la Sala de Revisión una conducta jurídicamente anterior, relevante y eficaz, por la cual el Banco Granahorrar reconoce que cometió un error en la liquidación inicial del alivio financiero legalmente establecido, y que cuando se percató de ello la obligación ya estaba totalmente cancelada. Pero, con el ánimo de solucionar su problema, el Banco Granahorrar no tuvo inconveniente

alguno en “reactivar” el mencionado crédito hipotecario, corregir el error e informar a los accionantes que la deuda, si bien cancelada, ya no lo estaba, y que por el contrario presentaba un saldo pendiente por pagar, el cual debía ser cancelado para continuar con el trámite de levantamiento de la hipoteca.

b. La segunda condición también se cumple, pues el Banco Granahorrar está revocando tácitamente el contenido del extracto bancario entregado a los accionantes, en el cual resumía el estado de la obligación financiera entre él y aquéllos y “fija de manera específica sus derechos como acreedor y las obligaciones de su deudor.²⁴” (sentencia T-546 de 2003, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa). Pero aunado a lo anterior, genera un documento en el cual acepta que la obligación a cargo de los tutelantes ya estaba cancelada cuando se percató de su error al calcular el alivio financiero concedido, y aún así, impone a los actores una carga económica que estos daban por extinta.

Con dicha actuación el banco desconoció sus propios actos, sentó una nueva posición jurídica sobre el extinto crédito de los accionantes y de paso vulneró el derecho al debido proceso de sus clientes.

c. Frente a la última condición, no existe duda alguna que se cumple en la medida en que la entidad fijó una posición inicial frente a sus clientes y luego, con una nueva comunicación, cambió su criterio e impuso una obligación económica adicional sin que esta pudiera ser controvertida. La sentencia T-546 de 2003 también se pronunció al respecto en los siguientes términos:

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

“No resultaría sano ante la evidencia probatoria existente, para el caso del expediente T-720794 pretender que sólo a través de un Paz y Salvo que en este caso es inexistente, se pueda comprobar la vigencia o no de una obligación financiera y el estado de la misma, cuando en varios documentos que obran en el expediente, se puede constatar que aquella,

no sólo existió sino que también, ya se canceló en su totalidad.

“Finalmente se puede indicar que, para el Banco Granahorrar la existencia o no de un Paz y Salvo es tan irrelevante, que para el presente caso a través de una de sus abogadas le había dejado ver a la accionante, que el mismo Banco ya había asumido de tiempo atrás una posición jurídica respecto de dicho crédito hipotecario que no era otra que considerarlo cancelado.

“Dadas las circunstancias particulares expuestas para el caso de la señora Martha Isabel Toro Buitrago, concluye la Sala que el Banco Granahorrar mediante comunicación a la tutelante de fecha 23 de junio de 2002, desconoce sus propios actos al revivir un crédito ya cancelado, e impone a la actora la obligación de pagar una carga financiera que se suponía inexistente.”

En razón a lo anterior, considera la Sala que en el presente caso el Banco Granahorrar vulneró el derecho al debido proceso de los accionantes, motivo por el cual revocará la decisión de instancia y ordenará al mencionado Banco que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta decisión, inicie los trámites pertinentes para la cancelación de la obligación hipotecaria suscrita por los señores Flor Ángela Herrera Zorilla, Carlos Hernández y Humberto González Vargas, y para el levantamiento del gravamen constituido sobre el inmueble propiedad de los mismos.

IV. DECISIÓN.

RESUELVE:

Primero. REVOCAR las sentencias proferidas por la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, en el expediente T-730061; y por el Juzgado Cuarenta y Tres Civil del Circuito de Bogotá en el expediente T-732087. En su lugar, TUTELAR el derecho fundamental al debido proceso de los demandantes Guillermo Quintero Gómez, Flor Ángela Herrera Zorilla, Carlos Hernández y Humberto González Vargas.

Segundo. ORDENAR al Banco Granahorrar que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta decisión, inicie los trámites pertinentes para la cancelación de la obligación hipotecaria suscrita por los accionantes Guillermo Quintero Gómez, Flor Ángela Herrera Zorilla, Carlos Hernández y Humberto González Vargas, y para el

levantamiento del gravamen constituido sobre los inmuebles propiedad de los accionantes y que se encontraban hipotecados, lo cual deberá hacerse en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la notificación de la presente sentencia, sin perjuicio de las acciones judiciales que decida emprender contra los accionantes.

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

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

CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ

Magistrada Ponente

JAIME ARAÚJO RENTERÍA

Magistrado

ALFREDO BELTRÁN SIERRA

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MENDEZ

Secretaria General

1 Ver folio 2 del expediente. A folio 3, se encuentra la fotocopia del extracto bancario entregado por el Banco Granahorrar en el cual se lee la siguiente información:

VALOR A CANCELAR

Cargo \$ 0.00

Seguro \$ 0.00

Cuota \$ 392.948.00

Más abajo se lee:

INFORMACIÓN DEL CRÉDITO

Plazo inicial 60

Tasa de Interés Corriente DTF + 8.50

Cuotas pagadas 58.15

Tasa de interés Efectivo Anual 20.11

Cuotas restantes 1

Sistema de Amortización BCH122

Saldo Capital \$ 446.043.04

Unidades 0.0000

(Negrilla fuera del texto original).

2 Ver folio 4 del expediente.

3 A folio 5 del expediente obra una constancia del Departamento de Cartera del Banco Granahorrar en la que se relacionan los pagos efectuados por el actor desde el 2000/01/031 hasta el día 2001/05/03. Dicha comunicación finaliza con el ofrecimiento de disculpas por parte del Banco en razón de los inconvenientes causados. A folio 6, el accionante anexó igualmente copia de la carta en la que la misma Área de Cartera Comercial y Consumo del Banco Granahorrar, informa al señor Guillermo Quintero Gómez que “el abono doble del día 29 de noviembre de 2000 por valor de \$ 485.000.00 fue reversado, quedando el crédito de la siguiente manera: ...” Este documento fue fechado el 30 de agosto de 2002.

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

5 Ver sentencia T-280 de 1998, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

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

7 En sentencia T-295 de 1999, M.P. Alejandro Martínez Caballero, el concepto de respeto del acto propio se definió de la siguiente manera: “Un tema jurídico que tiene como sustento el principio de la buena fe es el del respeto al acto propio, en virtud del cual, las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe. Principio constitucional, que sanciona como inadmisibles toda pretensión lícita, pero objetivamente contradictoria, con respecto al propio comportamiento efectuado por el sujeto. Se trata de una limitación del ejercicio de derechos que, en otras circunstancias podrían ser ejercidos lícitamente; en cambio, en las circunstancias concretas del caso, dichos derechos no pueden ejercerse por ser contradictorias respecto de una anterior conducta, esto es lo que el ordenamiento jurídico no puede tolerar, porque el ejercicio contradictorio del derecho se traduce en una extralimitación del propio derecho.”

Igualmente, en sentencia T-083 de 2003, M.P. Jaime Córdoba Triviño, señaló que: “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.”

8 Sentencia T-295 de 1999, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

9 Sentencias T-1085 de 2002, T-083/03, T-141/03, T-323/03, T-346/03 y T-546/03.

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

11 El Decreto 1593 de 1959, que se expidió con fundamento en el inciso i) del artículo 1º del Decreto 753 de 1956, fue derogado por el 3º de la Ley 48 de 1968, razón por la cual no está vigente.

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

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

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

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

16 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.

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

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

19 Ver folio 15 del expediente.

20 Sentencia T-546 de 2003, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

21 Sentencia T-295 de 1999, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

22 Ver folio 3 del expediente.

23 En sentencias T-546 de 2003, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa, señaló en su momento que Nuevamente, al igual que en los casos estudiados en la presente sentencia, el Banco repite una conducta que se resume en los siguientes puntos: (i) Generación de unos actos propios que crean una situación jurídica concreta respecto de los demandantes que les impone unas obligaciones en relación con sus créditos hipotecarios; (ii) Acatamiento de dichos actos por parte de los actores con unas consecuencias jurídicas y económicas muy concretas; y, (iii) Desconocimiento por parte del Banco, de sus propios actos, de los efectos

que estos generaron y el establecimiento de una nueva posición jurídica diferente a la inicialmente asumida con lo cual vulnera los derechos fundamentales de los tutelantes.

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

“6.2 Extractos