

Sentencia T-987/03

ENTIDAD BANCARIA-Posición dominante

ENTIDAD BANCARIA-No debe abusar de su posición dominante

ACTO PROPIO-Respeto por entidad financiera/ACTO PROPIO-Condiciones para su aplicación

ENTIDAD FINANCIERA-Modificación unilateral respecto de alivio financiero desconoce la buena fe y el debido proceso

ENTIDAD FINANCIERA-Error en reliquidación hipotecaria no es excusa para modificar unilateralmente la cuantía de la obligación hipotecaria

Si la entidad financiera demandada incurre en un error al momento de reliquidar la obligación hipotecaria, luego de entregar al deudor tutelante una información que no corresponde a la realidad, y crea una situación jurídica concreta, está en la obligación de acudir a la jurisdicción para corregir su equívoco. Este argumento no es excusa para cambiar de forma unilateral las “reglas de juego” que las entidades financieras imponen a sus clientes abusando de su posición dominante, porque no se pueden cambiar las condiciones contractuales sin el consentimiento del deudor para la modificación de la cuantía de la obligación.

ENTIDAD FINANCIERA-Preservación de recursos públicos no puede desconocer derechos fundamentales de las personas

El Banco justifica su comportamiento en la necesidad de corregir el error detectado por la Superintendencia Bancaria, que él mismo cometió al momento de reliquidar el crédito hipotecario y determinar el monto del beneficio a que el cliente tiene derecho, pues señala que se trata de dineros públicos cuya apropiación o destinación indebida trae como consecuencia el detrimento del patrimonio del Estado y la posible configuración de conductas penales. Sin embargo, a juicio de la Sala tal argumento debe desestimarse como quiera que, si bien se reconoce la obligación de todas las entidades de preservar los recursos públicos, el cumplimiento de dicho deber no puede significar el desconocimiento de los derechos fundamentales de las personas, pues la primera obligación de tales entidades consiste precisamente en dirigir sus actuaciones hacia la efectividad de los derechos fundamentales

de sus clientes.

ENTIDAD FINANCIERA-Abuso de posición dominante al revocar reliquidación del crédito efectuada anteriormente/DEBIDO PROCESO-Vulneración por revocación unilateral de crédito hipotecario por Granahorrar

El Banco Granahorrar aprovechándose de su propio error, revocó la reliquidación del crédito efectuada anteriormente y abusando de su posición dominante resolvió ejecutarlo por el valor total de la obligación. La reversión de la reliquidación de un crédito hipotecario, efectuado por una entidad Bancaria, en forma unilateral y sin previo acuerdo del afectado, vulnera el debido proceso.

Referencia: expediente T-763396

Acción de tutela instaurada por Josué Rodrigo Robles Contreras contra el Banco Granahorrar S.A.

Magistrado Ponente:

Dr. ALVARO TAFUR GALVIS

Bogotá, D. C., veintitrés (23) de octubre de dos mil tres (2003).

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

SENTENCIA

En el proceso de Revisión de los fallos proferidos por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Bucaramanga y por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de la misma Ciudad, dentro del trámite de la acción de tutela instaurada por Josué Rodrigo Robles Contreras contra el Banco Granahorrar S.A..

I. ANTECEDENTES

El ciudadano Josué Robles Contreras interpuso acción de tutela en contra del Banco

Granahorrar S.A., por considerar que esta entidad con su actuación le ha vulnerado el derecho fundamental al debido proceso al efectuar el cobro coactivo de una obligación extinguida, y revertir la reliquidación de un crédito ya cancelado.

Por lo expuesto el tutelante solicita, que se ordene la terminación del proceso ejecutivo hipotecario surtido en su contra, y se efectúe la cancelación del mencionado gravamen que afecta el inmueble de su propiedad.

1. Hechos:

De conformidad con los documentos que obran en el expediente, y lo manifestado por las partes durante el trámite de la acción de tutela, se pueden tener como ciertos los siguientes hechos:

- En el mes de Septiembre de 1995, el señor Contreras adquirió un Crédito Hipotecario con el Banco Granahorrar, el cual fue identificado por la entidad Bancaria con el número 29260007696-9.

- Sostiene el actor que el 14 de Abril de 2000, se dirigió al Banco Granahorrar, para averiguar el por qué durante los meses de enero, febrero y marzo de ese año, no le habían aplicado los alivios derivados de la Ley 546 del 23 de Diciembre de 1999; este mismo día consultó su reliquidación, y Granahorrar le entregó un documento, en el cual constaba que se le había otorgado la suma de \$28.958.259.85, por concepto de "reliquidación del crédito hipotecario"; alivio éste que fue efectivamente aplicado a su obligación bancaria, arrojando como saldo la suma de \$9.299.801, según se verifica con el documento de consulta de reliquidación.

- Precisa que con fecha 25 de Abril de 2000 pagó el saldo total adeudado con la certeza de haber extinguido la Obligación Crediticia, por lo que solicitó al Banco Granahorrar la cancelación de la hipoteca, quien en respuesta a lo requerido, le entregó la minuta para su cancelación, el paz y salvo, una copia de la escritura y otros documentos, que fueron radicados en la Notaría Tercera de Bucaramanga.

- Una vez realizados los trámites notariales respectivos, los documentos fueron enviados a Granahorrar para su firma, pero este los retuvo argumentando que todos los documentos eran del Banco y que lo único que le podían entregar era una constancia de Granahorrar en

que se encontraba en trámite de cancelación de hipoteca.

- Al paso de los meses, y luego de varias peticiones realizadas por el actor, el 5 de Octubre de 2001, en cumplimiento de un fallo de tutela, Granahorrar S.A., resolvió las solicitudes presentadas, reconociendo que el abono de \$28.958.85. aplicado al Crédito Hipotecario número 29260007696-9, fue producto de un error de la entidad, por tanto, procedió en forma unilateral a revertir la operación efectuada en el citado crédito.

- Agrega el ciudadano demandante, que el Banco Granahorrar no sólo se aprovechó de su propio error, sino que también hizo uso de su posición dominante, para revertir la operación realizada, e iniciar un proceso ejecutivo hipotecario en su contra ante el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Bucaramanga, sin tener en cuenta que él como deudor del crédito siempre actuó de buena fé.

2. Intervención de la entidad demandada.

El Banco tutelado contestó la demanda instaurada exponiendo los argumentos que se resumen a continuación:

- Manifiesta la entidad demandada que en cumplimiento de lo preceptuado en la Ley 546 de 1999 y la Circular 007 de 2000 emitida por la Superintendencia Bancaria, se le abonó a la obligación del señor Robles Contreras la suma de \$28.958.829,85 por concepto de reliquidación del Crédito.

- Que posteriormente, la Superintendencia Bancaria al revisar la citada operación encontró que el proceso de reliquidación no se ajustaba a los procedimientos contemplados en el artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y a la metodología por ella ordenada, por tanto, solicitó mediante circulares externas 007 y 048 de 2000, la reversión de la reliquidación.

- Señala el Banco Granahorrar que, concluido el proceso de revisión de la reliquidación, procedió a realizar la reversión del alivio inicialmente abonado, y en su defecto, abonó la suma que realmente correspondía, es decir, \$9.271.581.

- El Banco demandado considera además que la tutela resulta improcedente, pues a la luz de la jurisprudencia emitida al respecto, cuando exista diferencia sobre el tema de la

reliquidación de un crédito, será el afectado quien debe acudir a la Justicia Ordinaria, para que se dirima ante ella tal situación.

- Para finalizar indica que, el tutelante no puede argumentar a su favor una equivocación del Banco, pues las sumas que por abonos de reliquidación se aplicaron a su crédito hipotecario, son dineros públicos, toda vez que el Banco Granahorrar S.A. es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3. Pruebas relevantes que obran en el expediente.

A continuación se hace una relación de las pruebas aportadas dentro del proceso de la referencia.

- Copia simple de la Consulta del Estado de la Obligación con saldo de la deuda por valor de \$9.299.801,3095, y copias de la consulta de reliquidación del Crédito N° 292600076969, con un saldo a pagar de \$28.958.289.85; documentos fechados de Abril 14 de 20001.

- Copia de la minuta de cancelación de la hipoteca3.

- Copia de la cotización y pago de derechos notariales4.

- Escrito del 5 de octubre de 2001 expedido por Granahorrar S.A.5.

- Constancia de la respuesta dada a la solicitud de cancelación de hipoteca, expedida por Granahorrar de fecha mayo 19 de 2000.6

- Escrito del 12 de Julio de 2000 expedido por Granahorrar7.

- Certificado de existencia y representación legal de Granahorrar.

II. DECISIONES JUDICIALES OBJETO DE REVISIÓN.

1. Sentencia de primera instancia.

Cabe señalar previamente, que el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Bucaramanga a quien correspondió conocer del asunto, decidió practicar de oficio una inspección judicial para verificar la existencia de un proceso ejecutivo hipotecario adelantado por la entidad

demandante contra el actor.

Realizada la diligencia en comento por el juzgado de instancia, se comprobó que en el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Bucaramanga en efecto cursa un proceso ejecutivo instaurado por el Banco Granahorrar contra Josué Robles Contreras y Nhora Chaparro de Robles, en el cual se libró mandamiento de pago mediante auto del 27 de junio de 2001. Los ejecutados se notificaron el 1° de Noviembre de 2002 y presentaron las excepciones de mérito denominadas “PAGO TOTAL DE LA OBLIGACIÓN”, “COBRO DE LO NO DEBIDO” y “REGULACIÓN DE INTERESES.”

Tomando en consideración la existencia del proceso ejecutivo, el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Bucaramanga mediante sentencia del 24 de abril de 2003, decide negar el amparo constitucional solicitado, fundándose en que no existe violación al debido proceso, que por tratarse de una situación meramente patrimonial, el actor dispone de otro mecanismo de defensa judicial como es la acción de revisión del contrato de mutuo, amén de que el actor se encuentra defendiendo sus derechos en el proceso ejecutivo que se adelanta en su contra.

2. Impugnación.

Inconforme con la decisión de la primera instancia, el tutelante interpuso recurso de apelación, sustentado en algunos apartes del pronunciamiento emitido por esta Corporación, en sentencia T-1085 de 2002, y en el hecho de considerar que Granahorrar sí vulneró el debido proceso, pues le hizo creer que había pagado la totalidad de la obligación, para posteriormente, iniciar un proceso ejecutivo en su contra, el cual a juicio del demandante no era posible adelantar, por cuanto existió un paz y salvo, y legalmente el procedimiento a seguir en caso de que el Banco accionado hubiese querido subsanar su error, era iniciar otro tipo de proceso.

3. Sentencia de Segunda Instancia.

La Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, al decidir la impugnación formulada por el tutelante, confirmó el fallo proferido en primera instancia, mediante providencia del 16 de mayo de 2003, basándose en las consideraciones que a continuación se sintetizan:

- Estima el ad quem que la discrepancia entre el Banco Granahorrar y el Sr. Robles Contreras, acerca del pago total de la obligación Crediticia, es de estirpe meramente patrimonial, y de una obligación de "hacer", donde en sentido estricto no se violan derechos fundamentales de rango Constitucional, pues el tutelante cuenta con otro medio de defensa judicial al cual acudir, así como en su oportunidad, lo consideró el Juez de primera Instancia.

- Finalmente agrega el Tribunal, que el tutelante no puede aprovecharse de un error del Banco demandado, para liberar su propiedad de la garantía hipotecaria, con fundamento en una decisión de la Corte Constitucional en casos similares, pues los derechos del demandante no pueden nacer de un error del Banco, especialmente si el tema ya se discute en un proceso de ejecución ante el Juez natural.

III. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS.

1. Competencia.

Esta Corte es competente para conocer de los fallos materia de revisión, de conformidad con lo establecido en los artículos 86 y 241-9 de la Constitución Política, el Decreto 2591 de 1991, y por la escogencia del caso en Sala de Selección No. 7, por auto del 23 de Julio de 2003.

2. Problema Jurídico.

De conformidad con lo señalado en los antecedentes de esta providencia, aparece que el señor Josué Rodrigo Robles Contreras adquirió un crédito hipotecario con el Banco Granahorrar. En desarrollo de dicho proceso, la entidad financiera informó al demandante que le correspondía a título de alivio financiero cierta suma de dinero, que en consecuencia fue abonada al crédito y como resultado de dicho abono, el saldo pendiente del crédito se redujo sustancialmente.

El señor Robles Contreras procede entonces a cancelar el saldo adeudado y con la certeza de haber extinguido la obligación crediticia, solicitó al Banco Granahorrar la cancelación de la hipoteca, quien en respuesta a lo requerido, le entregó la minuta para su cancelación, el paz y salvo, una copia de la escritura y otros documentos, que fueron radicados en la Notaría Tercera de Bucaramanga.

Una vez efectuados los trámites notariales respectivos, los documentos fueron enviados a

Granahorrar para su firma, pero este los retuvo argumentando que todos los documentos eran del Banco y que lo único que le podían entregar era una constancia de Granahorrar en que se encontraba en trámite de cancelación de hipoteca.

Posteriormente el Banco accionado, procede a efectuar el cobro coactivo de la obligación que el actor supone extinguida y a reversar la reliquidación del crédito ya cancelado, pues aduce que hubo un error en la reliquidación del crédito, que dicho error debe ser corregido para evitar la apropiación de dineros públicos.

Así las cosas corresponde a la Sala determinar si la conducta llevada a cabo por el Banco Granahorrar, consistente en: i) informar a su cliente respecto de la reducción de la deuda contraída en razón a la reliquidación efectuada por su parte; ii) aceptar el pago total de lo debido, mediante distintos medios de manifestación, y por ende, otorgar instrucción al usuario para solicitar el levantamiento del gravamen hipotecario; iii) revocar la reliquidación hecha en forma unilateral y sin el consentimiento del supuesto deudor, con el objeto de corregir un yerro imputable a la entidad financiera, y por ende; iv) cargar nuevos valores a la obligación pendiente, creando una obligación nueva y extendiendo la garantía a un crédito para el cual no había sido constituida; v) iniciar proceso ejecutivo sin acudir previamente a la justicia ordinaria, para que defina lo pertinente a las obligaciones a cargo del actor, vulnera el derecho fundamental al debido proceso del demandante.

3. Reiteración de la Jurisprudencia. Decisiones de la Corte respecto de casos similares al sometido a consideración en esta oportunidad.

La Corte ha tenido la oportunidad de estudiar casos como el puesto a consideración en este proceso en los que clientes del Banco Granahorrar se ven sometidos a las consecuencias del error en que incurrió la entidad financiera al momento de reliquidar los créditos hipotecarios de vivienda, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 546 de 1999.

En dichas oportunidades la Corte⁸ concedió el amparo invocado por los usuarios teniendo en cuenta los argumentos que se resumen a continuación.

i) La jurisprudencia de la Corte ha señalado que el Banco Granahorrar puede ser sujeto pasivo de la acción de tutela en cuanto tiene la condición de empresa industrial y comercial del Estado, cuyo objeto social tiene el carácter de interés público, reuniendo así los requisitos

exigidos por el artículo 86 de la Constitución para el efecto.⁹

ii) Así mismo, con fundamento en que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero,¹⁰ la Corte ha señalado que al ser ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan y contar con los medios técnicos y la información exacta sobre los créditos que conceden¹¹, sus actos gozan de una presunción de veracidad por parte de los clientes, de modo que cuando la información sobre el saldo del crédito es entregada al usuario, se genera en éste una certeza sobre el monto de la obligación, como en el caso en que, por ejemplo, la entidad expide un paz y salvo respecto de la deuda y otorga instrucciones al deudor para suscribir la escritura de cancelación de hipoteca.¹²

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

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

Y más adelante precisó:

“Por supuesto que no puede la Corte avalar este tipo de comportamientos, es decir, el cambio unilateral en las reglas de juego que las entidades financieras imponen a sus clientes abusando de su posición dominante, máxime cuando estas entidades son las que tienen la información exacta sobre cada crédito y pueden realizar las verificaciones previas que estimen convenientes, no pudiendo endilgarle a sus usuarios los efectos negativos de sus

propios yerros (...)”

iii) Esta Corporación ha considerado además como otro argumento a favor de los usuarios afectados por decisiones de las entidades financieras, que de conformidad con el artículo 51 Superior, tratándose de los sistemas de financiación de vivienda que permitan hacer efectivo el derecho allí establecido, las relaciones contractuales surgidas entre las entidades financieras y los usuarios tienen una naturaleza excepcional de frente a la de los demás servicios financieros, que exige del Estado procurar condiciones de igualdad material entre las partes.¹⁴

De otro lado, la Corte¹⁵ ha entendido que en el caso en que la entidad financiera incurra en un error al momento de reliquidar este tipo de obligaciones, entregando al deudor una información que no corresponde a la realidad y creando en el cliente una situación jurídica concreta, corresponde al Banco acudir a la jurisdicción ordinaria para corregirlo, pues no le es permitido que, sin el consentimiento del usuario y sin haberlo siquiera procurado, modifique en forma unilateral la obligación, trasladando las consecuencias de su equívoco al cliente, pues de ese modo incurre en una arbitrariedad, de ninguna manera avalada por el ordenamiento jurídico y desconocedora del derecho al debido proceso.¹⁶

En igual sentido, la Corte ha hecho énfasis en el deber de aplicación del principio del “respeto al acto propio” por parte de la entidad financiera, según el cual cuando ésta ha emitido un acto que ha generado una situación particular, concreta y definida a favor de otro, le es prohibido modificarla en forma unilateral, so pena de defraudar su confianza y faltar a la buena fe con que se debe desarrollar la actividad contractual.¹⁷

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

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

De ello se desprende que el respeto del acto propio comprende una limitación del ejercicio de los derechos consistente en la fidelidad de los individuos a las decisiones que toman, sin que puedan revocarlas por sí mismos, más aún cuando el acto posterior se funde en criterios irrazonables, desproporcionados o extemporáneos¹⁸.

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.”¹⁹

En conclusión, esta Corporación ha señalado que cuando una entidad financiera, luego de haber puesto al deudor hipotecario en una situación jurídica concreta a su favor, por ejemplo, habiéndole informado su condición de beneficiario de un alivio que disminuye el monto de la obligación o habiendo declarado la aceptación del pago de la deuda, llevándolo a una certeza sobre dicha condición, sin mediar el consentimiento del cliente no puede desconocerla unilateralmente, abusando de su posición dominante respecto del mismo, so pena de vulnerar el derecho al debido proceso del usuario, como quiera que para el efecto la entidad debe hacer uso de los mecanismos establecidos por la ley para imponer nuevas obligaciones o modificar las ya existentes, a través de la autocomposición o del uso de la jurisdicción.²⁰

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

4. Solución al caso sujeto a examen.

Para el caso sujeto a análisis es importante anotar, que el Banco Granahorrar S.A., reconoce que reversó en forma unilateral la reliquidación del crédito hipotecario del señor Rodrigo Robles Contreras, porque la Superintendencia Bancaria encontró que la reliquidación no se ajustaba a los procedimientos contemplados en el artículo 326 del Estatuto Orgánico del

Sistema Financiero, y a las circulares externas 007 y 048 de 2000.

Ante esta situación, esta Sala insiste que si la entidad financiera demandada incurre en un error al momento de reliquidar la obligación hipotecaria, luego de entregar al deudor tutelante una información que no corresponde a la realidad, y crea una situación jurídica concreta, está en la obligación de acudir a la jurisdicción para corregir su equívoco.

En esta medida entonces, si bien es comprensible que siendo el Banco Granahorrar S.A. una Empresa Industrial y Comercial del Estado²¹, deba exigir el pago de las sumas que por abonos de reliquidación se aplicaron a un crédito hipotecario, pues tales abonos a juicio de la entidad bancaria, son dineros públicos, sin embargo, este argumento no es excusa para cambiar de forma unilateral las “reglas de juego”²² que las entidades financieras imponen a sus clientes abusando de su posición dominante, porque no se pueden cambiar las condiciones contractuales sin el consentimiento del deudor para la modificación de la cuantía de la obligación.

Consecuente con lo afirmado, estima la Sala, que las decisiones adoptadas en el proceso de la referencia por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga y por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de la misma ciudad, no fueron acertadas cuando manifestaron que por tratarse el asunto de una reclamación de carácter patrimonial el actor debía acudir a la vía judicial ordinaria para satisfacer sus pretensiones pues la tutela no era el mecanismo pertinente.

La Sala estima, que en aras de garantizar el respeto por el acto propio y el principio de la buena fe, la entidad financiera demandada si creía que tenía un saldo a su favor, debió dar inicio a las acciones legales pertinentes, para modificar el desarrollo del contrato celebrado con su cliente, para corregir el error en que incurrió al momento de reliquidar las obligaciones y que trajo como consecuencia la extinción de la obligación.

Tal apreciación se hace, porque como se explicó en el acápite anterior, no puede el Banco accionado, con abuso de su posición dominante,²³ modificar las reglas de juego establecidas con su cliente por su mera voluntad y mucho menos imponer nuevas obligaciones después de haberselas extinguido las adquiridas, pues para ello deben contar con el consentimiento del cliente y de no obtenerlo, acudir al juez competente con el objeto de que declare los derechos que cree tener, so pena de desconocer el derecho al debido proceso de los usuarios

del sistema financiero e imponiéndole cargas que no deben soportar.

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

La Sala considera igualmente, que como quiera que se trató de la modificación del contrato o de la creación de una nueva obligación, el Banco no podía dejar de lado el consentimiento de su cliente o, en su defecto, la iniciación de los procesos judiciales tendientes a la modificación de la obligación o a la declaración respectiva de la misma, pues al hacerlo en forma unilateral sin su consentimiento abusó de su posición dominante, lo que va en contravía de la buena fe de sus clientes, desconociendo además, su derecho al debido proceso.²⁴

De otra parte debe tenerse en cuenta que en el presente caso lo que se discute es el comportamiento antijurídico del Banco de revocar la reliquidación, invocando un error cometido pese a que podía utilizar los mecanismos autorizados por la ley para corregirlo sin acudir a una conducta proscrita en el marco del Estado de Derecho.²⁵

Ahora bien, el Banco justifica su comportamiento en la necesidad de corregir el error detectado por la Superintendencia Bancaria, que él mismo cometió al momento de reliquidar el crédito hipotecario y determinar el monto del beneficio a que el cliente tiene derecho, pues señala que se trata de dineros públicos cuya apropiación o destinación indebida trae como consecuencia el detrimento del patrimonio del Estado y la posible configuración de conductas penales.

Sin embargo, a juicio de la Sala tal argumento debe desestimarse como quiera que, si bien se reconoce la obligación de todas las entidades de preservar los recursos públicos, el cumplimiento de dicho deber no puede significar el desconocimiento de los derechos fundamentales de las personas, pues la primera obligación de tales entidades consiste precisamente en dirigir sus actuaciones hacia la efectividad de los derechos fundamentales

de sus clientes. En tal medida se estima entonces, que la entidad accionada no estaba autorizada para sorprender a su cliente creando una obligación adicional, cuando tenía a su alcance los medios jurídicos para lograr la protección de los recursos desviados como consecuencia de un error cometido por la propia entidad, tal y como fue reconocido por ella misma.

En el caso que se discute, la Sala encuentra que el Banco Granahorrar aprovechándose de su propio error, revocó la reliquidación del crédito efectuada anteriormente y abusando de su posición dominante resolvió ejecutarlo por el valor total de la obligación.

Es claro considerar que el ciudadano accionante actuó de buena fé²⁶, pues con la información de la consulta de estado de la obligación y la consulta de la reliquidación del crédito, suministradas por la entidad tutelada, se creó la certeza en el usuario de cuál era el monto de su obligación; esto sumado al pago del último saldo, a la expedición del paz y salvo por parte de la entidad bancaria, y las instrucciones para suscribir la escritura pública de cancelación de la hipoteca del inmueble dado en garantía real, aseguraban en el señor Robles la extinción de la citada obligación.

Indiscutiblemente, esta Sala considera que la reversión de la reliquidación de un crédito hipotecario, efectuado por una entidad Bancaria, en forma unilateral y sin previo acuerdo del afectado, vulnera el debido proceso. En consecuencia debe ordenarse el amparo del derecho fundamental del accionante al debido proceso, quebrantado por el comportamiento del Banco Granahorrar que resulta abiertamente contrario a derecho.

En el caso que nos ocupa, es importante salvaguardar los intereses legítimos del deudor, que se encuentra en condiciones de desventaja frente al Banco demandado, quien por su parte, y como ya se ha expresado en múltiples ocasiones por esta Corte²⁷, se encuentra ante la “necesidad objetiva” de salvar sus intereses, por tanto, y ante dicha necesidad, descarga en el usuario las consecuencias que su propio error conlleva.

Es objeto de reproche, el aprovechamiento por parte de la entidad demandada, de su posición dominante, al pretender que el afectado por su yerro, acuda a la Jurisdicción Ordinaria para hacer respetar los principios que deben gobernar todas las actuaciones de las entidades del Estado.

En este orden de ideas se colige, que si el Banco Granahorrar cometió un error al efectuar la reliquidación del Crédito del señor Rodrigo Robles, no puede desconocer que para la corrección de los mismos se requiere una decisión judicial que la faculte para cobrar los dineros, que en forma arbitraria y mediante proceso ejecutivo reclama al tutelante.

La mayor discrepancia entre las partes no se surte en el hecho que, la litis tenga un sustento patrimonial, aunque es innegable que para los dos extremos del conflicto jurídico existen intereses pecuniarios, lo relevante del caso y que ha sido objeto de un pronunciamiento por parte de esta Sala, es la vulneración del debido proceso, y la inobservancia por parte de la entidad financiera del principio de respeto del acto propio.

5. Conclusión.

Tomando en consideración que esta Corporación ha señalado que cuando una entidad financiera, luego de haber puesto al deudor hipotecario en una situación jurídica concreta a su favor, por ejemplo, habiéndole informado su condición de beneficiario de un alivio que disminuye el monto de la obligación o habiendo declarado la aceptación del pago de la deuda, llevándolo a una certeza sobre dicha condición, sin mediar el consentimiento del cliente no puede desconocerla unilateralmente, abusando de su posición dominante respecto del mismo, so pena de vulnerar el derecho al debido proceso del usuario, como quiera que para el efecto la entidad debe hacer uso de los mecanismos establecidos por la ley para imponer nuevas obligaciones o modificar las ya existentes, a través de la autocomposición o del uso de la jurisdicción.²⁸

La Sala considera que en el caso sujeto a estudio, el error de la entidad financiera no puede convertirse en un impulsor para hacer efectiva una obligación a través de un proceso ejecutivo, teniendo en cuenta que el deudor pagó la obligación hipotecaria con base en el monto dado por la entidad bancaria, por tanto, el Banco Granahorrar, antes de haber dado trámite a un proceso ejecutivo hipotecario, debió acudir a la jurisdicción ordinaria en procura del reconocimiento de los derechos que creía tener frente al contrato de mutuo suscrito con el actor.

Así las cosas entonces la Sala ordenará revocar el fallo proferido por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga que a su vez confirmó el dictado por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de la misma ciudad dentro de la acción de tutela instaurada por

Josué Rodrigo Robles Contreras contra el Banco Granahorrar y en su lugar concederá el amparo al derecho al debido proceso, ordenando dejar sin efecto la reversión de la reliquidación del crédito comunicada por el Banco a su cliente el día de octubre de 200, debiendo otorgar plena efectividad a los derechos surgidos de la reliquidación, incluido el levantamiento del gravamen hipotecario.

Ahora bien, como la entidad accionada para realizar la actuación cuestionada, aduce que ésta se efectuó en cumplimiento de la normatividad dictada por la Superintendencia Bancaria, se ordenará poner en conocimiento de dicha entidad el presente fallo con el objeto de que tome las medidas administrativas que correspondan dentro del marco de su competencia para evitar que las conductas aquí denunciadas se repitan y, por ende, se garanticen los derechos fundamentales de los usuarios del sistema financiero.

Por último, como se tiene conocimiento que ante el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Bucaramanga se adelanta un proceso ejecutivo por parte de Granahorrar S.A. contra el señor Josué Rodrigo Robles Contreras, esta Sala ordenará que para lo de su competencia, se ponga en conocimiento la decisión adoptada en éste proceso. Para el efecto, se ordenará remitir copia de todo lo actuado.

IV. DECISION

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

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR el fallo proferido el 16 de mayo de 2003 por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, mediante el cual a su vez, se confirmó el dictado el día 24 de abril de 2003 por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de la misma Ciudad, dentro de la acción de tutela instaurada por el señor Josué Rodrigo Robles Contreras en contra del Banco Granahorrar, mediante el cual se denegó el amparo de los derechos fundamentales del accionante, y en su lugar, CONCEDER el amparo de su derecho fundamental al debido proceso.

SEGUNDO: ORDENAR al Banco Granahorrar S.A., que en el término de las (48) horas

siguientes a la notificación de esta providencia, inicie los trámites necesarios para cancelar el crédito y levantar el gravamen hipotecario que pesa sobre el inmueble del señor Josué Robles Contreras.

TERCERO: Si el Banco Granahorrar lo considera pertinente podrá reclamar ante el Juez Ordinario competente, el pago total de la obligación hipotecaria.

CUARTO. Para lo de su competencia, ORDENASE igualmente, poner en conocimiento del Juzgado Quinto Civil del Circuito de Bucaramanga, los acontecimientos reseñados en esta providencia. Para el efecto, remítase copia de todo lo actuado.

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

Líbrese por Secretaría, las comunicaciones de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

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

ALVARO TAFUR GALVIS

Magistrado

CLARA INES VARGAS HERNANDEZ

Magistrada

JAIME ARAUJO RENTERIA

Magistrado

IVAN HUMBERTO ESCRUCERIA MAYOLO

Secretario General (E)

1 A folio 2 y 8 del expediente.

2 Obrantes en los folios 3 y 4 del sumario.

3 Ver folios 5 y 6.

4 A folio 7 del plenario, obra fotocopia simple del extracto expedido por la Notaría Tercera de Bucaramanga, por concepto de: cancelación de hipoteca, con un total a pagar en la Notaría de \$75.152.87.

5 Ver folio 9 y 10.

6 A folio 11 se examina que el Banco Granahorrar contesta una solicitud del Señor Josué Rodrigo Robles elevada el 8 de mayo de 2000, y le informa que su requerimiento de cancelación de la hipoteca correspondiente a la obligación hipotecaria N° 2926-0007696-9 se encuentra en trámite.

7 A folio 12 del expediente en cuestión, el Banco demandado, da respuesta al derecho de petición del tutelante, radicado el 27 de Junio de 2000, y le pide una prórroga hasta el 3 de agosto de 2000. para solucionar su problema, pues la revisión de la reliquidación se encuentra en trámite.

8 Sentencias T-705, T-550, T-546 y T-141, T-083 de 2003 y T-1085 de 2002.

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

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

11 Cabe citar al respecto, un aparte de la Sentencia T-1085 de 2002. M.P. Jaime Araujo Rentería:

“El banco posee los medios técnicos, la información exacta de cada crédito y puede realizar las verificaciones previas que estime convenientes, con el fin de que la información que suministre sea veraz. En caso de que haya incurrido en error, puede acudir a la jurisdicción

ordinaria en procura de los derechos que crea tener, pero no puede trasladar esta carga, haciendo uso de su posición dominante, al usuario de buena fé.”

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

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

9. El derecho fundamental al debido proceso comprende, como lo ha señalado esta Corporación¹², 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.”

13 M.P. Jaime Araujo Rentería.

14 Ver, entre otras, las Sentencias C-700/99 y C-955/00 y T-550/03

15 En Sentencia T-141 de 2003 dijo la Corte:

“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”.

16 Y en la Sentencia T-141 de 2003 dijo la Corte:

“Observa la Corte, que el Banco Granahorrar al obrar en la forma que queda descrita vulneró los derechos del actor, como quiera que por su propia decisión modificó en forma unilateral la reliquidación del crédito hipotecario, cuando tenía a su disposición otros medios para el efecto. Es claro que en virtud de esa relación contractual entre acreedor y deudor, con la anuencia de éste, podría haberse convenido una reliquidación del crédito a propuesta del acreedor si consideraba que en la primera existía un error. El mutuo consentimiento, como se sabe, es una de las formas en que pueden modificarse las obligaciones contractuales.

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

17 El numeral 1° del artículo 95 de la Constitución Nacional dispone:

“Son deberes de la persona y del ciudadano: 1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios”

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

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

20 Ver Sentencias T-705 y T-550 de 2003 M.P. Alvaro Tafur Galvis.

21 Al respecto en sentencia T-141 de 2003 se indica:

“No cabe duda que las entidades del Estado están en la obligación de proteger los recursos del Estado en beneficio mismo de toda la colectividad, pero ello no puede ser utilizado como justificación para imponer su voluntad a los usuarios de los servicios públicos, sorprendiéndolos con decisiones unilaterales que van, como en este caso, en detrimento de

su patrimonio, pues son precisamente las entidades estatales las que se encuentran en la obligación constitucional de procurar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, y son las autoridades de la República las que están instituidas para proteger a la población en su “vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares” (comillas fuera del texto).

22 Este término puede consultarse las sentencias SU-1299 de 2001; T-1085 de 2002; T-223, y T-546 de 2003.

23 Frente al abuso de la posición dominante de las entidades financieras la Sentencia T-544 de 2003, dice:

“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”.

24 En este sentido la citada Jurisprudencia, como otros fallos recientes, han reiterado el criterio expresado en la Sentencia T-1065 de 2002:

“Por supuesto que no puede la Corte avalar este tipo de comportamientos, es decir, el cambio unilateral en las reglas de juego que las entidades financieras imponen a sus clientes abusando de su posición dominante, máxime cuando estas entidades son las que tienen la información exacta sobre cada crédito y pueden realizar las verificaciones previas que estimen convenientes, no pudiendo endilgarle a sus usuarios los efectos negativos de sus propios yerros”

25 Al respecto, en la sentencia T-546 de 2003 se expresó:

“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”. (Subraya fuera del texto).

26 Artículo 871 del Código de Comercio preceptúa:

“Los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”.

27 Consulte las sentencias T-323 y 141 de 2003, frente a la “necesidad Objetiva” de las entidades financieras para proteger recursos provenientes del estado.

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