

Sentencia T-863/05

ACCION DE TUTELA CONTRA ENTIDAD FINANCIERA-Procedencia excepcional

ENTIDAD BANCARIA-Abuso de su posición dominante

Referencia: expediente T-1101324

Acción de tutela instaurada por Ana Irene Hernández de Echeverry y Cornelio Echeverry Marín contra el Banco Granahorrar S.A. y otros

Magistrado Ponente:

Dr. ALVARO TAFUR GALVIS

Bogotá, D. C., dieciocho (18) de agosto de dos mil cinco (2005).

La Sala Octava de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados Jaime Araujo Rentería, Clara Inés Vargas Hernández y Alvaro Tafur Galvis, en ejercicio de su competencia constitucional y legal, ha proferido la siguiente

SENTENCIA

en el proceso de revisión de los fallos adoptados por el Juzgado Cuarenta Civil del Circuito y la Sala Civil del H. Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, dentro de la acción de tutela instaurada por Ana Irene Hernández de Echeverry y Cornelio Echeverry Marín en contra de los Bancos Granahorrar S.A. y Davivienda S. A. y de la Superintendencia Bancaria.

Los accionantes reclaman el amparo de sus derechos a la igualdad, al debido proceso, al buen nombre, a la vivienda digna y a la buena fe, en los trámites de reliquidación de los créditos hipotecarios suscritos con los hoy Bancos Granahorrar S.A. y Davivienda S.A., y en la fijación del monto de la obligación que mantienen con el Banco Granahorrar.

1. Hechos

Del material probatorio anexo al expediente se establecen los siguientes hechos:

a) El 31 de diciembre de 1999, los señores Ana Irene Hernández de Echeverry y Cornelio Echeverry Marín adeudaban tres obligaciones hipotecarias, una a la Corporación Granahorrar -10040120232- y dos más a la Corporación Davivienda -04184552 y 04159489- hoy Bancos Granahorrar y Davivienda respectivamente.

b) El 17 de enero de 2000, los actores solicitaron al Banco Granahorrar S.A. la reliquidación de su crédito, y el 6 de marzo del mismo año conocieron que su petición había sido atendida y que la liquidación arrojaba a su favor un alivio de \$11.145.172.87.

c) El 24 de mayo de 2000, tan pronto como los señores Hernández de Echeverry y Echeverry Marín conocieron que habían sido beneficiados con otro alivio, esta vez liquidado por el Banco Davivienda S.A., se dirigieron a la entidad solicitando su reversión "(...) debido a que tenemos otro crédito con la Corporación "Granahorrar" y la reliquidación de ésta nos es más favorable". Y el 25 siguiente hicieron conocer del Banco Granahorrar S.A. su decisión de mantener el alivio liquidado por esa entidad.

d) El 19 de julio de 2000, el Banco Granahorrar S.A. en respuesta a la comunicación enunciada en el literal anterior, informó a los actores que la reliquidación de su crédito sería reversada, debido a que "[l]a Superintendencia Bancaria nos ha informado que usted se encuentra reportado por otra Corporación o Banco diferente de Granahorrar recibiendo el beneficio de la reliquidación (...)".

e) EL 28 de agosto de 2000, los actores solicitaron al Centro de Reclamación de Davivienda, "...se nos haga efectiva su reliquidación, cuyos valores estipulados en la nota recibida son de \$16'256.113, 80 y \$229.153.35 respectivamente..."; y el 26 de septiembre siguiente la entidad aplicó "(...) al crédito 04159489 la suma de \$14.252.878.90 por concepto de alivio, \$1.339.145.64 por concepto de intereses y \$1.120.358.07 por variación de la UVR y al crédito 04159489 (sic) la suma de \$200.038.07."

El 6 de octubre del mismo año los actores cancelaron el saldo a cargo, quedando a paz y salvo con el Banco Davivienda S.A. por todo concepto.

f) El 15 de octubre de 2003 la Unidad de Quejas y Reclamos "Fábrica de Crédito" del Banco Granahorrar S.A., comunicó a los demandantes que el alivio aplicado a su crédito sería reversado, "con la correspondiente retroactividad al 01 de enero de 2001"; y el 11 de

noviembre de 2004 la acreedora hizo conocer de los deudores el capital y la cuota mensual a su cargo, sumas éstas que ascendieron, entre octubre y noviembre de 2004, de \$59'607.275 a \$88.963.444 y de \$1'034.330 a \$2.508.285, respectivamente.

g) El 21 de diciembre de 2004, la Superintendencia Bancaria puso al tanto de los actores que "(...) carece de competencia para entrar a juzgar los conflictos surgidos, determinar responsabilidades, declarar derechos u ordenar el pago de daños o el resarcimiento de perjuicios ocasionados, tal como lo ha expresado el máximo tribunal de lo contencioso administrativo, (...) Consejo de Estado, Dr. Miguel Lleras Pizarro, Exp. 2945, Anales 1.974".

h) El 14 de enero de 2005, el Defensor del Cliente Financiero del Banco Granahorrar S.A. en concepto sobre el asunto en cuestión, expuso que la entidad crediticia no podía proceder unilateralmente a fijar el valor del crédito, por lo que recomendó a las partes convenir sus diferencias, dice el concepto:

"(...)

7. De lo expuesto se deduce con toda claridad que Granahorrar nunca reversó el alivio inicialmente otorgado, lo que hizo fue corregir su valor, y solo en el año 2004, procede a notificar tal reversión. Lo anterior conlleva a concluir que los reclamantes se beneficiaron del alivio en sus dos obligaciones.

8. El Banco manifiesta que el alivio se mantuvo hasta el 2004, porque hubo falta de claridad por parte de los usuarios sobre cuál de los dos preferían recibir.

(...)

11. ...En consecuencia, si la Señora Hernández y el Señor Echeverry recibieron dos alivios por errores de las entidades financieras. El Banco no puede unilateralmente revocar su propio acto y reversar lo abonado, sino que debe requerir a los deudores para que así lo autoricen, demostrando a los reclamantes que les abonó una suma a la que no tenían derecho para acordar con ellos su devolución. De no lograrse este acuerdo corresponderá al Banco presentar la correspondiente demanda ante el juez competente. Lo que no puede es corregir sus errores de manera unilateral.

12. En éste caso; como lo indican los reclamantes, ellos optaron por el alivio en la obligación

de Granahorrar, porque era el de mayor valor, pero cuando creyeron que se les había reversado, porque así se los informó el Banco, (lo que nunca ocurrió como se puede ver en el recorrido de la obligación y en los extractos remitidos a los deudores), le pidieron a Davivienda mantener el abonado a la obligación con esa entidad, la que ya fue cancelada.

(...)

14. Es entonces evidente que la comunicación de Granahorrar indujo a los reclamantes a solicitar el alivio en Davivienda, pero ello no es óbice para que el Banco demuestre o a los deudores o al juez, que dio a los reclamantes más de lo autorizado por la Ley y logre su reintegro. Lo que no puede hacer el Banco, de acuerdo con la sentencia de la H. Corte citada, es revocar unilateralmente su propio acto y reversar el valor aplicado.

SEXTO. Recomendación.

Por lo expuesto anteriormente la Defensoría del cliente Financiero estima, cumplida la investigación solicitada por la Señora ANA IRENE HERNÁNDEZ y el Señor CORNELIO ECHEVERRY MARIN, que el Banco GRANAHORRAR reversó unilateralmente el valor abonado a la obligación por concepto de alivio por reliquidación, sin contar con la anuencia del deudor o con una decisión judicial.

Como quiera que los Usuarios aparecen recibiendo alivio sobre dos créditos destinados a inmuebles diferentes, uno en el BANCO GRANAHORRAR y otro en el Banco Davivienda, la Defensoría recomienda que el Banco y los Usuarios lleguen a un acuerdo, que evite, los costos de un proceso judicial donde el Banco tendría que demostrar que hubo doble alivio, en contra de lo establecido por la Ley, y que ello significa una apropiación de dineros públicos por parte de los beneficiarios.

Entre tanto se logre el acuerdo o la sentencia, el Banco no podrá incrementar el saldo de la obligación, ni por ende las cuotas, con el valor de la suma reversada, ni cobrar intereses sobre ella.

SÉPTIMO. Es importante anotar que este concepto no obliga a las partes, salvo que estas de común acuerdo lo acepten. En caso contrario podrán ejercer las acciones administrativas y judiciales que consideren conducentes.”. (Subrayas fuera del texto)

i) El 28 de febrero de 2005, la Subdirectora de Protección del Servicio al Cliente de la Superintendencia Bancaria informó, a la Subdirectora de Representación Judicial y Ediciones Jurídicas de la misma entidad, que la cuestión del monto de la acreencia y el valor de la cuota mensual que los mismos deben atender permanece sin solución.

2. Pruebas

En el expediente obran, entre otros, los siguientes documentos:

-Fotocopias de los escritos de 17 de enero y 6 de marzo de 2000, relativos a la petición de alivio financiero presentado por los actores al Banco Granahorrar y respuesta de la entidad que accede a la solicitud -folios 141 y 142, cuaderno 1 del expediente-.

-Fotocopia del escrito del 24 de mayo de 2000, presentado por los accionantes al Banco Davivienda con el objeto de que se reverse la liquidación ordenada a su favor "debido a que tenemos otro crédito con la Corporación "Granahorrar" y la reliquidación de ésta nos es más favorable" -folio 140, cuaderno 1 del expediente-.

-Fotocopia del escrito del 25 de mayo de 2000, en el que los tutelantes confirman al Banco Granahorrar S.A. la aplicación del alivio, al haber renunciado al liquidado por el Banco Davivienda S.A.-folios 139, cuaderno 1 del expediente-.

-Fotocopia de la comunicación del 19 de julio de 2000, mediante la cual el Banco Granahorrar S.A. informa a los actores que el alivio concedido a los mismos sería reversado -folio 138, cuaderno 1 del expediente-.

-Fotocopia del escrito del 28 de agosto de 2000, dirigido por los actores al Centro de Reclamación de Davivienda, con el fin de hacer efectivo el alivio por la reliquidación de sus créditos "...que según nota recibida corresponden a las sumas de \$16'256.113.00, 80 y \$229.153.35 respectivamente" -folio 44, cuaderno 1 del expediente-.

-Fotocopia de las Cuentas de Cobro expedidas por el Banco Granahorrar S.A. el "2004/10/08", y el "2004/11/05", para dar cuenta del cargo por capital y cuota mensual del crédito 100401202321 -folios 2 y 3, cuaderno I del expediente-

-Fotocopia del oficio del 15 de octubre de 2003, en el que el Banco Granahorrar, Unidad de

Quejas y Reclamos “Fábrica de Crédito” informa a los actores que ajustó el valor del alivio otorgado, siguiendo las directrices de la Superintendencia Bancaria -folio 136, cuaderno 1 del expediente.

-Fotocopia de los oficios del 6 y 20 de septiembre y 11 de octubre de 2004, por medio de los cuales el Banco Granahorrar S.A. requiere a la señora Ana Hernández de Echeverry, en el sentido de instar a la actora para que se dirija a Davivienda S.A. y obtenga de la entidad la reversión del alivio, y de advertir a la misma que en caso contrario, la entidad haría lo propio “con retroactividad al 1º de enero de 2000, con la correspondiente corrección monetaria e intereses que se causen sobre ese valor, lo cual incrementaría el saldo de la deuda y el valor de la cuota de su crédito, acorde con la normatividad citada (...) -folios 87, 92 y 93, cuaderno I del expediente-.

-Fotocopia del Oficio de 6 de Septiembre de 2004, dirigido por el Banco Granahorrar a los actores, para advertir la aplicación retroactiva a su crédito de intereses y corrección monetaria.

-Fotocopia del derecho de petición presentado por los accionantes al Banco Granahorrar el 29 de octubre de 2004, solicitando a la entidad se tenga en cuenta que desde el 19 de julio de 2000 solicitaron reversar el alivio decretado a su favor, y que se desista, en consecuencia, de “endilgarme un error del que solo es culpable el banco a través de sus agentes financieros”.

-Fotocopia de la comunicación del 11 de noviembre de 2004, en la que el Banco Granahorrar informa que el primer alivio a favor de los actores ascendió a \$11.145.172.87, y que en la segunda reliquidación éste paso a \$11.739.982.00, a la vez que advierte que este último fue reversado con intereses y corrección monetaria -folio 20, cuaderno 1º del expediente-.

-Fotocopias de los escritos de 1º y 21 de diciembre de 2004, el primero dirigido por los tutelantes a la Superintendencia Bancaria solicitando su intervención y el otro enviado por ésta a aquellos, en el sentido de poner de presente que el asunto no es de su competencia - folio 21, cuaderno 1º del expediente-.

-Fotocopia del concepto de 14 de enero de 2005, emitido por el Defensor del Cliente Financiero del Banco Granahorrar acerca de la “Reliquidación Crédito Hipotecario Nº

100401020232" -folios 6 a 11, cuaderno 1º del expediente-:

3. La Demanda

Los señores Ana Irene Hernández de Echeverry y Cornelio Echeverry Marín reclaman el amparo de sus derechos a la igualdad, al debido proceso, al buen nombre, a la vivienda digna y a la buena fe.

Afirman que los Bancos Granahorrar S.A., Davivienda S.A. y la Superintendencia Bancaria desconocieron las previsiones de la Ley 546 de 1999 sobre reliquidación de créditos, perjudicando sus intereses.

Sostienen que el Banco Davivienda S.A., inicialmente sin su consentimiento, abonó a sus créditos hipotecarios un alivio y que el Banco Granahorrar S.A. también lo hizo, aunque en atención a su solicitud y que advertido de que debía reversar la operación en julio de 2000, actuó hasta noviembre de 2004, dando lugar a costos administrativos y financieros que cargó a los deudores. Amén de que la Superintendencia Bancaria omitió vigilar las operaciones a que se hace mención.

Aseguran que el Banco Granahorrar S.A. afecta en mayor grado sus derechos, en la medida en que expidió una factura a su cargo incrementando el crédito, con costos excesivos e inconsultos.

Sostienen que la actuación del Banco Granahorrar S.A. constituye "INTROMISIÓN POR CAPTAR UN ALIVIO Y APROPIARSE DE DINEROS DEL ESTADO", como quiera que desde julio de 2000 la entidad conocía que debía reversar la operación.

Transcriben apartes de las sentencias T-1085 de 2002 y T-141 de 2003 de esta Corte, para sostener que el Banco Granahorrar S.A. no puede imponer a los usuarios de créditos hipotecarios, cuatro años después, unos cargos que la entidad está en el deber de asumir.

Por lo anterior solicitan al Juez de tutela que ordene al Banco Granahorrar S.A. dejar sin efecto los cargos por mora, y establecer el saldo real del crédito.

4. Contestación de las entidades demandadas

4.1 Intervención del Banco Granahorrar S.A.

La Dirección Jurídica de la entidad financiera precisa que su actuación, respecto de la reliquidación del crédito hipotecario 1004-001020232, se ajustó a las previsiones de la Ley 546 de 1999 y la reversión de la operación a las instrucciones impartidas por la Superintendencia Bancaria.

Además cita jurisprudencia constitucional sobre la improcedencia de la acción de tutela, cuando entre el hecho que se denuncia ha transcurrido un lapso que no permite la intervención urgente e inmediata del juez constitucional, como quiera que “han transcurrido mas (sic) de cinco años de acuerdo a las pruebas aportadas en las que presuntamente se han vulnerado sus derechos fundamentales y solo hasta ahora pretende que en ejercicio de la acción de tutela sean amparados (..)”.

4.2 Intervención del Banco Davivienda S.A.

El Gerente de la sucursal Bogotá del Banco en mención hace un recuento de las actuaciones de la entidad que representa, ya reseñadas en los antecedentes.

4.3 Intervención de la Superintendencia Bancaria

El Subdirector de la Oficina de Representación Judicial y Ediciones Jurídicas de la Superintendencia Bancaria precisa que “(...) en cumplimiento de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), dio a la reclamación presentada por los accionantes, el trámite descrito en el Memorando proveniente de la Subdirección de Protección y Servicio al Cliente, del cual vale la pena resaltar el oficio 2004064248-005 del 11 de febrero de 2004, mediante el cual se da respuesta final a los hoy accionantes”.

Señala que de conformidad con el artículo 29 de la Carta Política, en concordancia con las disposiciones de la Circular Externa a la que hace mención y los preceptos del Código Contencioso Administrativo esa entidad respondió el derecho de petición formulado por los actores, y dio traslado a las entidades financieras comprometidas en los hechos para que asumieran su defensa.

Resalta que de acuerdo con el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la entidad que representa “(...) no está facultada para decidir controversias contractuales surgidas entre los

clientes y las instituciones controladas, ni para declarar derechos”, y así concluye, que la presente acción es improcedente, como quiera que la controversia planteada por los accionantes tendrá que ser dirimida ante la justicia ordinaria.

5. Decisiones que se revisan

5.1 Primera instancia

El Juzgado Cuarenta Civil del Circuito de Bogotá, mediante sentencia del 7 de marzo del año en curso, ordena al Banco Granahorrar S.A. proceder, “(...) en un término no superior a 48 horas, si aún no lo ha hecho, (...) a retirar del saldo de la obligación que los accionantes ostentan, las sumas adicionales al monto del alivio realmente aplicado, pues los intereses cobrados, como consecuencia de la mora en la reversión del alivio, no los puede obtener unilateralmente y menos cargarlos a la obligación”; a la vez que absuelve al Banco Davivienda S.A. y a la Superintendencia Bancaria de los cargos formulados en su contra.

Afirma que nada indica que los Bancos Davivienda S.A. y la Superintendencia Bancaria vulneran los derechos fundamentales del actor, y que el Banco Granahorrar S.A. no puede imponer de manera unilateral a los deudores el valor de la obligación a su cargo.

Agrega que no se vislumbra responsabilidad de los deudores en los trámites de reliquidación y reversión del crédito que mantienen con la entidad, circunstancia que hace inaceptable que los señores Hernández de Echeverry y Echeverry Marín tengan que asumir costos atribuibles a las falencias administrativas de su acreedora.

5.2 Impugnación

El Banco Granahorrar S.A. por conducto del Director Jurídico de la entidad impugna la decisión, para el efecto reitera los argumentos expuestos en la contestación de la demanda y destaca que el juez de primer grado desvirtúa la naturaleza y fines del amparo constitucional al pronunciarse respecto de un litigio de orden contractual.

5.3 Segunda instancia

Mediante decisión del 6 de abril de 2005, la Sala Civil del H. Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá revocó parcialmente la sentencia impugnada, para el efecto mantuvo la

decisión que absolvió al Banco Davivienda S.A. y a la Superintendencia Bancaria y revocó la orden que debía cumplir el Banco Granahorrar S.A.

Expuso que, "(...) si bien de los documentos aportados se desprende que Granahorrar de forma unilateral reversó el respectivo alivio, lo cierto es que al verificar que tal reversión no se realizó de forma caprichosa por tal entidad, sino que por el contrario esta decisión se adoptó en razón a que los accionantes ya habían sido favorecidos con un alivio el cual fue abonado al crédito que aquéllos tenían con la Corporación Davivienda, medida fundada además en la Ley 546 de 1999, en la cual se indica que sólo se hará un abono por persona, estas circunstancias excluyen la posibilidad que pueda hablarse de vulneración al debido proceso de los accionantes. Concluir lo contrario, llevaría a privilegiar a un determinado deudor hipotecario con doble beneficio de esta naturaleza en contravía de lo dispuesto por la ley 546 de 1999 y del propio derecho a la igualdad consagrado constitucionalmente, en cuya ponderación con el debido proceso invocado por los accionantes debe prevalecer".

II. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

1. Competencia

La Corte Constitucional, a través de esta Sala, es competente para revisar la sentencia proferida en el asunto de la referencia, en desarrollo de las facultades conferidas en los artículos 86 y 241, numeral 9o. de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 33 al 36 del Decreto 2591 de 1991 y, en cumplimiento del auto del 13 de mayo de 2005, expedido por la Sala de Selección de Tutelas Número Cinco de esta Corporación.

2. Problema jurídico

Corresponde a esta Sala revisar las decisiones de instancia, que no le conceden a los señores Ana Irene Hernández y Cornelio Echeverry la protección constitucional que demandan fundados en que los Bancos Granahorrar S. A. y Davivienda S.A., en las operaciones de reliquidación de sus créditos quebrantaron sus derechos fundamentales a la igualdad, a la vivienda digna, a la buena fe y al buen nombre, y la Superintendencia Bancaria no actuó como debía para impedirlo.

Efectivamente, el Juzgado Cuarenta Civil del Circuito de Bogotá concede parcialmente el

amparo, en el sentido de ordenar al Banco Granahorrar S.A. que se abstenga de hacer uso de su posición de dominio contractual, a la vez que absuelve a los otros accionados; pero la Sala Civil del H. Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá revocó la sentencia, porque, a su juicio, la reversión del alivio realizada por la accionada no se realizó en forma caprichosa sino consultando las previsiones legales.

Quiere decir entonces que esta Sala deberá definir i) si el Banco Davivienda S.A., en cuanto procedió a liquidar un alivio a favor de los actores, sin su consentimiento, quebrantó los derechos constitucionales de los mismos; ii) si el Banco Granahorrar S.A. hace uso de su posición contractual para hacer soportar a los señores Hernández y Echeverry las consecuencias de sus errores administrativos; y iii) si la Superintendencia Bancaria desconoce su deber de vigilancia, respecto de las operaciones de reliquidación y la aplicación del alivio que adelantaron las accionadas.

Pero previamente la Sala deberá resolver sobre la procedencia de la acción, como quiera que la acción de tutela ha sido establecida para restablecer los derechos fundamentales, mediante órdenes de inmediato cumplimiento, siempre que los afectados no cuenten con otro procedimiento, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable y grave.

3. Procedencia de la acción

La acción de tutela ha sido establecida para restablecer los derechos fundamentales, mediante un procedimiento breve y sumario, salvo que el afectado disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la acción se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable y grave.

Ahora bien, para definir sobre la procedencia de la acción que se revisa la Sala considera pertinente distinguir las pretensiones de los actores, en cuanto la jurisprudencia de esta Corporación ha venido sosteniendo de manera reiterada, que la acción de tutela procede cuando el amparo invocado tiene que ver con el derecho de las personas a solventar sus problemas de vivienda y con el deber de las entidades financieras de solventarlos¹; pero no toda relación entre los usuarios del sistema de financiación de vivienda y las entidades prestatarias involucra derechos de orden fundamental constitucional.

De modo que las operaciones realizadas con el Banco Davivienda S.A. y las actuaciones del ente estatal accionado al respecto no pueden ser objeto de análisis por parte del Juez de tutela, como quiera que los actores cancelaron la obligación pactada y a la fecha disfrutaban sin cargas financieras del inmueble adquirido, sin perjuicio de su derecho a promover acciones para retrotraer lo hecho o para ser resarcidos por las actuaciones de la acreedora y del ente estatal, que deberán emprender ante la justicia ordinaria o contencioso administrativa, si así lo consideran.

Ahora bien, así los actores tengan solucionado su problema de vivienda, lo cierto es que sus derechos fundamentales están siendo amenazados por el Banco Granahorrar S.A., como quiera que utiliza su posición contractual para hacerles efectiva una prestación incierta, sin que se vislumbre una vía diferente a la acción de tutela para que cese la vulneración.

Efectivamente, los actores solicitaron del Banco Granahorrar S.A., directamente y por conducto del Defensor del cliente, que su crédito hipotecario no refleje las demoras de la entidad en definir el estado del mismo y también acudieron al ente de control sin resultado, como quiera que la entidad, desatendiendo las sugerencias del Defensor se mantiene en su posición y la Superintendencia Bancaria respondió que no es de su competencia intervenir en las controversias que surgen entre las entidades financieras y los usuarios del sistema financiero .

Podría argüirse, sin embargo, que resta iniciar un proceso ordinario, con miras a que sea el juez civil quien resuelva el asunto, no obstante, sin perjuicio de que dicho proceso y no el amparo constitucional sea la vía adecuada para definir el monto de la obligación, lo cierto es que la acción de tutela procede para restablecer el derecho de los actores a la igualdad, al buen nombre, a la buena fe y a la confianza legítima.

4. Caso concreto

Las actividades financiera, bursátil y aseguradora, al igual que cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos del público, otorgan a quienes las ejercen prerrogativas para realizar el interés general que las mismas comportan, sin perjuicio del deber de éstas de armonizar el necesario dominio contractual de que disponen, con los derechos fundamentales de los usuarios, dentro de los términos establecidos en la ley.

Ahora bien, los señores Ana Irene Hernández de Echeverry y Cornelio Echeverry Marín son deudores del Banco Granahorrar S.A. en cuantía a la fecha incierta, como quiera que al entrar a regir la Ley 546 de 1999 los primeros mantenían con el Banco un crédito hipotecario pactado en unidades de poder adquisitivo constante UPACS, convertido a UVRS, inicialmente reliquidado, luego reversado y más adelante reajustado por la acreedora, de manera unilateral e inconsulta.

Efectivamente, en noviembre de 2004, el Banco Granahorrar S.A. remitió a la señora de Echeverry una factura relativa al crédito 100401020232, por valor de \$88.963.444, de la que se desprende la liquidación de una cuota mensual de \$2.508.285., sumas éstas que no se compadecen con las facturadas por la acreedora en el mes anterior, cuando se liquidaba un capital de \$59.607.275 y una cuota mensual \$1.034.330.

Ahora bien, la situación planteada por los actores se origina en la solicitud elevada por éstos en enero de 2000 ante el Banco accionado para ser beneficiados con el alivio previsto en la Ley 546 de 1999, de la que más adelante desistieron y así se lo hicieron saber a la entidad -agosto de 2000-, sin consecuencias, porque el Banco Granahorrar S.A. siguió adelante con el beneficio hasta noviembre de 2004, cargando a los deudores los costos financieros de sus operaciones.

Este asunto ha sido considerado en la jurisprudencia constitucional, como quiera que el Banco Granahorrar S.A., con el objeto de solventar las dificultades originadas en los errores en que incurrió al aplicar los alivios previstos en la Ley 546 de 1999, en lugar de entrar en contacto con sus beneficiarios, en aras de evitar su enriquecimiento indebido sin hacerlos responsables de las falencias que el mismo tendría que asumir, optó por recurrir a procedimientos coercitivos, que dieron lugar a que esta Corporación haya ordenado i) que cese la intimidación; ii) que las situaciones creadas por la entidad financiera se mantengan y ejecuten, sin perjuicio del derecho de la misma a proponer a los usuarios de los créditos soluciones y, de no ser esto posible, de llevar el asunto ante los jueces y tribunales competentes³; y iii) que se adelanten las investigaciones administrativas y se impongan los correctivos del caso⁴.

De suerte que el amparo invocado será concedido en el sentido i) de disponer que el Banco accionado expida nuevamente la facturación correspondiente a noviembre de 2004 y las

subsiguientes, sin incluir en ellas el rubro “ajuste reliquidación \$12.069.474”, que figura en el documento expedido con fecha de corte “200/11/05”, sin perjuicio del derecho de la entidad de plantear a los deudores soluciones concertadas del problema; y ii) de remitir a la Superintendencia Bancaria copia de esta decisión para lo de su cargo.

5. Conclusiones. La sentencia de segunda instancia será revocada y la decisión de primer grado se confirmará parcialmente

El Juzgado Cuarenta Civil del Circuito de Bogotá concede parcialmente a los señores Ana Irene Hernández de Echeverry y Cornelio Echeverry Marín el amparo invocado, como quiera que el Banco accionado “unilateral y tardíamente no sólo impuso su decisión reversatoria (sic) del monto del alivio, sino de un monto adicional por intereses”; sin que “ni el BANCO DAVIVIENDA ni la Superintendencia Bancaria se hallan (sic) comprometidas en el quebranto referido (..)”

En consecuencia dispuso que el “Banco Granahorrar S.A., si aún no lo ha hecho, dentro de un término no superior a 48 horas, proceda a retirar del saldo de la obligación que los accionantes ostentan con esa entidad las sumas adicionales al monto del alivio realmente aplicado, como en efecto de la falta de reversión oportuna, por lo expuesto en la parte motiva del fallo”.

La Sala Civil del H. Tribunal Superior de Bogotá, por su parte, confirmó la decisión en cuanto no se concedió el amparo, pero revocó la orden emitida por el fallador de primer grado contra el Banco Granahorrar S.A.

De manera que la sentencia del ad quem tendrá que revocarse y la de primera instancia se confirmará parcialmente, en el sentido de declarar improcedente la acción promovida contra el Banco Davivienda S. A. y la Superintendencia Bancaria, en lo relativo a la reliquidación, el alivio y la cancelación de los créditos suscritos por los actores con dicho Banco, y de disponer que el Banco Granahorrar S.A. se abstenga de cargar a los actores costos financieros atribuibles a sus falencias administrativas.

Sin que pueda afirmarse que los señores Hernández de Echeverry y Echeverry Marín aspiran a otro alivio financiero y que el Banco Granahorrar S.A. actuó en consecuencia con las disposiciones legales, toda vez que los antecedentes demuestran que los nombrados

aceptaron el alivio liquidado por el Banco Davivienda S.A. a la vez que desistieron del beneficio ofrecido por el Banco Granahorrar S.A. y así se lo hicieron saber a la entidad, quien, en lugar de actuar en consecuencia, dilató el asunto hasta octubre de 2004 cuando pretendió trasladar a los deudores los costos financieros de sus desaciertos administrativos.

Protección ésta que consulta la jurisprudencia constitucional, como quiera que la posición preeminente de que gozan las entidades financieras no va hasta que las mismas puedan definir a su arbitrio y conforme a sus intereses las cuestiones contenciosas que mantienen con los usuarios del sistema, sin perjuicio de su derecho de convenir con los deudores el monto de sus obligaciones, el valor de sus cuotas y el plazo de las acreencias y de acudir a las instancias correspondientes, de ser preciso, con el fin de establecerlos.

De modo que como lo dispuso el Juez de primer grado, el Banco Granahorrar S.A. si aún no lo ha hecho, procederá, en las 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión, a retirar de la obligación 100401020232 el ajuste por reliquidación incluido en el corte del 5 de noviembre de 2004, al igual que los costos administrativos y financieros relacionados con sus operaciones de reliquidación, reversión y reajuste.

III. DECISIÓN

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

RESUELVE:

Primero. REVOCAR la sentencia proferida el 6 de abril de 2005 por la Sala Civil del H. Tribunal Superior de Bogotá y en su lugar CONFIRMAR PARCIALMENTE el fallo 7 de marzo del mismo año adoptado por el Juzgado Cuarenta Civil del Circuito de Bogotá, dentro de la acción de tutela instaurada por Ana Irene Hernández de Echeverry y Cornelio Echeverry Marín contra los Bancos Granahorrar S.A. y Davivienda S.A. y la Superintendencia Bancaria.

Para el efecto i) declarar IMPROCEDENTE el amparo promovido por los accionantes contra el Banco Davivienda S.A. y la Superintendencia Bancaria, en razón de la reliquidación de los créditos de vivienda suscritos con aquella y las actuaciones del ente estatal al respecto, como también con relación a la acción instaurada contra el Banco Granahorrar S.A., con

miras a la protección del derecho de los actores a la vivienda digna; y ii) CONCEDER el amparo fundamental a la igualdad y al debido proceso contra el Banco Granahorrar S.A.

En consecuencia disponer que el Banco Granahorrar S.A. en las 48 horas siguientes a esta decisión adecúe el crédito 100401020232 a esta decisión, y se abstenga de incluir ajustes por reliquidación y reversión de operaciones, como también costos administrativos y financieros derivados de aquellos, sin perjuicio de su derecho de acudir a las instancias competentes para el efecto, si así lo considera.

Segundo. Por Secretaría General remítase copia de esta decisión a la Superintendencia Bancaria para lo de su cargo, y líbrense las comunicaciones previstas en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

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

ALVARO TAFUR GALVIS

Magistrado

CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ

Magistrada

JAIME ARAUJO RENTERÍA

Magistrado

MARTHA VICTORIA SACHICA MENDEZ

Secretaria General

1Al respecto se pueden consultar entre otras, las sentencias C-383, C-700 y C-747 de 1999, entre otras.

2 El sistema especializado de financiación de vivienda fue creado mediante la Ley 546 de 1999. Al respecto las sentencias C-955 y 1140 de 2000.

3 En sentencia T-1085 de 2002 M.P. Jaime Araujo Rentería esta Corte consideró la vulneración de los derechos fundamentales de usuarios de crédito hipotecario para adquirir vivienda a quienes el Banco Granahorrar S.A., trataba de hacer efectivos valores reportados por sus operadores contables, sin perjuicio de la extinción de la obligación, como quiera que “el cambio unilateral en las reglas de juego que las entidades financieras imponen a sus clientes abusando de su posición dominante, máxime cuando estas entidades son las que tienen la información exacta sobre cada crédito y pueden realizar las verificaciones previas que estimen convenientes, no pudiendo endilgarle a sus usuarios los efectos negativos de sus propios yerros, tal como ocurre en el presente caso”.

También mediante sentencias T-083, T-323, T-705, T-983 de 2003 y T-186 y 874 de 2004, entre otras, diferentes Salas de Revisión ordenaron al Banco Granahorrar S.A. cancelar los gravámenes hipotecarios, vigentes sin perjuicio de la cancelación de las obligaciones, destacando el deber de las entidades financieras de respetar la confianza de los usuarios en el sistema financiero, que hace del acto propio un asunto vinculante, sin perjuicio de la obligación de la entidad de devengar la comprensión de quienes se habrían beneficiado de alivios indebidos, y de no ser aquella posible acudir a instancias judiciales para el efecto.

El asunto ha sido abordado, además de la perspectiva de los derechos a la intimidad y buen nombre, como quiera que el Banco Granahorrar S.A. reportó a los bancos de datos a varios de sus usuarios financieros, sin hacer reflejar en la puesta en común que las sumas a cargo obedecieron a operaciones unilaterales ajenas a los presuntos deudores, como quiera que la puesta en común de información financiera “solo puede abarcar datos ciertos sobre obligaciones dinerarias insolutas, líquidas y exigibles” -T-952 de 2003-.

4 Al respecto consultar entre otras la sentencias T-141, T-323, T-346, T-550, T-705 y T-987 de 2003, y T-874 de 2004.