

Sentencia T-733/04

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 por Granahorrar por imputación de una nueva deuda

Referencia: expediente T-893763

Accionante: Adela Santamaría Hernández

Procedencia: Juzgado Primero Civil del Circuito de Bucaramanga

Magistrado Ponente:

Dr. MARCO GERARDO MONROY CABRA

Bogotá D.C., cinco (5) de agosto de dos mil cuatro (2004)

La Sala Sexta de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados doctores, Álvaro Tafur Galvis, Rodrigo Uprimny Yepes y Marco Gerardo Monroy Cabra, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales han pronunciado la siguiente

SENTENCIA

En el proceso de revisión de la tutela número T-893763, acción promovida por la ciudadana Adela Santamaría Hernández contra el Banco GRANAHORRAR de Bucaramanga. Y respecto de las Sentencias proferidas por el Juzgado Primero Civil del Circuito de Bucaramanga, el 24 de noviembre de 2003 y el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, el 19 de diciembre de 2003.

I. ANTECEDENTES

1. HECHOS:

- Afirma la accionante que el 24 de marzo de 1993 suscribió a favor de la Corporación Gran Colombiana de Ahorro y Vivienda, Granahorrar de Bucaramanga, el pagare número 5904-2 por la cantidad de \$6'552.000,00 de pesos, con vencimiento final del 24 de marzo del 2.008 y pagadero a 180 cuotas.
- Respaldando la obligación, la accionante, además del pagare, firmó a favor de Granahorrar la hipoteca abierta contenida en la escritura N° 720 de 19 de febrero de 1993 de la Notaría Cuarta de Bucaramanga con matrícula inmobiliaria 300-195704.
- Con base en la Ley 546 de 1999, el Banco Granahorrar realizó el proceso de reliquidación de los créditos y aplicó en el año 2000 el "alivio" al préstamo hecho a la accionante, razón por la cual ella resolvió pagar el total de la deuda.
- Mediante escritura número 127 de 17 de enero de 2001 de la Notaria Segunda de Bucaramanga, la entidad demandada procedió a cancelar la hipoteca abierta, estando a paz y salvo la accionante con Granahorrar.
- Transcurrió año y medio luego de cancelar la deuda y la accionante se enteró de que su proceso de reliquidación había sido sometido a la revisión y aprobación de la Superintendencia Bancaria, lo que tuvo como consecuencia la reversión de la reliquidación inicial y la aplicación de un nuevo valor en contra de la señora Santamaría Hernández.
- Granahorrar, en carta de 30 de abril de 2003, manifestó a la accionante que se le había reversado la operación inicial que le había otorgado el alivio, motivo por el cual, el valor a pagar era de \$5'180.946,01, y que ese valor de ajuste "se encuentra congelado desde el momento en que se originó, es decir, no ha causado ningún tipo de interés ni de corrección monetaria".
- Mediante escrito de 9 de julio de 2003, le informó Granahorrar a la accionante que con base en la metodología aprobada por la Superintendencia Bancaria a esta fecha, el saldo total a pagar era de \$5'180.946,01, casi igual al valor inicial del préstamo (\$6'552.000,00), pese a que la accionante ya había cancelado la suma de \$13.831.889,86.
- La Notaría Segunda de Bucaramanga expidió el certificado N° 88, recibo N° 29276 de 17 de

enero de 2001 y en su numeral 2º manifestó que la obligación de la escritura N° 720 de 19 de febrero de 1993 fue satisfecha por parte de la accionante y, además, la Gerente de Granahorrar declaró cancelada la garantía de la hipoteca sobre la misma obligación.

- La accionante solicitó a la entidad demandada el 28 de julio de 2003 copia del pagaré y copia de la certificación del alivio de reliquidación aplicado al crédito de la referencia. De lo solicitado la entidad solamente expidió copia del pagaré y no de la certificación desconociendo, en su criterio, parcialmente, el derecho de petición con detrimento de los intereses de la señora Santamaría Hernández.

- Considera la accionante que se le está violando el derecho al debido proceso al haber actuado unilateralmente la entidad, por cuanto, expidió un acto administrativo que después revocó, sin tener en cuenta la Constitución Nacional, la ley y los derechos adquiridos.

- La accionante solicita le sean protegidos los derechos al debido proceso, a la vivienda digna y al buen nombre, y se le ordene a la entidad demandada suspender el cobro de dineros, en el caso de que haya sido reportada por mora respecto de la mencionada obligación a la Centrales de Riesgos Financiero y Comercial, pide que la entidad le expida las correspondientes certificaciones de paz y salvo a fin de que sea corregida dicha información y, por último, que se libere del pago de la presunta obligación.

2. CONTESTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEMANDADAS

En escrito de 13 de noviembre de 2003, la Directora de Granahorrar de la Zona de Santander manifestó lo siguiente:

“1. El crédito objeto de tutela no es de propiedad del Banco Granahorrar.

2. El crédito fue vendido por el Banco Granahorrar al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras - Fogafín-.

3. En consecuencia el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras -Fogafín- es el sujeto pasivo de la acción (...)

4. El Banco Granahorrar en la actualidad ejerce como administrador de cartera del fondo de Garantías de Instituciones Financieras -Fogafín-.”

Destaca la entidad accionada que en cumplimiento de la Ley 546 de 1999, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público expidió varios actos administrativos de carácter general aplicables a la reliquidación de los saldos de capital de créditos hipotecarios y, en ese sentido la reliquidación efectuada por Granahorrar se constituye en 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”.

Señala que, por vía de tutela, el Juez no puede pretender dirimir una situación contractual que no se enmarca dentro de esa competencia funcional, pues, no es instancia para determinarlo, ya que quien lo determina es el banco con quien realizó el contrato de mutuo, entidad que por error en la aplicación de la metodología orientada por la Superintendencia Bancaria aplicó un mayor valor al que se debía aplicar, pero que no por ello debe dejar de exigir el pago de lo debido.

La Directora de la Zona de Santander explicó en forma muy sucinta el proceso de reliquidación, expresó, que si la misma no se ajusta a la metodología ordenada por la Superintendencia Bancaria conduce a la reversión de la liquidación, lo que significa que el Banco se ve inmerso en una “necesidad objetiva” de adecuar el proceso de reliquidación, sin que se pueda predicar intención de causar daño al deudor, sino proteger los dineros públicos que la entidad aplica como intermediaria del Gobierno Nacional, lo que destruye toda posibilidad de serle endilgada a la entidad el abuso de la posición dominante.

Agrega que no existe en Colombia ningún procedimiento distinto al establecido por la Superintendencia Bancaria en relación con la reversión de una liquidación, razón por la cual no se puede violar un proceso que no existe. Así, ante ese vacío jurídico y la necesidad objetiva de no incurrir en hechos punibles como sería la de propiciar la apropiación indebida de dineros públicos, se impone la corrección del error en que se incurrió, el que por lo demás, no crea derecho.

En conclusión, para Granahorrar el hecho de que se hubiera cometido una equivocación al efectuar la reliquidación de los créditos de los demandantes y se les hubiera suministrado una información errónea, no tiene la virtualidad de crear derechos en cabeza de ellos sobre esos dineros, pues, por el contrario, de no “ser reversada la operación, podría dar lugar a un

enriquecimiento sin justa causa y eventualmente a la comisión de un delito si tal situación no es corregida por tratarse, justamente, de dineros pertenecientes a la Nación”.

Por último, agrega la Directora de Granahorrar que el art. 6º del C.C.A. dispone que el término para dar respuesta al derecho de petición es de 15 días hábiles no obstante habiéndose superado dicho término el banco Granahorrar dentro del trámite tutelar dio respuesta de fondo a la accionante.

Solicita la Representante de Granahorrar se declare la improcedencia de la acción, por cuanto la accionante tiene otros medios de defensa judicial y porque fue probado que no se le ha violado derecho fundamental alguno.

- El Juzgado Primero Civil del Circuito de Bucaramanga vinculó al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras “FOGAFIN” el 21 de noviembre de 2003.

La Secretaría General de “FOGAFIN”, el 25 de noviembre de 2003, le manifestó al Juez lo siguiente: “Sobre el particular es mi deseo manifestarle, como lo hizo vía telefónica un funcionario del Fondo en la fecha, que Fogafín ya se ha pronunciado sobre los hechos y pretensiones de la accionante, pues para este efecto concedió poder al Banco Granahorrar como consta en el escrito de contestación de “Granahorrar”, al que se refiere en el auto aludido. Por otra parte, todo ello fue oportunamente informado a ese Despacho, mediante nuestro oficio DJU 07669 del 13 de noviembre de 2003, el cual, según lo informado por la señora María del Carmen Roa, funcionaria de ese Despacho, reposa en el expediente respectivo. En dicho oficio afirmamos:

“De manera atenta me refiero a la acción de tutela citada en la referencia, interpuesta contra el Banco Granahorrar, informándole que hemos efectuado las verificaciones correspondientes, como resultado de las cuales hemos constatado que el crédito N° 292600059042 de la señora Adela Santamaría Hernández pertenece al Fondo.

La administración de dicho crédito ha sido confiada a Granahorrar, institución que, dentro de sus funciones obra como nuestro apoderado judicial. Por tal razón hemos otorgado poder a la doctora JOSEFINA HASKPIEL ZARATE, (...) para que represente nuestros intereses en la precitada acción de tutela.”

3. PRUEBAS

- Constancia de inscripción en la Superintendencia de Notariado y Registro, número de matrícula 300-195704 de 12 de febrero de 2001. En la parte de la constancia que describe la especificación dice: "650 CANCELACION HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTIA ESCRITURA 720 del 19-02-93."

- Carta de 30 de abril de 2003, en la que el director de la Unidad de Servicio al Cliente del Banco Granahorrar le comunicó a la accionante que si bien en cumplimiento de la Ley 546 de 1999 se le aplicó el alivio al préstamo, la liquidación, fue revisada por la Superintendencia Bancaria la cual determinó, basada en las circulares 007 y 048 de 2000, debía repetirse, lo que llevó a la reversión de la reliquidación inicial y la aplicación de un nuevo valor. El escrito dice: "El ajuste en mención, se hizo en el último trimestre de 2001, el cual arrojó en su caso un menor valor de reliquidación con respecto del abonado inicialmente, razón por la cual se generó un saldo a su cargo, cuando su crédito ya había sido cancelado. Sin embargo, el saldo generado por el ajuste explicado debe ser cancelado por usted."

Como sabemos que el pago de esta deuda no se ha hecho por desconocimiento de su parte de la existencia del mismo, queremos ofrecerle facilidades encaminadas a realizarlo, precisando que el valor del ajuste se encuentra congelado desde el momento en que se originó, es decir no ha causado ningún tipo de interés ni de corrección monetaria.

En los próximos días, lo contactará uno de nuestros Asesores para explicarle los detalles de las facilidades de pago que le ofrecemos.

Lamentamos los inconvenientes que se puedan derivar de esta comunicación, pero requerimos finiquitar esta situación de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que el alivio otorgado por la ley a los créditos de vivienda se efectuó con dineros públicos y es responsabilidad de las entidades financieras la recuperación de los mismos, cuando por algún error se liquidaron alivios por mayor valor."

- Comunicación de Granahorrar de junio de 2003, en la que le informó a la accionante que se encuentra en mora con la obligación y le solicita que lleguen a un acuerdo de pago.

- El 27 de junio de 2003 la accionante da contestación a las comunicaciones de 30 de abril y

junio de 2003 de Granahorrar. La accionante le manifestó a la entidad demandada lo siguiente: "Como el Banco Granahorrar reconoce haber cometido un error en la reliquidación del crédito, es por ello que en forma atenta y comedida le pido que se me expida copia de la última reliquidación a fin de constatar en qué consistió el error.

Es de advertir que al Banco le correspondía cancelarme la hipoteca, por pago total de la obligación (hasta me devolvieron dinero, quizás por pago excesivo) y en realidad así lo hizo, según consta número 127 de 17 de enero del 2001 bajo la matrícula inmobiliaria número 300-195704, cuyos documentos conservo en mi poder.

Sencillamente yo le cumplí a ese banco y el banco también me cumplió que canceló el gravamen hipotecario y por consiguiente quedó sin ningún efecto el título inicial y el respectivo pagaré también fue cancelado. Luego no existe ninguna obligación a mi cargo, motivo por el cual insisto en que se me expida copia de la última reliquidación.

(...)

Finalmente le pido condonarme esa presunta deuda, para evitar así más papeleos y por consiguiente evitamos controversias judiciales, bien sea por activa o por pasiva. Porque soy enemiga de los pleitos."

- Escrito de julio de 2003 en el cual Granahorrar invita nuevamente a la accionante a acercarse a sus oficinas para ofrecerle alguna alternativa de solución de pago que la beneficie.

- Escrito de 9 de julio en el que Granahorrar le explicó a la accionante que el capital vigente que refleja la obligación de la referencia corresponde al ajuste efectuado por la revisión de la reliquidación. Y fue así como se abonó a la obligación hipotecaria por este concepto un neto de \$13.831.889,86 durante el año 2000.

Basándose la entidad demandada en el Decreto 712 de 2000 le informó a la accionante que a la fecha la obligación presentaba un saldo total a pagar por valor de \$5.180.946.01. Por último, la entidad le ofrece disculpas a la accionante por los inconvenientes causados.

- Solicitud de 28 de julio de 2003 por parte de la accionante a Granahorrar para que le expidiera una copia del movimiento del crédito a partir de su creación, abonos aplicados, vencimientos, intereses, seguros y saldos. Además, certificación del alivio de reliquidación aplicado a su crédito y, por último, copia del pagaré.
- Copia del pagaré de la obligación N° 292600059042 entregada por Granahorrar el 19 de agosto de 2003 a la ccionante.
- Escrito de Granahorrar de noviembre 13 de 2003 dirigido a la accionante recordándole la mora que tiene con esta entidad debido a la reliquidación que se le efectuó teniendo en cuenta la metodología aplicada por la Superintendencia Bancaria.

4. SENTENCIAS OBJETO DE REVISION

El Juzgado Primero Civil del Circuito de Bucaramanga, el 24 de noviembre de 2003, concedió el amparo al buen nombre. Consideró el Juez que ante la posibilidad de haberse incurrido en yerro, existe el camino judicial para su revisión al cual desde luego debe sujetarse la entidad si pretende el pago de otras sumas, pues es evidente que habiendo ya extinguido la obligación mediante un acto jurídico voluntario, queda obligada a determinar las causas que motivaron los errores en la liquidación ahora aducidos, planteando las equivocaciones que dieron lugar a los cálculos inexactos, todo lo cual debe hacerse en el escenario propicio, cual es el proceso judicial que con tales fines puede promoverse.

Basándose en la jurisprudencia de la Corte, el Juez agregó que, si el banco tiene en consideración la recuperación de dineros, no puede hacerlo sin que medie proceso, toda vez que tal proceder provoca ruptura de los fines del Estado ante el desamparo de quien carece de medios de defensa frente al más fuerte, lo que abre paso a la arbitrariedad.

Señala el Juez que las entidades financieras son las responsables de la información reportada a los clientes, lo cual indica que los yerros cometidos y que dan lugar a un falso reporte, someten a la entidad al acudimiento posterior ante la justicia si el ente financiero considera que le asiste algún derecho. En consecuencia, ordenó a la entidad demandada y a FOGAFIN que en caso de haber reportado a la accionante a las centrales de riesgos, procedan a solicitar la cancelación de toda información en contra de la misma con relación a la obligación y se abstenga de hacer reportes sobre el mismo monto hasta que la justicia civil

defina el derecho sustancial discutido, previo curso del proceso ordinario que corresponde a las entidades adelantar, en el cual se aseguren los derechos de contradicción y defensa de la accionante.

El Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, Sala Civil el 19 de diciembre de 2003, revocó el fallo de primera instancia que amparó el derecho al buen nombre y ordenó a las entidades demandadas que procedieran a solicitar la cancelación de toda la información en contra de la accionante con relación a la obligación mencionada; precisó el Tribunal que para proteger este derecho a través de la tutela debe acreditarse que se ha requerido a la entidad la actualización de la información que exista en la base de datos, lo cual no se demostró, motivo por el cual, no podía concederse. En su lugar, el Juez de segunda instancia concedió la tutela al derecho de petición y ordenó a Granahorrar que responda de fondo, de manera clara y precisa la solicitud de información sobre la divergencia resultante en los cálculos de la reliquidación.

II. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

A. Competencia.

Esta Corte es competente para revisar el presente fallo de tutela, de conformidad con lo previsto en los artículos 86 y 241 de la Constitución Nacional, el Decreto 2591 de 1991 y las demás disposiciones pertinentes.

A. TEMAS JURÍDICOS

En el presente caso, la Sala estudiara si la actuación de exigir por parte de la entidad demandada, el pago de la diferencia derivada de la reversión de la reliquidación inicial del crédito hipotecario para la adquisición de vivienda, suscrito por la accionante, vulnera sus derechos al debido proceso, petición, vivienda digna y al buen nombre.

Sobre el tema esta Corporación se ha pronunciado en diversas oportunidades, razón por la cual, la Sala reiterará la doctrina establecida sobre el asunto.

1. Procedencia de la acción de tutela contra entidades bancarias.

Lo primero que determinará la Corte es si para el caso específico, por tratarse de una acción de tutela contra una persona jurídica que presta el servicio bancario, procede la acción de tutela. Al respecto la Corte manifestó mediante la sentencia T-083 de 20021:

“En efecto, la actividad financiera, cuyo objetivo principal es el de captar recursos económicos del público, para administrarlos, intervenirlos y obtener de su manejo un provecho de igual naturaleza, ha sido considerada por la Corte Constitucional como servicio público. Sobre este asunto ha dicho la corporación:

“El servicio público es definido en el derecho positivo colombiano como “... toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado directa o indirectamente o por personas privadas...”

“De igual manera la jurisprudencia constitucional ha establecido que el servicio público es “toda actividad dirigida a satisfacer una necesidad de carácter general, en forma continua y obligatoria, según las ordenaciones del derecho público, bien sea que su ordenación esté a cargo del estado directamente o de concesionarios o administradores delegados, a cargo de simples personas privadas”.

“(...

“...[L]a actividad desplegada por las entidades financieras tiene la prerrogativa consistente en la facultad para captar recursos del público, manejarlos, invertirlos y obtener un aprovechamiento de los mismos, dentro de los límites y con los requisitos contemplados en la ley;

“(...

“El artículo 335 de la Carta establece:

“Artículo 335. Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a los que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas

previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.”

“De los precedentes textos constitucionales aparece que la actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público, atendiendo a su propia naturaleza, reviste un interés general y, por tanto, no escapa al postulado constitucional que declara su prevalencia sobre intereses particulares (artículo 1° Constitución Política), lo cual se concreta en el carácter de servicio público que se le atribuyó desde 1959...”. (Corte Constitucional, Sentencia T-443 de 1992, M.P. José Gregorio Hernández Galindo)”

Pues bien, la entidad financiera 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, por lo que cumple con dos de los requisitos de procedibilidad establecidos en el artículo 86 de la Constitución, siendo por tanto susceptible de ser demandada en acción de tutela.

2. Precedente Jurisprudencial

La labor de reiteración, es fundamental para garantizar el derecho a la igualdad de personas que acuden a la acción de tutela, con la esperanza de obtener el mismo tratamiento que los jueces de constitucionalidad han brindado en casos semejantes, y que la jurisprudencia de la Corte se ha encargado de unificar.

En la Sentencia T-1085/022, en este caso se dijo que “la Corte no puede avalar que el Banco Grabahorrar unilateralmente cambie las reglas de juego que las entidad financiera impone a sus clientes abusando de su posición dominante, máxime cuando esta entidad es la que tiene la información exacta sobre cada crédito y pueden realizar las verificaciones previas que estimen convenientes, no pudiendo endilgarle a sus usuarios los efectos negativos de sus propios yerros.”

La orden para el Banco Granahorrar fue que en el término de 48 adelante los trámites necesarios para la cancelación de la obligación hipotecaria de la accionante.

En otro caso similar, la Corte concluyó en la Sentencia T-083/033 que “la naturaleza

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

La orden por parte de esta Corporación fue que Granahorrar en el término de 48 horas inicie los trámites necesarios para cancelar el crédito y levante el gravamen hipotecario que pesa sobre el inmueble del actor.

La sentencia T-323/034, resume todo lo estudiado por esta Corporación sobre el tema. Y al respecto dijo:

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

Ese comportamiento restringe el disfrute del derecho a la vivienda digna pues se trata de un derecho que merece atención en todas las etapas del proceso que se debe agotar para adquirir vivienda mediante el sistema de crédito a largo plazo, mucho más si en un contexto como el nuestro son pocos los que pueden acceder a una vivienda sin suscribir créditos hipotecarios que comprometen sus ingresos de muchos años. De allí que en los supuestos en los que se vulnere el derecho fundamental al debido proceso y se limite ilegítimamente el derecho a la vivienda digna, haya lugar a la protección de aquél indistintamente del momento de que se trate, esto es, desde la concesión del crédito, durante el pago de las cuotas periódicas, en la extinción de la obligación y en el levantamiento de las garantías

constituidas por el deudor. En el caso presente, el derecho al debido proceso se ha vulnerado en el momento del levantamiento de las garantías pues, procediendo contra la Constitución y la ley, se pretende desconocer la extinción de una obligación, constituir unilateralmente una nueva y garantizarla haciéndole extensiva una garantía constituida en relación con aquella obligación ya extinta.

(...)

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

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

Esta conclusión se funda, de un lado, en la naturaleza vinculante del acto emitido por la entidad financiera y con el que extinguió la obligación, y de otro, en la imposibilidad de que el error de la entidad financiera sirva de base para la afectación desproporcionada de la situación jurídica de que es titular el accionante, a partir del instante en que canceló la obligación hipotecaria pagando el monto que le indicó el acreedor. Aunque el cobro de la diferencia ocasionada por la reversión de la reliquidación responde a un fin constitucionalmente legítimo (la protección del erario), los medios para su concreción no pueden servirse de actuaciones que vulneren los derechos fundamentales del actor”^{5.6} (negritas y subrayas fuera de texto)

La orden en esta Sentencia para Granahorrar fue que en forma inmediata suspenda el

cobro de dinero exigido a los accionante. Que inicie los trámites necesarios para cancelar los créditos y levante el gravamen hipotecario que pesa sobre los inmuebles. Y por último, en el evento de que haya realizado algún reporte por mora, en relación con las obligaciones hipotecarias de los accionantes, a las centrales de riesgo financiero y comercial, expida las correspondientes certificaciones de paz y salvo, a fin de que sea corregida la información reportada.

En los casos mencionados, la información del saldo del crédito otorgada a cada persona por el banco, creó en ellas la certeza de cuál era el monto de su obligación, máxime cuando la entidad bancaria les expidió un paz y salvo y les dio instrucciones para que suscribiera la escritura de cancelación del gravamen hipotecario.

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

Este argumento ha sido encontrado indudablemente inadmisibile a la luz del ordenamiento Constitucional. Al respecto ha dicho la Corporación:

“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.”⁷⁸

3. Respeto del Acto Propio

La Corte Constitucional ha considerado que en los casos en los que cuales las entidades

bancarias revocan unilateralmente la reliquidación de créditos, es aplicable el principio del respeto del acto propio, según el cual no es aceptable de quien profiere un acto generador de una situación particular y concreta a favor de otro, lo revoque posterior y unilateralmente, sin consultarle a la otra parte de tal forma, que modifica jurídicamente, lo planteado inicialmente por las dos parte.

Las condiciones para poder aplicar el respeto del acto propio son las siguientes:

“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.”⁹

La Sentencia T-186 de 2004¹⁰, respecto del respeto del acto propio por parte de las entidades financieras dijo:

“En este orden de ideas, se ha concluido que cuando las entidades financieras modifican sus propios actos de manera unilateral e inconsulta faltan al principio del respeto del acto propio y actúan de manera ilegítima frente a sus clientes, traicionando la confianza por ellos depositada en el proceder de las entidades que hacen parte del sector financiero.”

4. ¿A quién se le debe dirigir la orden de tutela cuando dos entidades financieras están relacionadas con un crédito?

En anteriores ocasiones, la Corte Constitucional ha estudiado casos en los que están involucradas dos entidades con el crédito hipotecario cuya liquidación se cuestiona por el actor de tutela. Por ejemplo, en la Sentencia T-186 de 2004, la Corte conoció de un caso en el cual la accionante alegaba que Granahorrar le había realizado una reliquidación favorable a su crédito hipotecario y posteriormente, de manera unilateral, lo había revertido.

Granahorrar, por su parte, señalaba que este crédito había sido cedido por el Banco Central Hipotecario en el estado posterior a la reversión del crédito, es decir, que él no había realizado tal reversión.

La Corte encontró que a pesar de que podía existir una diferencia entre el Banco Central

Hipotecario y Granahorrar en la medida en que Granahorrar alegaba que había sido el Banco Central Hipotecario quien había concedido el alivio y posteriormente reversado el mismo, correspondía a Granahorrar iniciar las acciones legales pertinentes contra el Banco Central Hipotecario y no hacer recaer los efectos de la diferencia entre las entidades en la tutelante. Paralelamente, consideró la Sala que era con Granahorrar con quien se estaba entendiendo directamente la accionante, motivo por el cual a éste se le ordenó dejar sin efecto la reversión de la reliquidación del crédito de la accionante.

CASO CONCRETO

La accionante suscribió con Granahorrar de Bucaramanga en el año de 1993, un pagaré por la cantidad de \$6.552.000,00 con vencimiento final de 24 de marzo de 2008, pagadero a 180 cuotas mensuales; respaldando la obligación firmó hipoteca abierta.

La entidad demandada, en cumplimiento de la Ley 546 de 1999, realizó el proceso de reliquidación de los créditos y aplicó en el año 2000 el alivio al préstamo otorgado a la señora Santamaría. Como dicho alivio fue favorable para la accionante, realizó el pago total de la obligación hipotecaria, por lo que Granahorrar procedió a cancelar la hipoteca abierta, al encontrarse a paz y salvo la accionante.

Pasado año y medio de haber liquidado su crédito y otorgado el alivio, Granahorrar le informó a la accionante que se le había reliquidado el crédito inicial, que esa reliquidación había sido ajustada a derecho y aprobada por la Superintendencia Bancaria, motivo por el cuál se dio lugar a la reversión del alivio y al señalamiento de un nuevo monto adecuado; por lo tanto, la señora Santamaría, adquiriría una nueva deuda por un valor de \$ 5'180.946,01 con Granahorrar.

Por lo anterior, la accionante solicitó a Granahorrar copia del pagaré, información de cómo se le había efectuado la reliquidación y certificación del alivio que se le había realizado. Dicha solicitud sólo fue contestada parcialmente por la entidad, expidiéndole sólo la copia del pagaré. Por lo que la accionante consideró que con esta actuación, Granahorrar le estaba vulnerando sus derechos a la vivienda digna, buen nombre, petición y al debido proceso, al considerar, que el banco no podía expedir un acto y luego revocarlo sin tener en cuenta los derechos adquiridos de la accionante.

De las pruebas que obran dentro del expediente y lo manifestado por la entidad accionada se puede inferir que el error fue cometido por Granahorrar al efectuar la reliquidación, por lo que hubo la necesidad de realizar una corrección; que luego de año y medio que la accionante cancelara la deuda total de la obligación inicial, la entidad le comunica a la accionante que debe cancelar la diferencia generada por la reliquidación que se realizó a su crédito.

La Corte, en casos similares, ha manifestado que estas entidades financieras por las características de la labor que desempeñan, conocen a fondo todos los aspectos financieros y económicos, por lo que se convierten en entidades especialistas sobre el tema de donde se desprende que mantienen una posición dominante, en este caso, frente a la usuaria, posición de la que tomó ventaja la entidad accionada y revocó unilateralmente la decisión inicial en donde la accionante se había beneficiado del alivio aplicado por la misma entidad.

La Corte ya ha dicho que estos comportamiento son contrarios al debido proceso y que en caso de que la entidad bancaria quiera revocar su actuación debe acudir a un proceso ordinario.

Esta Sala reiterará las decisiones que sobre el tema esta Corporación ha tomado, tutelando los derechos a la accionante a la vivienda digna, buen nombre y debido proceso. Por tanto, revocará el fallo de segunda instancia y se le ordenará a la entidad accionada que en el término de 48 horas inicie los trámites necesarios para la cancelación de la obligación hipotecaria a cargo de la señora Adela Santamaría Hernández si ello no ha ocurrido.

En lo atinente al derecho de petición, la Sala encuentra que el Juez de Segunda Instancia en su fallo ordenó a la entidad demandada que en el término de 48 horas, respondiera de fondo, de manera clara y precisa a la solicitud de información sobre la divergencia resultante en los cálculos de la reliquidación realizada a la accionante. Sin embargo, en el expediente no consta respuesta de la entidad, motivo por el cual la Corte reiterará la orden del ad quem para que, en caso de no haberse hecho, se le conteste la petición de manera completa.

La Corte ha considerado que el reportar a las personas a la base de datos por incumplimiento del pago de deudas derivadas del retrotramiento de la reliquidación favorable del crédito vulnera el derecho al habeas data, porque las personas han debido ser previamente informadas y consultadas y la información reportada ha debido contener el hecho de que

inicialmente la entidad financiera alentó en el deudor expectativas de paz y salvo.

En la Sentencia T-592 de 200411, en la cual se estudió un caso con esas características esta Corporación concluyó que las decisiones de instancia que negaron a los accionantes la protección constitucional invocada debían revocarse, por cuanto, “en ninguno de los casos éstos fueron informados de que su historia crediticia y financiera sería reportada a las centrales de riesgo, de cuál administradora registraría y divulgaría la información, como tampoco del término en que sus datos permanecerían en el proceso informático y del contenido de la información.”

La actuación vulneratoria de las entidades demandadas fue la de hacer “uso indebido de la autorización genérica recibida de los accionantes reportando al proceso informático como historia crediticia de los nombrados falencias generadas en sus procesos administrativos sin el concurso de los aludidos” y sin tener en cuenta que obran los paz y salvos expedidos por las mismas entidades demandadas.

Para hacer cesar la vulneración de los accionantes, la Corte resolvió que: “... en atención al uso adecuado que debe hacer de la autorización de interferencia en su intimidad económica otorgada por el actor, i) informarle a éste, con la debida antelación, cómo, cuándo, ante quien y con qué alcances su autorización será utilizada; y iii) (sic) proyectar ante en el proceso informático las expectativas de rectificación, y adecuación que alertó en el actor, durante el proceso que fuera adelantado por éste para que las facturaciones concordaran con las cargas que efectivamente le corresponde atender.¹²”

En el presente caso, no es aplicable el precedente en cita, por cuanto, no está probado que la accionante haya sido reportada a la base de datos. Por lo tanto, no hay pruebas de la vulneración al derecho fundamental del buen nombre. Ante esta situación, la Sala no tutelaré tal derecho invocado.

Finalmente siguiendo el precedente sentado en la Sentencia T-186 de 200413, a pesar de que en el caso están involucradas, tanto FOGAFIN, como titular del crédito, como GRANAHORRAR, como agente de éste, la orden se le dará a la entidad financiera Granahorrar S.A., por cuanto es ésta quien ha tenido el trato directo con la accionante, le realizó y comunicó la reversión del crédito, el saldo total de la obligación a la fecha actual (9 de julio de 2003), a ésta entidad fue la que se le hizo el pago total del alivio y es la que le está

cobrando el saldo resultante de la reversión realizada al crédito hipotecario de la señora Adela Santamaría Hernández.

III. DECISIÓN

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

RESUELVE:

PRIMERO. REVOCAR PARCIALMENTE la sentencia proferida por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, Sala Civil, de 19 de diciembre de 2003 en la acción de tutela instaurada por la señora Adela Santamaría Hernández. En su lugar CONCEDER el amparo constitucional a los derechos fundamentales al debido proceso por conexidad a la vivienda digna y de petición, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO. ORDENAR al Banco Granahorrar de Bucaramanga, que, en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia deje sin efecto el acto mediante el cual le fue reversada la operación inicial que le había otorgado el alivio, comunicado a la accionante mediante carta del 30 de abril de 2003, con el fin de dar plena efectividad a los derechos surgidos con anterioridad a dicha revocación.

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

CUARTO. ORDENAR al Banco Granahorrar de Bucaramanga que en el evento de que aun no haya otorgado respuesta completa al derecho de petición, deberá hacerlo en el término de 48 horas a partir de la notificación de la presente providencia.

SEXTO. LÍBRESE por Secretaría las comunicaciones de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991, para los efectos allí contemplados.

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

MARCO GERARDO MONROY CABRA

Magistrado

ÁLVARO TAFUR GALVIS

Magistrado

Con salvamento de voto

RODRIGO UPRIMNY YEPES

Magistrado (E)

IVÁN HUMBERTO ESCRUCERIA MAYOLO

Secretario General (E)

Salvamento de voto a la sentencia T-733/04

RELIQUIDACION DE CREDITO-No existe certeza sobre existencia y contenido del acto mediante el cual se hizo/DERECHO DE PETICION-Era el único que debía restablecerse por Granahorrar/ERROR EN RELIQUIDACION DE CREDITO-No implica que Granahorrar no pueda poner a sus clientes al tanto para convenir pago voluntario (Salvamento parcial de voto)

Mi desacuerdo con el fallo radica en que se ordena al Banco Granahorrar dejar sin efecto “el acto mediante el cual le fue reversada la operación inicial que le había otorgado el alivio comunicado a la accionante mediante carta del 30 de abril de 2003 (..)”; “acto” respecto de cuya existencia y contenido no se tiene certeza, porque no fue aportado al proceso, a lo que cabe agregar que las partes no lo mencionan en sus intervenciones. Obra, eso sí, una comunicación dirigida por el Banco Granahorrar S.A. a la demandante informándole sobre el resultado de la operación de reliquidación de su crédito, ordenada por la Superintendencia Bancaria, e invitándola a cancelar la diferencia a su cargo, sin apremios de ninguna clase. Así las cosas, como lo manifesté oportunamente, bastaba el restablecimiento del derecho de petición, porque se ha sostenido por la Corte, de manera reiterada, a través de sus Salas de Revisión, que el Banco Granahorrar no puede pretender solventar sus incurias administrativas imponiendo el pago de las sumas que sus operaciones contables indiquen,

pero ello no comporta que no pueda poner a sus clientes al tanto de sus errores, con miras a obtener su comprensión y convenir pagos voluntarios.

Referencia: expediente T-893763

Acción de tutela instaurada por Adela Santamaría Hernández contra el Banco Granahorrar S.A.

Magistrado Ponente:

Dr. MARCO GERARDO MONROY CABRA

Con el habitual respeto manifiesto las razones de mi desacuerdo parcial con la decisión mayoritaria que resolvió revocar parcialmente la sentencia proferida por el H. Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, que negaba la acción de tutela instaurada por la señora Adela Santamaría Hernández contra Granahorrar S.A.

Acompaño la decisión en cuanto ordena a la entidad accionada responder el derecho de petición presentado por la actora i) como quiera que esta Corte ha sostenido, reiteradamente, que las entidades financieras están en el deber de responder las peticiones respetuosas que reciben, ii) la actora afirma que solicitó a la demandada copias del pagaré 5904-2 y de la certificación del alivio de reliquidación aplicada al crédito y que la entidad solamente expidió copia del primero, y iii) la obligada no contradijo este aserto.

Mi desacuerdo con el fallo radica en que se ordena al Banco Granahorrar dejar sin efecto “el acto mediante el cual le fue reversada la operación inicial que le había otorgado el alivio comunicado a la accionante mediante carta del 30 de abril de 2003 (..)”; “acto” respecto de cuya existencia y contenido no se tiene certeza, porque no fue aportado al proceso, a lo que cabe agregar que las partes no lo mencionan en sus intervenciones.

Obra, eso sí, una comunicación dirigida por el Banco Granahorrar S.A. a la señora Adela Santamaría Hernández informándole sobre el resultado de la operación de reliquidación de su crédito, ordenada por la Superintendencia Bancaria, e invitándola a cancelar la diferencia a su cargo, sin apremios de ninguna clase.

Así las cosas, como lo manifesté oportunamente, bastaba el restablecimiento del derecho de

petición, porque se ha sostenido por la Corte, de manera reiterada, a través de sus Salas de Revisión, que el Banco Granahorrar no puede pretender solventar sus incurias administrativas imponiendo el pago de las sumas que sus operaciones contables indiquen, pero ello no comporta que no pueda poner a sus clientes al tanto de sus errores, con miras a obtener su comprensión y convenir pagos voluntarios.

Para concluir, es pertinente poner de presente que la entidad accionada canceló el gravamen que garantizaba la obligación a cargo de la actora, y entregó a ésta los documentos representativos de la misma, no puede decirse, entonces, que quebrantó sus derechos al debido proceso y a la vivienda digna.

Fecha ut supra

ALVARO TAFUR GALVIS

Magistrado

1 M.P. Rodrigo Escobar Gil.

2 M.P. Jaime Araujo Rentería.

3 M.P. Jaime Córdoba Triviño. La Sentencia en uno de sus apartes manifiesta: “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 judicial³.

“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.”

4 M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

5 T-083/03 ya citada

6 Sentencia T-323 de 2003. M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

7 Sentencia T-083 de 2002. M.P. Rodrigo Escobar Gil.

8 Sentencia T-323 de 2003. M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

9 Ver nuevamente sentencia T-295 de 1999.

10 M.P. Álvaro Tafur Galvis.

11 M.P. Álvaro Tafur Galvis.

12 Sentencia T-592 de 2004. M.P. Álvaro Tafur Galvis.

13 Ibídem.