**TRIBUNAL SUPERIOR
DISTRITO JUDICIAL DE MANIZALES
SALA CIVIL-FAMILIA**

Magistrada Ponente
ÁNGELA MARÍA PUERTA CÁRDENAS

Sentencia No. 178
Proyecto aprobado mediante Acta No. 226 de la fecha.
Manizales, Caldas, dieciocho (18) de agosto del dos mil veintitrés (2023).

I. OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede la Colegiatura, conforme lo previsto en el inciso tercero del artículo 12 de la Ley 2213 de 2022, aplicable al asunto en virtud de lo preceptuado por el canon 37 de la Ley 472 de 1998, a resolver el recurso de apelación interpuesto por el señor José Largo frente a la sentencia proferida el 6 de julio de 2023 por el Juzgado Civil del Circuito de Chinchiná, Caldas, dentro de la acción popular promovida por el recurrente actuando a nombre propio, contra el Banco Davivienda S.A.; trámite de cuya existencia se enteró a la Procuraduría Regional Caldas, a la Defensoría del Pueblo y a la Personería Municipal de la precitada localidad.

II. ANTECEDENTES

2.1. La demanda¹. Solicita el actor popular, la protección de los derechos colectivos *“tal como la realización de las construcciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes”* conforme los mandatos contenidos en la Ley 361 de 1997 y los tratados internacionales relacionados; y en consecuencia, que se ordene a la accionada la construcción de instalaciones sanitarias para ciudadanos con movilidad reducida con respeto de las normas técnicas aplicables, a fin de garantizarles el acceso a los servicios públicos prestados por la entidad financiera en la oficina ubicada la calle 9° No. 9-35 del Municipio de Chinchiná, Caldas.

2.2. La Réplica². El demandado emitió contestación oponiéndose a la prosperidad de las pretensiones esbozadas, entendido bajo el cual elevó las excepciones meritorias que denominó: *“El Estado está en el deber de proteger el interés general por encima del particular”*; *“Ausencia de la transgresión al derecho colectivo invocado en la acción e inexistencia actual de norma urbanística aplicable a una entidad de derecho privado, respecto de la adecuación de sus oficinas, para la construcción de unidades sanitarias”*; *“Inexistencia de actos discriminatorios”*; *“El accionante no cumple con la obligación contemplada en el artículo 30 de la Ley 472 de 1998”*; *“Ausencia de obligación legal de instalar*

---

¹ Archivo 01 Cdno. Ppal. Expediente Sharepoint

² Archivo 17 ibidem.

baterías sanitarias en las oficinas bancarias"; “No hay ningún derecho o interés colectivo conculcado o en peligro”; “Los canales alternativos del banco mediante los cuales presta sus servicios”; “Improcedencia de la acción por falta de instalaciones sanitarias debido al carácter especialísimo del servicio bancario y de inaplicabilidad de las normas que fundamentan la acción debido a los componentes de seguridad que deben aplicarse en la prestación del servicio” y la “Excepción genérica consagrada en el artículo 282 del C.G.P. – Declaración de oficio de excepciones de mérito”.

2.3. Trámite procesal. Tras la admisión de la acción mediante auto datado 11 de mayo hogaño, se intentó la audiencia de pacto de cumplimiento el día 6 de junio de 2023, declarándose fracasada por la falta de comparecencia del accionante. Sin perjuicio de ello, en dicha oportunidad se decretaron pruebas y a pedido de la encartada, se ordenó la recepción del testimonio del señor Félix Alberto Quintero Castaño, medio recaudado efectivamente en diligencia del 22 de junio siguiente.

2.4. La Sentencia³. A través de decisión fechada 6 de julio del corriente año, el Juzgado cognoscente negó las pretensiones, aduciendo que si bien es cierto no existen unidades sanitarias en la institución financiera accionada, con base en el precedente jurisprudencial sentado respecto al tópico por los Tribunales de la región tiempo atrás, era dable concluir que dicha omisión no entrañaba la vulneración enrostrada por el promotor; adicional a lo cual, encontró probado que las políticas preferenciales adoptadas por la entidad permitían garantizar la atención ágil y oportuna de la población con movilidad reducida.

Así mismo, el *a-quo* sostuvo que atendiendo a la ubicación de la sucursal de Davivienda en la localidad cafetera, esto es, en una esquina de la plaza principal, podía afirmarse que colindantes: “(...) hay numerosos establecimientos de comercio abiertos al público, como bares, cafeterías, restaurantes, supermercados y almacenes de todo tipo, que por mandato legal deben tener al menos un servicio sanitario accesible, conforme señala el decreto (sic) 1538 de 2005 y el cual, además, deben prestar a mujeres embarazadas, niños y adultos mayores y a personas en situación de discapacidad o con movilidad reducida, por su (sic) haberlo dispuesto el artículo 88 del Código Nacional de Policía y la Corte Constitucional en sentencia C-329 de 2019; con lo cual se suple la carencia de batería sanitaria en la entidad bancaria.”.

2.5. La apelación⁴. Inconforme con la decisión el actor popular la recurrió, deprecando la emisión de una sentencia *ultra* y *extra petita* amparando los derechos invocados, por cuanto el hecho de que existan otros establecimientos comerciales en el sector con baños disponibles para la colectividad que busca protegerse, no descarta la transgresión en que incurre la entidad financiera, que debe ser multada y cerradas sus oficinas temporalmente.

Agregó, no deberse dejar de lado que distintas autoridades jurisdiccionales han ordenado a diversas instituciones bancarias la construcción de unidades sanitarias para personas que se movilizan en silla de ruedas, sin que ello haya puesto en peligro la seguridad de los usuarios e independiente de lo anterior debe recordarse que el débito emana directamente de la ley; amén que los hurtos en la actualidad se presentan en forma cibernética, no presencial y en ese último

---

³ Archivo 34 Cuaderno Principal

⁴ Archivo 04 Cuaderno 02SegundaInstancia

supuesto: “(...) es la entidad bancaria la que debe TOMAR CORRECTIVOS, COMO CONTRATAR GUARDAS DE SEGURIDAD, TANTOS COMO ESTIME NECESARIO (...)”.

2.6. Las réplicas. Pese a haberse corrido en debida forma el traslado a la no recurrente, conforme la constancia secretarial correspondiente aquella omitió allegar pronunciamiento en el plazo previsto para tal fin.

III. CONSIDERACIONES

3.1. Problema jurídico

En atención a los reclamos esbozados por el divergente, corresponde en esta oportunidad a la Sala definir si en el *sub júdice* se presenta la vulneración a los derechos de la población con movilidad reducida, esto con ocasión a la falta de servicios sanitarios especiales para ellos en la institución financiera demandada.

3.2. Tesis de la Sala

Habida consideración del precedente jurisprudencial decantado por esta Corporación años atrás respecto al asunto debatido y que, a juicio de la Magistratura, no hay motivos que en la actualidad impongan su variación, se avalará la tesis sostenida por la primera instancia en cuanto a la inexistencia de transgresión de las prerrogativas denunciadas.

3.3. Supuestos jurídicos

3.3.1. De conformidad con el artículo 88 de la Carta Política desarrollado por la Ley 472 de 1998, la finalidad de la acción popular no es otra que la protección de los derechos e intereses colectivos relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que defina la ley, cuando éstos resulten amenazados o vulnerados, exista peligro, agravio o un daño contingente por la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares en los casos expresamente definidos por la legislación.

Por mandato de los artículos 13 y 47 de la Constitución Política, en principio le corresponde al Estado adelantar políticas de prevención, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad física, sensorial y psíquica, pero también existe el deber social de *“asumir la responsabilidad compartida de evitar y eliminar barreras actitudinales, sociales, culturales, físicas, arquitectónicas, de comunicación y de cualquier otro tipo”* - Art. 6 núm. 4 Ley 1618 de 2013- el que también es exigido al particular, según la normativa establecida para la integración social de esa población - Ley 361 de 1997- y propender por el efectivo desarrollo de sus prerrogativas - Ley 1618 de 2013- .

Con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos con personas en situación de discapacidad existe un amplio compendio normativo que ratifica disposiciones internacionales tales como *“La Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”* de la

Organización de Estados Americanos – OEA, *“La Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”*, de la Organización de las Naciones Unidas ONU, en las que se incorporaron variedad de medidas destinadas a mejorar las condiciones de vida de dicho sector poblacional para lograr que su inserción a la comunidad se hiciera de manera autónoma.

Ahora bien, la Ley 1346 de 2009 que aprobó la *“Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”*, dispuso que una de las obligaciones del Estado era la de *“Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso al público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad”* y la Ley estatutaria 1618 de 2013, estableció que *“ las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos”*; esto, en palabras de la Corte Suprema de Justicia, impuso a esa clase de entes dichas obligaciones para *“garantizar el acceso de esas personas, en igualdad de condiciones a, entorno físico, a las comunicaciones, a los servicios públicos, a través de los ajustes razonables necesarios”*. (Sentencia T- 850 de 2014 reiterada en STC5309 de 2015)

3.4. Supuestos fácticos

Frente a la decisión atacada, el opugnante eleva de manera primordial dos cargos, relativo el primero a la obligatoriedad de la entidad financiera accionada de instalar unidades sanitarias en sus oficinas del municipio de Chinchiná, Caldas, sin que pueda aducirse que los baños disponibles en los establecimientos aledaños la relevan de tal deber; y el restante argumentando que otros Tribunales del país han accedido anteriormente a las pretensiones planteadas, ya que la adopción del proceder echado de menos no conlleva peligro para la seguridad de los usuarios, en especial de cara a que los hurtos a bancos, en la actualidad se perpetran a través de los sistemas informáticos.

i) A efectos de despachar el inicial reclamo, la Sala considera que la sentencia revisada atinó en resolver el fondo del asunto con la suficiente motivación, dado que estudiadas las disposiciones legislativas a que refiere el promotor en su alzada, no se advierte en cuál de ellas se consagra de manera expresa la obligación a cargo de las instituciones financieras de construir baterías sanitarias en sus instalaciones y menos la procedencia de aplicar sanciones de la índole pretendida por el señor Largo *-multas y cierre de establecimiento-*; máxime si se atiende a que la ausencia de baños no se da únicamente respecto a los sujetos con movilidad reducida, sino frente a los usuarios en general, de allí que no se dan los presupuestos fácticos que conduzcan a predicar la discriminación denunciada por el gestor constitucional, pues, se insiste, la ausencia del servicio es para todas las personas que acuden como clientes, independiente de sus condiciones personales.

Amén de lo explicado, la esencia del objeto social de las entidades bancarias, centrado en la prestación de servicios financieros, impide equipararlas con otro tipo de establecimientos comerciales en los que podría considerarse exigible la instalación de los baños demandados por el divergente, ya que, en los bancos, la no inclusión de las unidades sanitarias en la infraestructura de sus sedes, propende por la seguridad de usuarios y de la población en general.

Puesto en otros términos, los servicios de la accionada, a diferencia de otros entes que prestan atención a la ciudadanía o que son abiertos al público, indiscutiblemente requieren de mayor vigilancia no sólo para el desarrollo normal de sus actividades sino del deber de protección que tienen para con sus clientes. Ello es así por el manejo constante de grandes cantidades de dinero en efectivo que obliga a que en sus locales físicos se mantenga un protocolo de seguridad más estricto mediante su inspección o guardia total, lo que de por sí descarta la posibilidad de instalar servicios tales como baños públicos, dado que por razones obvias esa inspección no se podría realizar allí de manera continua so pena de irrumpir contra el derecho a la intimidad personal del usuario.

Bajo dicha perspectiva, la decisión atacada se aviene conforme el precedente otrora sentado por el Cuerpo Plural de decisión, pues mal haría en darse un tratamiento contrario al asunto referido cuando para la entidad financiera, además de no existir la obligación legal de instalar baños públicos, sí le subsiste la de brindar seguridad y minimizar el riesgo que implica el ejercicio de su actividad.

Así las cosas, sin desconocer que es deber social promover el acceso a los servicios que requieran las personas en condición de discapacidad, entre ellos el financiero que presta la entidad bancaria demandada, el hecho que en sus instalaciones no se encuentre unidades sanitarias no implica que la convocada esté limitando el acceso a dicha población o creando un obstáculo que impida su libertad o movimiento en su sede; por el contrario, recayendo sobre instituciones como la convocada el débito de mantener medidas que velen por la seguridad de sus clientes con la prevención de ilícitos -*Carta circular 93 de 2010 de la Superintendencia Financiera*-, luce desproporcionada la carga que el recurrente pretende se le imponga al Banco Davivienda S.A., sucursal Chinchiná. Caldas, puesto que la misma podría implicar la afectación de los protocolos, mecanismos de control y procedimientos operativos internos que ha implementado para la protección de los empleados, clientes y demás personas que concurren a su sede, máxime cuando el régimen de protección al consumidor financiero contenido en la Ley 1328 de 2009 y la reglamentación atinente a la integración social del grupo de población que se viene hablando, no contemplan la implementación de baños para el uso de usuarios financieros en general o con discapacidad.

Es del caso destacar que el alegato del recurrente, dirigido a afirmar que los delitos contra entidades financieras, hoy en día se da en su mayoría por medios informáticos, si bien podría ser cierto, para el propósito instado en la acción no deviene de recibo, puesto que esta no es la única modalidad empleada por los criminales y la contratación de más personal de celaduría no tendría sentido de cara a que, por las razones ya explicadas, no podrían extenderse su vigilancia a los baños cuya instalación se implora.

ii) Para finalizar, el argumento del apelante de acuerdo con el cual otros Tribunales de país han accedido a pedimentos similares a los aquí esbozados debe desestimarse, pues además que ni siquiera identifica plenamente las presuntas providencias a que alude, lo cierto es que esta Corporación en relación con este tópico ha seguido hace años la misma línea jurisprudencial, en cuanto a que ha considerado que la implementación de unidades sanitarias en entidades financieras no constituye omisión que vulnere derechos colectivos, posición que por demás se ha avalado por la Corte Suprema de Justicia:

“(...) si se contrasta lo alegado con el contenido del pronunciamiento objetado, se establece que las normas que echó de menos el aquí censor en manera alguna desvirtúan lo dicho por el convocado, pues pese a que aquéllas propenden por los mecanismos de integración de dicho sector poblacional y la eliminación de las barreras que impiden su normal desarrollo en la sociedad, no están encaminadas específicamente a entidades como la que allí se demandó y mucho menos a exigir de las mismas la adecuación que exige el interesado. Así las cosas, no resulta absurdo el argumento de la Colegiatura citada según el cual, además de que no existe una disposición que constriña a las instituciones crediticias a construir baterías sanitarias para personas discapacitadas en aquellos lugares donde prestan sus servicios, la labor que éstas adelantan exige una vigilancia acuciosa de todos los lugares en los cuales hacen presencia, viéndose entonces transgredida la intimidad de las personas que requieran hacer uso de dichos espacios en caso de que sean edificados.”⁵.

Adicionalmente no puede dejarse de lado que cada órgano jurisdiccional cuenta con amplias facultades para fallar los casos puestos a su consideración mediante la interpretación de las normas aplicables de cara a lo comprobado en cada asunto, por lo cual las decisiones emanadas de otros Tribunales no constituyen precedente obligatorio al que deba someterse esta Colegiatura, que como se dijo, maneja su propio criterio frente al tema, es decir, manteniendo su precedente horizontal.

3.5. Conclusión

Por lo anteriormente expuesto, se confirmará la decisión confutada en su totalidad al no evidenciarse la vulneración alegada y encontrarse el tema lo suficientemente ilustrado en anteriores pronunciamientos de este Órgano Colegiado.

3.6. Costas

No se condenará en costas en esta instancia por no encontrarse demostrado que el actor obrara con temeridad o mala fe -art. 38 Ley 472 de 1998-.

IV. DECISIÓN

Por lo anterior la Sala de Decisión Civil Familia del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, **CONFIRMA** la sentencia proferida por el Juzgado Civil del Circuito de Chinchiná, Caldas, el 6 de julio de 2023 dentro de la acción popular promovida por el señor José Largo, actuando a nombre propio,

---

⁵ Sentencia STC-7205 del 2 de junio de 2016. M.P. Álvaro Fernando García Restrepo

contra el Banco Davivienda S.A.; trámite de cuya existencia se enteró a la Procuraduría Regional Caldas, a la Defensoría del Pueblo y a la Personería Municipal de la precitada localidad.

Sin condena en costas en esta instancia de conformidad con lo expuesto.

Se ordena devolver oportunamente, el expediente al despacho de origen

NOTIFÍQUESE

Los Magistrados,

ÁNGELA MARÍA PUERTA CÁRDENAS

(En uso de permiso)

ÁLVARO JOSÉ TREJOS BUENO

JOSÉ HOOVER CARDONA MONTOYA

Firmado Por:

Angela Maria Puerta Cardenas
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 6 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Jose Hoover Cardona Montoya
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 5 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **84bc64325b8fd93b8d2268b4c6b004af528bef410e22b3bba34698741aa2ade0**

Documento generado en 18/08/2023 03:02:47 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>