

Pereira, Risaralda, 18 de diciembre de 2023.

Doctor(a)
ÁLVARO JOSÉ TREJOS BUENO
Magistrado Sala Civil-Familia
Tribunal Superior del Distrito Judicial
secsalacivil@cendoj.ramajudicial.gov.co
Manizales, Caldas.

PROCESO	Acción Popular
RADICADO	17042311200120230020401
DEMANDANTE:	José Elidier Largo
DEMANDADO:	Banco de Bogota S.A- Anserma, Caldas-
ASUNTO.	<u>Sustentación Recurso de Apelación</u>

CARLOS DANIEL VILLADIEGO ARTEAGA, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.094.910.053 de Armenia, Quindío y portador de la Tarjeta Profesional No. 238.295 del Consejo Superior de la Judicatura, correo electrónico corporativo cvillad@bancodebogota.com.co, obrando en mi calidad de apoderado especial del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, atendiendo lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 2213 de 2022, por medio del presente escrito, proceso a **SUSTENTAR EL RECURSO DE APELACIÓN**, formulado contra la sentencia del 14 de noviembre de 2023, proferida por el Juzgado Civil del Circuito de Anserma, Caldas, con el fin de que se pueda surtir el recurso de alzada dentro del proceso de la referencia.

Los reparos formulados en su momento fueron sustentados de la siguiente manera:

PRIMER REPARO INDEBIDA INTERPRETACIÓN DE LA LEY 982 DE 2005.

El artículo 8 de la Ley 982 de 2005 establece lo siguiente:

(...)
ARTÍCULO 8. *Las entidades estatales de cualquier orden incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.*

De igual manera, lo harán las empresas prestadoras de servicios públicos, las Instituciones Prestadoras de Salud, las bibliotecas públicas, los centros de documentación e información y en general las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público, fijando en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordociegas.

En primer lugar, sin perjuicio de que esta norma NO está destinada a los establecimientos de crédito, como al tenor del artículo de la Ley 663 de 1993 se define la naturaleza jurídica de mi representada,

también es claro que la misma norma NO impone la obligación que en todas oficinas que se ofrezca servicios al público exista un intérprete y guía interprete para la atención de personas sordas y sordociegas, puesto que la misma norma lo que exige es que se facilite la atención a este grupo poblacional.

La infraestructura humana y tecnológica actualmente existente en el Banco permite la atención de la población ciega y sorda, es así como, el Banco de Bogotá desarrolla su actividad bancaria a través de, entre otros:

- a. La red de **Oficinas** y cajeros automáticos propia, así como la de las entidades Banco Popular, Banco de Occidente y Banco AV Villas con quienes se tiene celebrado un convenio de servicios para la atención indistinta de clientela de las entidades en las oficinas de éstas.
- b. La **Servilínea**: Es lo que se conoce como IVR (*Interactive Voice Response*), es decir, respuesta de voz interactiva. Este servicio es el prestado a través de líneas telefónicas, a donde los clientes pueden comunicarse para realizar toda la gama de transacciones, en tiempo real, **sin necesidad de desplazamiento** alguno y en poco tiempo.
- c. El **Portal en Internet**: Es aquella plataforma de comunicación dispuesta en Internet, a través de la cual los clientes pueden realizar todo tipo de transacciones, en tiempo real, **sin necesidad de desplazamiento**, bastándoles tener una conexión, sin necesidad de hacer filas y sin demora alguna.
- d. La **Banca Móvil**: Es aquella posibilidad transaccional puesta a disposición de los clientes, quienes a través de mensajes de texto pueden acceder a toda la gama de transacciones y servicios financieros del Banco, bastándole contar con un teléfono móvil.
- e. Los **Datáfonos o POS (Point of Sale – Punto de Venta)**: Son aquellos dispositivos electrónicos ubicados en distintos establecimiento de comercio, los cuales permiten pagar bienes y servicios mediante tarjetas débito y crédito, sin necesidad el uso de efectivo, con la ventaja de la devolución de 2 puntos del IVA y de manera gratuita.

Lo anterior pone de relieve que la prestación del servicio bancario por parte del Banco de Bogotá, y en general de todas las entidades financieras, no se hace exclusivamente a través de la red de Oficinas tradicional, sino que en la actualidad y desde hace varios años, el Banco de Bogotá ha dispuesto de otro tipo de canales de atención, con el fin de favorecer al cliente ordinario pero adicionalmente con el fin de facilitar la accesibilidad de las personas con cualquier tipo de discapacidad.

Así las cosas, la accesibilidad a los servicios prestados por el Banco no se hace exclusivamente de manera física, ni solo a través de la Oficina señalada por el actor, sino que además de los más de 1200 canales físicos (oficinas más cajeros automáticos), existen canales virtuales que permiten el acceso a todo tipo de población. Y así mismo, valga la pena reiterar que a las oficinas y cajeros del Banco de Bogotá, se suman a las oficinas y cajeros de los Bancos Popular, AV Villas y Occidente, que hacen parte del denominado Grupo Aval, a través de las cuales igualmente presta atención a sus usuarios.

En segundo lugar, a diferencia de la Ley 361 de 1996 y su Decreto Reglamentario 1538 de 2005, la Ley 982 de 2005 previó la obligación a cargo de las mencionadas entidades en forma paulatina, sin fijar un plazo vencido el cual pudiera afirmarse que la obligación era exigible en su totalidad o que el obligado se encontraba en mora. Así las cosas, como quiera que en materia sancionatoria, al juzgador no le es permitido aplicar la ley en forma analógica ni extensiva, sino que debe interpretarla en forma restrictiva, no puede entonces afirmarse que la ley señaló plazo perentorio alguno y mucho menos que el mismo se encuentre precluido y por ende resulte ser exigible a las entidades la existencia actual de intérpretes en todas sus oficinas o parte de ellas.

Pero adicional a lo anterior, los canales de atención actuales del Banco permiten la prestación de los servicios, indistintamente, a la diversa población discapacitada. En el caso de los ciegos, nada impide que verbalmente y por escrito se soliciten los servicios del Banco. En caso de los sordos, en la medida en que se puedan dar a entender por escrito, por dicho medio podrán hacer uso de los servicios. Ahora bien, cuando no les es posible darse a entender por escrito, o su comunicación es inviable, entonces pueden hacer uso de las herramientas consagradas en la Ley 1996 de 2019 o a través del mandato conferido a un tercero para representarlo de manera general o específica en distintos asuntos.

El Banco de Bogotá SA., cuenta en sus programas institucionales de atención al público, con protocolos claros y precisos para la atención de la población discapacitada, definiendo para dichos casos una atención preferencial y personalizada, mediante funcionarios que están atentos al ingreso de personas con dificultades o limitaciones físicas.

Con lo anteriormente expuesto, puede colegirse que esta entidad financiera, prestar sus servicios a todos los consumidores financieros, entre los que se encuentra aquellos en condición de discapacidad, pues dispone de las herramientas que permiten ofrecer la debida atención a este tipo de población, logrando remover cualquier obstáculo que impida al acceso a los servicios financieros ofrecidos por esta entidad.

Argumentos adicionales que sustentan el presente reparto.

En nuestro ordenamiento jurídico se encuentra vigente la **Ley 1346 de 2009** *“por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad” adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006”*. Tal norma, por ser aprobatoria de un tratado en materia de derechos humanos, hace parte del **bloque de constitucional** y por ende tiene **naturaleza suprallegal**.

En ella se definió y consagró el principio de los **AJUSTES RAZONABLES**, definido como ***“las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”***

Tal ley aprobatoria de un tratado internacional en materia de derechos humanos, se insiste, **forma parte del bloque de constitucionalidad** y por ende, tiene el rango de norma suprallegal o constitucional; en tal sentido, la interpretación de las demás normas sobre derechos colectivos, específicamente sobre la población discapacitada, debe estar sometida al contenido del precitado tratado, que como se afirmó, consagra el **principio de proporcionalidad y/o razonabilidad**, en virtud del cual, los ajustes, modificaciones, adaptaciones o adecuaciones necesarias para permitir el goce de los derechos de la población discapacitada, **no debe constituir una carga desmesurada, desproporcionada o indebida**.

El objeto de las normas en materia de discapacidad no es otro que el previsto en la Convención aprobada mediante la Ley 1346 de 2009, es decir, la disposición de mecanismos **razonables y proporcionados**, que permitan a la población con discapacidad hacer uso de sus derechos al igual que la población con funciones motoras completas. Por tal motivo, **en materia de accesibilidad de la población discapacitada**, no basta con aducir la supuesta falta de intérpretes de un (1) establecimiento de comercio. La violación del derecho colectivo supone una conducta por parte del particular o la entidad estatal, con magnitud tal que **impida por completo** a la población presuntamente vulnerada, el goce del derecho que se dice trasgredido y la **ausencia de una conducta positiva del endilgado para superar el hecho por otro medio que razonablemente permita el cumplimiento del fin de la normas**.

Para el caso del Banco de Bogotá SA, se reprocha la supuesta inexistencia de profesional interprete y guía interprete de planta permanente en un (1) establecimiento de comercio, de lo que se deriva la supuesta imposibilidad de acceder al servicio financiero prestado por la entidad que represento — porque insisto que el acceso no es fin en sí mismo, sino que el fin es el goce del servicio financiero—. **Nótese entonces que lo que realmente se pretende proteger es el acceso a los servicios financieros, más que al establecimiento de comercio, pues es justamente ese —acceder a los servicios que presta la entidad— el motivo de pretender acceder a la edificación que se dice contener la falta de intérpretes.**

Hecha tal disquisición, resulta indispensable indicar entonces y preguntarse si en efecto el Banco de Bogotá SA., vulnera el derecho de la población discapacitada a acceder a los servicios financieros o si por el contrario, ha adoptado medidas **razonables y proporcionadas** con el fin de permitirles tal acceso, que **NO NECESARIAMENTE TIENEN QUE SER FÍSICO, NO NECESARIAMENTE TIENEN QUE SER A TRAVÉS DE UNA SOLA OFICINA BANCARIA Y NO NECESARIAMENTE DEBE SER A TRAVÉS DE UN INTÉRPRETE.**

En tal sentido, el Banco de Bogotá ha dispuesto —como hecho notorio que es— de distintos canales de atención que, como se ha dicho, permite el acceso a la población —incluyendo la discapacitada— a los servicios financieros que de ordinario presta. Tal solución, además de constituir una a favor de la comunidad, puede catalogarse como una solución **razonable, proporcional e idónea**, en los términos de las normas suprallegales, para garantizar el acceso de la población discapacitada a los servicios financieros.

La aplicación de manera estricta o rigurosa de las normas que cita el actor popular por parte de los jueces, está llevando a absurdos tales como, **la privación de los servicios financieros a las comunidades**, como quiera que las entidades al verse compelidas mediante órdenes judiciales a la realización de adecuaciones en pro de una población que **realmente NO demanda sus servicios**, se ven

obligadas a eliminar el punto de atención (cajero u oficina), dado que no resulta razonable que, a más de tener dispuestas oficinas accesibles en puntos estratégicos y canales electrónicos, deba proceder a la realización de adecuaciones frente a un requerimiento de accesibilidad inexistente.

En conclusión, teniendo en cuenta que la finalidad de la norma es la accesibilidad de los servicios financieros de las personas con cualquier discapacidad, *per se* no se debe dar por sentado la existencia de vulneración de derechos o interés colectivos por el simple hecho de no contar con un intérprete y guía intérprete, toda vez que, en la medida de que existan otros medios de comunicación dispuesto por el Banco que permitan brindarle los servicios financieros a estos grupos de población, NO existe vulneración o amenaza a los derechos colectivos mencionados por el accionante.

El Banco de Bogotá S.A., considera en sus políticas y procedimientos relativos a los canales de distribución, la atención a personas con discapacidades físicas, dando cabal cumplimiento, en lo relativo, a lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica - Circular Externa 29 del 2014 - expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Es así como el Banco de Bogotá SA., comprometido con la inclusión de las personas en condición de discapacidad (física, visual, auditiva, intelectual, psicosocial) ha diseñado y viene implementando protocolos de atención al consumidor financiero en condición de discapacidad, con el fin de atender adecuadamente a toda la población en general, garantizando la accesibilidad a los servicios financiero.

En consecuencia, el Banco de Bogotá SA., no ha vulnerado ni ha colocado en riesgo ningún derecho colectivo de las personas con discapacidad, y por ello, **no puede ser llamado realizar nuevas acciones que permitan el acceso a los servicios financieros de personas sordas, ciegas e hipoacusias, debido que ya cuenta con la infraestructura humana y tecnológica para la atención de esta población y el imponer medidas adicionales a las ya tomadas, convertiría en una decisión desproporcionada.**

SEGUNDO REPARO. FALTA DE INTERPRETACIÓN ARMONICA Y SISTEMATICA CON LA LEY 1996 DE 2019 “NUEVO RÉGIMEN PARA EL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD LEGAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MAYORES DE EDAD”

Con la expedición de la Ley 1996 de 2019, se cambió de paradigma legal de las personas con discapacidad. Esta ley, tuvo como finalidad reconocer la capacidad legal plena de todas las personas en situación de discapacidad mayores de edad. Por ello, desde la entrada en vigor de la mencionada norma, las personas con discapacidad pueden ejercer libremente sus derechos a través de un sistema de apoyos que le facilitan la realización de indistintos de actos jurídicos.

El artículo sexto (6) de la Ley 1996 de 2019 señaló expresamente que *“Todas las personas con discapacidad son sujetos de derecho y obligaciones, y tienen capacidad legal en igualdad de condiciones, sin distinción alguna e independientemente de si usar o no apoyos para la realización de actos jurídicos”*. Así mismo prevé que en ningún caso la existencia de una discapacidad podrá ser motivo para la restricción de la capacidad de ejercicio de una persona.

Igualmente consagró en el artículo 8 que la capacidad de realizar actos jurídicos de manera independiente se presume. Y que la necesidad de ajustes razonables para la comunicación y comprensión de la información no desestima la presunción de la capacidad para realizar actos jurídicos de manera independiente.

Lo anterior, puede entenderse que, con esta nueva perspectiva de la capacidad legal, no existe en el plano jurídico personas discapacitadas, puesto que están previstas en el ordenamiento jurídico todas las herramientas que facilitan la manifestación de la voluntad y las preferencias al momento de tomar una decisión. Por ello, es pertinente realizar una interpretación sistemática que vaya en armonía con lo dispuesto en la Ley 1996 de 2019 en virtud de los cambios legales que trajo consigo esta disposición.

La sentencia proferida por el *a-quo*, nada dijo frente a lo dispuesto en la Ley 1996 de 2019 que introdujo un nuevo enfoque para las personas con discapacidad. Esta ley, trajo consigo varios mecanismos de apoyo, por medio del cual, este tipo de población puede expresar su voluntad y ejercer su capacidad legal: i) los acuerdos de apoyo, ii) las directivas anticipadas y iii) la adjudicación judicial de apoyo.

De acuerdo con el numeral 4 de la artículo 3 de la mencionada ley, los apoyos “*son un tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales*”.

Sumado a ello, no se debe perder de vista que la Ley 982 de 2005 en su artículo 8 prevé únicamente “el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran”. (Negrillas y subrayado fuera de texto); porque como bien lo entiende la ley, no todos los sordos ni sordociegos requieren este servicio de intérprete.

Sin embargo, el Juez de primera instancia, solo se limitó a exponer el impedimento que tuvo con la herramienta SERVIR, que es una herramienta, que viene implementado el Banco de Bogotá SA., en alianza con FENASCOL (Federación Nacional de Sordos), que facilita la comunicación entre los colaboradores de la red de oficinas y los clientes con discapacidad auditiva. Al respecto, expuso lo siguiente:

(...)
No obstante, este despacho, al momento de realizar la inspección judicial en las instalaciones del Banco de Bogotá, en el municipio de Anserma, Caldas, encontró que en dicha oficina no se cuenta con la instalación de las herramientas tecnológicas, para hacer uso del convenio a que se hace referencia en la contestación de la acción y del que se habla en el protocolo; es decir, que la herramienta SERVIR, no funciona en esta sede, lo cual incluso, impidió que se pudieran realizar las pruebas respectivas durante la diligencia, lo que deja en evidencia, la falta de capacidad y logística para atender a las personas sordas y sordociegas como lo dispone la Ley 982 de 2005 a través de profesional intérprete y guía intérprete.

No obstante, se abstuvo de darle valor probatorio a las declaraciones rendida por Jimmy Sánchez Benjumea, Jefe de servicio de la Oficina Anserma, Caldas, quien explicó de manera clara y detallada



que cuando llega una persona en condición de discapacidad cualquier sea su limitación, se activa el protocolo, brindando una atención prioritaria. En el protocolo de atención al consumidor financiero en condición de discapacidad, aportado como prueba en el proceso, se encuentran las consideraciones que se deben tener en cuenta para brindar una adecuada atención a los clientes según el tipo de discapacidad. Así mismo, lo que se debe hacer cuando la oficina cuenta con herramienta SERVIR y cuando no. No indagó más allá el *a quo* las demás herramientas con las que dispone el Banco para la prestación de los servicios financieros a las personas con limitaciones físicas (obsérvese el manual aportado como prueba).

En aquellos casos que la oficina no cuente con la herramienta habilitada, la cual se debe entender como **accesoria**, están previstas otras herramientas y mecanismos para prestar el atención.

Discapacidad auditiva

En el momento del primer contacto con el cliente, asegúrese de generar empatía y buen trato, siguiendo las siguientes recomendaciones: Bienvenida

- Salude al cliente en lo posible utilizando el lenguaje de señas, puede utilizar los videos publicados en nuestra intranet donde podrá encontrar las señas más frecuentes [.]
- Utilice el carnet corporativo para presentarse y el cliente pueda conocer su nombre y apellido.
- De ser posible utilice la forma escrita para indagar sobre la solicitud del cliente para poder direccionarlo de forma correcta.
- Ubíquese siempre frente a la persona, procure estar a su misma altura visual y que su rostro esté bien iluminado, permanezca quieto mientras le habla sin dar la espalda, girar la cabeza o agacharse.
- Vocalice correctamente, sin hacer muecas ni taparse la boca con la mano u objetos que dificulten la lectura de sus labios; tenga en cuenta que algunas personas sordas hacen lectura labio facial.
- Hable con un ritmo adecuado, puede ayudarse con mímica y gestos sencillos.
- Recuerde que las personas sordas son muy visuales. Ellas captan con facilidad el

Oficinas sin herramienta SERVIR

- Si la persona se comunica en forma escrita (no todas conocen el idioma español ya que su forma de comunicación natural es la lengua de señas colombiana), escribale textos breves y claros (¿quién? ¿qué? ¿cuándo? ¿cómo?). En caso de que a alguna persona se le dificulte la comunicación en lengua escrita, utilice otras estrategias de comunicación.
- Escriba con claridad, de forma legible y concreta. Evite utilizar tecnicismos o terminología que dificulte el entendimiento por parte del cliente.
- No diga que entiende si no es así, su interlocutor puede percibir que no está siendo comprendido; pregunte y valide el mensaje hasta que usted esté totalmente seguro de haberle entendido.
- Siempre que sea posible utilice accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje, especialmente cuando se trate de material o información compleja, también puede apoyarse en esquemas y dibujos.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas o alguien más que le facilite la comunicación, recuerde mirar y dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aun cuando ella no le mire todo el tiempo; esto ayuda a generar confianza y comodidad con el servicio y le permite a usted verificar si le está comprendiendo el mensaje.
- Solicitar al cliente o invitado los documentos y formatos requeridos y/o el dinero para realizar la transacción, verificar en voz alta la cantidad de dinero y/o tipo de documentos recibidos.
- Si el valor entregado al cliente o invitado supera el monto definido por

lenguaje no verbal, por ello, cuide sus expresiones no verbales.

- Una persona con hipoacusia que hace uso de audífonos comúnmente no llega a tener una audición completa, por lo tanto, la comunicación no es como con un oyente; si es posible acérquese un poco al audífono, no es necesario gritar.
- Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz. Si la persona se comunica en forma escrita (no todas conocen el idioma español ya que su forma de comunicación natural es la lengua de señas colombiana), escribale textos breves y claros (¿quién? ¿qué? ¿cuándo? ¿cómo?). En caso de que a alguna persona se le dificulte la comunicación en lengua escrita, utilice otras estrategias de comunicación.
- Escriba con claridad, de forma legible y concreta. Evite utilizar tecnicismos o terminología que dificulte el entendimiento por parte del cliente.
- No diga que entiende si no es así, su interlocutor puede percibir que no está siendo comprendido; pregunte y valide el mensaje hasta que usted esté totalmente seguro de haberle entendido.
- Siempre que sea posible utilice accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje, especialmente cuando se trate de material o información compleja, también puede apoyarse en esquemas y dibujos.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas o alguien más que le facilite la comunicación, recuerde mirar y dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aun cuando ella no le mire todo el tiempo; esto ayuda a generar confianza y comodidad con el servicio y le permite a usted verificar si le está comprendiendo el mensaje.

Atención:

Al momento de la atención o solución del requerimiento del cliente, tenga en cuenta lo siguiente:

- procedimiento, preguntar verbalmente y por medio escrito "¿desea servicio de acompañamiento?" y solicitar la firma del timbre. Si solicita el acompañamiento, indicar al Jefe de Servicios/Jefe de Operaciones/Subgerente facilitar el uso del teléfono.
- Si el cliente o invitado no tiene intérprete se hace la observación en el timbre que el Jefe de Servicios/Jefe de Operaciones/Subgerente (con nombre, número de identificación, cargo y firma) realizará la llamada debido a la discapacidad auditiva del cliente.

Ahora bien, todos estos derechos de las personas con discapacidad deben mirarse bajo la lupa de la razonabilidad y proporcionalidad de modo que mal haría el operador jurídico en imponer al Banco cargas que no se avienen ni con el texto de la Ley, ni con la finalidad de esta, carente de sentido, ya que ninguna persona que tenga la condición de sordo o sordociego ha acudido a la oficina del BANCO DE BOGOTÁ S.A. a requerir servicio alguno.

Bajo este supuesto, es necesario analizar, si con solo una apreciación subjetiva del actor popular queda acreditado la supuesta vulneración de derechos colectivos de las personas con discapacidad. El artículo 2 de la Ley 472 de 1998, en su inciso 2 establece que, “Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior, cuando fuere posible”.

Para que proceda la acción popular son elementos esenciales los siguientes: i) que se trata de hechos o situaciones actuales; ii) que exista un peligro contingente; una amenaza, vulneración, agravio de uno o varios derechos o intereses colectivos; iii) que exista relación de causalidad entre tales situaciones o hechos y el peligro contingente, vulneración, amenaza o agravio; dichos supuestos deben ser demostrados de manera idónea en el proceso respectivo y iv) que esas situaciones o hechos que se hayan originados por acción u omisión de las autoridades públicas o de particulares.

Tales supuestos de hecho y de derecho deben quedar debidamente acreditados dentro del proceso a través de las pruebas recaudadas, por lo que le compete al accionante la carga de la prueba, tal y como lo establece el artículo 30 de la Ley 472 de 1998, pues si las acciones populares son el mecanismo por medio del cual se pretende garantizar los derechos e intereses colectivos, estas acciones solo pueden prosperar si se demuestra efectivamente la amenaza o vulneración de este tipo de derechos.

Descendiendo al caso concreto, el actor popular no acreditó sus afirmaciones, es decir, aquellas meras hipótesis y especulaciones sin respaldo alguno. Dicho en otras palabras, no demostró de ninguna manera el supuesto hecho que genera la presunta amenaza o violación de los derechos colectivos de las personas discapacitadas; supuestos que debía ser demostrado por el extremo actor, quien como ya se señaló y conforme a lo dispuesto en ya referido artículo 30 de la Ley 472 de 1998, tiene la carga de la prueba. Al respecto, el Consejo de Estado ha considerado lo siguiente:

“(…) la Sala considera importante anotar, que la acción popular no está diseñada para acudir a ella ante cualquier violación de la ley, irregularidad o disfunción que se presente ya sea en el ámbito público o privado. Por el contrario, como se indicó al inicio de estas consideraciones, la acción popular tiene un papel preventivo y/o remedial de protección de derechos e intereses colectivos, cuando quiera que estos se ven amenazados o están siendo vulnerados, pero en uno y otro evento, tanto la amenaza como la vulneración, según el caso, deben ser reales y no hipotéticas, directas, inminentes, concretas y actuales, de manera tal que en realidad se perciba la potencialidad de violación del derecho colectivo o la verificación del mismo, aspectos todos que deben ser debidamente demostrados por el actor popular, quien conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 472 de 1998, tiene la carga de la prueba”.

No obstante, el actor popular, cree, equivocadamente por supuesto, que se encuentra relevado de probar los supuestos de hecho a través de los cuales asegura se da el presunto daño, amenaza o vulneración de los derechos colectivos a los que se refiere su demanda. Ahora bien, solo existe una excepción a la regla, y es aquella que por razones de orden económico o técnico, no pudo ser cumplida, y es deber del juez impartir las órdenes necesarias para suplir la deficiencia y obtener los elementos probatorios indispensables para proferir un fallo de mérito. Pero ello, no implica que la parte actora quede relevada de la carga de la prueba; más aún, cuando en el presente caso no se dio ninguna de las circunstancias que pudieran justificar alguna deficiencia probatoria en cabeza del actor popular.

Realizada la anterior reflexión, y sin que exista prueba en contrario, el Banco de Bogotá SA., cuenta en sus programas institucionales de atención al público, con protocolos claros y precisos para la atención de la población discapacitada, definiendo para dichos casos una atención preferencial y personalizada, mediante funcionarios capacitados que están atentos al ingreso de personas con dificultades o limitaciones físicas

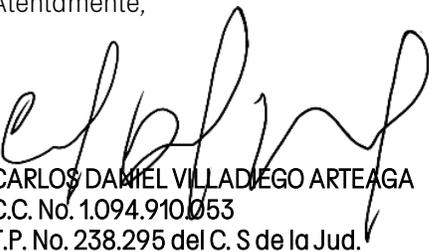
No existe duda alguna la especial protección de la que son sujetos las personas discapacitadas físicamente, en aras de evitar situaciones de discriminación; no obstante lo cual, visto el presente caso de manera objetiva, no se entiende de qué manera se lesionan los derechos invocados con la inexistencia de un intérprete y guía intérprete, toda vez que, en la medida de que existan otros medios de comunicación dispuesto por el Banco que permitan brindarle los servicios financieros a estos grupos de población, NO existe vulneración o amenaza a los derechos colectivos mencionados por el accionante.

Los canales de atención actuales del Banco permiten la prestación de los servicios, indistintamente, a la diversa población discapacitada. En el caso de los ciegos, nada impide que verbalmente y por escrito se soliciten los servicios del Banco. En caso de los sordos, en la medida en que se puedan dar a entender por escrito, por dicho medio podrán hacer uso de los servicios. Ahora bien, cuando no les es posible darse a entender por escrito, o su comunicación es inviable, entonces pueden hacer uso de las herramientas consagradas en la Ley 1996 de 2019 (acuerdos de apoyo, directivas anticipadas y la adjudicación judicial de apoyo) o a través del mandato conferido a un tercero para representarlo de manera general o específica en distintos asuntos, los cuales se constituyen teniendo en cuenta la relación de confianza entre la persona de apoyo y el discapacitado. Estos mecanismos, son los más utilizados por las personas con discapacidad para requerir la prestación de servicios financieros.

Con lo anteriormente expuesto, puede colegirse que el Banco de Bogotá SA., prestar sus servicios financieros a todos los consumidores financiero, entre los que se encuentra aquellos en condición de discapacidad, pues dispone de las herramientas que permiten ofrecer la debida atención a este tipo de población, logrando remover cualquier obstáculo que impida al acceso a los servicios financieros ofrecidos por esta entidad.

Con fundamento en lo anterior, solicito revocar el numeral primero y segundo de la sentencia de primera instancia proferida por el *a-quo* y en su lugar estimar las excepciones de mérito propuestas por el Banco de Bogotá SA.

Atentamente,


CARLOS DANIEL VILLADIEGO ARTEAGA
C.C. No. 1.094.910.053
T.P. No. 238.295 del C. S de la Jud.