

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO



AGUADAS, CALDAS

Aguadas, Caldas, julio veinticinco (25) de dos mil veinticuatro (2024).

PROCESO:	ACCIÓN POPULAR
ACTOR:	NATALIA BEDOYA
ACCIONADOS:	BANCOLOMBIA S.A. AGUADAS
VINCULADOS:	ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUADAS, SECRETARIA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL.
RADICADO:	170133112001 2024 00031 00

I. OBJETO A DECIDIR

Procede el despacho a dictar sentencia dentro de la **ACCIÓN POPULAR** promovida por la señora **NATALIA BEDOYA** en contra del **BANCO DE COLOMBIA S.A., AGENCIA DE AGUADAS, CALDAS.**

II. ANTECEDENTES

Indica la actora popular que la entidad accionada presta sus servicios en un inmueble abierto al público, sin que tenga baño abierto al mismo, incumpliendo normas NTC, no apto para ser empleado por ciudadanos que se movilizan en silla de ruedas; por lo que se desconoce derechos colectivos tales como la realización de construcciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones legales, de manera ordenada y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los ciudadanos, además de tratados internacionales firmados por nuestro País, tendientes a evitar todo tipo de discriminación contra ciudadanos que se movilizan en sillas de ruedas.

III. PRETENSIONES:

Solicita la actora popular que se ordene a la entidad financiera accionada que construya una unidad sanitaria pública, cumpliendo normas NTC, apta para ser empleada de manera autónoma y segura por los ciudadanos que se movilizan en sillas de ruedas.

Como medida previa solicitó que se requiriera a la Personería Municipal y a la Secretaría de Planeación Municipal, a fin de que realizaran visita visual y certificaran si en la dirección del inmueble accionado existe o no baño público, apto para ser usado por personas que movilizan en sillas de ruedas.

Reclamó remitir copia ante la INSPECCIÓN DE POLICÍA DE AGUADAS, a fin de que

dé aplicación a la ley, al no existir baño público apto para ciudadanos en sillas de ruedas en el inmueble donde presta servicios la entidad accionada y ésta sea sancionada como lo ordena la ley.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

1. Con auto del pasado 15 de febrero, se admitió la demanda ordenando la vinculación de la ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUADAS, la SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL DE AGUADAS - CALDAS; además del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 472 de 1998, para lo que se ordenó la publicación de este trámite, para ello se dispuso oficiar a la Alcaldía Municipal de Aguadas, para que procediera a su fijación en la cartelera de dicha entidad, oficiar a la entidad accionada para que procediera a su fijación en una cartelera visible al público en Aguadas, oficiar a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial para la publicación del aviso en la página web de la Rama Judicial; y notificar la presente acción a la Defensoría del Pueblo -Regional Caldas- y a la Personería Municipal de Aguadas, Caldas, para el ejercicio de sus funciones.

2. Las diferentes entidades allegaron constancia de fijación y desfijación en cartelera de la existencia de este trámite constitucional.

3. El Apoderado de la ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUADAS CALDAS, dio contestación exponiendo que toda vez que la accionada es un establecimiento comercial de carácter privado, sus acciones u omisiones relacionadas con el acceso a personas que se movilizan en silla de ruedas, están por fuera de la órbita de competencia del ente territorial y manifiesta además no oponerse a las pretensiones.

4. El apoderado de **BANCOLOMBIA S.A., AGENCIA DE AGUADAS, CALDAS**, contestó el traslado de la acción popular, en su escrito refirió que no es cierto que esa entidad bancaria esté desconociendo derechos colectivos, por el hecho de no tener una batería sanitaria habilitada para personas que se movilizan en silla de ruedas, la cual de hecho hace parte de las instalaciones como se puede verificar con las fotografías anexadas.

Establece la accionada, que en efecto las instalaciones cuentan con baterías sanitarias adaptadas para personas con movilidad reducida, más, por motivos de seguridad el uso de estas no está abierto al público de manera permanente, sino que se habilita en las ocasiones en las que un usuario en esas condiciones requiere acceder al servicio.

Para el efecto refirió el alcance del objeto misional de un ente financiero, mismo que debe ser ejercido de manera fluida y segura, mitigando al máximo los riesgos que por la naturaleza de la actividad se crean, en ese sentido, expuso que acceder a la creación de tales unidades sanitarias implicaría generar un riesgo adicional para los usuarios, pues estos espacios estarían desprovistos de video vigilancia, poniendo en riesgo el derecho a la seguridad pública y el derecho a la vida de los usuarios

Adicionalmente señalo que el tipo de servicio prestado por el establecimiento

representado, implica necesariamente que los usuarios no permanecen por largos periodos de tiempo en las instalaciones sino que están de tránsito e insiste en que los servicios sanitarios implican intimidación y privacidad para las personas, por lo que ofrecerlos a cualquier tipo de usuarios al interior de una entidad financiera aumentaría el riesgo de comisión de delitos.

Indica que lo peticionado por el accionante está debidamente ponderado por la jurisprudencia nacional, al determinar que prevalece la seguridad de los funcionarios del banco, los usuarios, clientes o potenciales clientes, frente a disposiciones relacionadas con instalaciones sanitarias al interior de los establecimientos bancarios, debido a que los espacios por la privacidad que requieren para su uso, deben ser cerrados, no pueden ser monitoreados con cámaras, facilitando las conductas criminales.

Se opuso a las pretensiones de la actora popular y excepcionó que: 1. fenómeno del Agotamiento de Jurisdicción según la Jurisprudencia Nacional; 2. Ausencia de vulneración de derechos e intereses colectivos; 3. Imposibilidad de presumir la afectación de un derecho colectivo a partir del incumplimiento de normas; 4. Improcedencia de la habilitación de servicios sanitarios para el público en general al interior de una sucursal bancaria.

Como pruebas solicitó tener por tales: Archivos fotográficos de la sucursal demandada, en los cuales se puede evidenciar que la entidad cuenta con unidad sanitaria; Concepto 2021080783-002-000 emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia el 26 de abril de 2021; Concepto 2014073518-001 emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia el 22 de septiembre de 2014; Concepto 2010007753-001 emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia el 22 de febrero de 2010; Contestación a la demanda de la Superintendencia Financiera en el proceso identificado con el radicado Nro. 11001310304020210023700 y Copia de la sentencia de segunda instancia, del 30 de abril de 2015, dentro del proceso identificado con el radicado 05001310301020130081400, Magistrado Ponente Martín Agudelo Ramírez.

5. La actora popular solicitó amparo de pobreza, mismo que fue concedido el día 15 de febrero y en virtud del cual se designó profesional del derecho que se declaró impedido y tras lo cual se designó al Doctor IGNACIO ESCOBAR ESCOBAR, quien aceptó y continúa fungiendo en tal calidad dentro del presente trámite.

6. En auto del 03 de abril se fijó el día 11 de abril a las 4:00 de la tarde, para realizar audiencia de pacto de cumplimiento y la misma no cumplió su objetivo, toda vez que la parte actora no compareció.

7. El 15 de abril, se profirió auto decretando pruebas y en el mismo se dispuso decretar las documentales aportadas por la parte accionada y la entidad vinculada; denegando la prueba solicitada por el actor, consistente en ordenar a la personería inspección visual al inmueble y decretando de oficio, inspección judicial al establecimiento crediticio.

8. De conformidad con las pruebas decretadas por el Despacho, la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Aguadas, Caldas, realizó inspección a las instalaciones

de la demandada, de la cual remitió informe en memorial fechado del 21 de mayo de 2024, a través del cual comunica que la entidad accionada efectivamente cuenta con una instalación sanitaria apta para personas con movilidad reducida, que si bien no está abierta al público todo el tiempo, presta servicios a esta población “de manera parcial” e insiste en que la necesidad de garantizar la seguridad en este tipo de establecimientos, imposibilita el acceso completo y abierto a baños por parte de los usuarios.

V. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

La Apoderada del BANCOLOMBIA S.A., AGENCIA DE AGUADAS, CALDAS, allegó escrito reiterando las excepciones propuestas en el escrito de contestación, y alegó que la ausencia de unidades sanitarias adecuadas para personas con discapacidad, no constituye una barrera arquitectónica que discrimine a grupos de especial protección, toda vez que como lo expuso a lo largo del trámite, la disposición de estos espacios dentro de las instalaciones de la entidad, atentaría contra la seguridad de todos los usuarios del servicio.

No obstante, con lo anterior, la demandada insiste en que cuenta con unidades sanitarias que en casos específicos y particulares pueden ser usadas por los usuarios, que no hay ninguna prohibición o exclusión que se pueda calificar como discriminación y que, de hecho, la entidad cuenta con medidas de atención preferencial e incluyente dirigidas a personas con discapacidad, funcionalidad o movilidad reducida.

Haciendo uso del reporte presentado por Planeación Municipal, tras realizar visita a las instalaciones de la entidad financiera, evidencia con archivos fotográficos, que las instalaciones de esta han sido adecuadas para personas con movilidad reducida, que cuentan con baterías sanitarias para uso exclusivo de los empleados y con una batería sanitaria para uso exclusivo de usuarios en situación de discapacidad.

Insiste que, con el material probatorio documental recaudado durante el trámite del proceso, se acreditó la prestación del servicio bancario sin tropiezos y sin que limite a quienes tienen esta modalidad de movilidad reducida, adicional a la prevalencia que tiene la seguridad bancaria; respecto a la cual los bancos, deben cumplir con estándares superlativos en esta materia para proteger y garantizar la seguridad de los clientes, potenciales clientes y usuarios; de manera que, previa evaluación del riesgo operativo que se realiza por el Departamento de seguridad del Banco a las oficinas a nivel nacional, se ha determinado en sujeción, a las directrices que expide la Superintendencia Financiera de Colombia, que no es posible disponer de baños para el uso en general; decisión tomada precisamente para mitigar los riesgos operativos que se generan por la actividad comercial del Banco, priorizando la seguridad pública frente a la ubicación de unidades sanitarias en las oficinas, decisión que ha sido avalada y debidamente justificada por el sistema judicial, al considerar que prevalecen siempre las medidas de seguridad, debido a las características especiales que se presentan en los establecimientos bancarios.

Reitera que, la tecnología que ofrece la oficina accionada y el BANCO DAVIVIENDA

S.A, permite que los clientes no tengan que desplazarse a la sede física; es decir que, desde los dispositivos celulares u otros aparatos electrónicos, pueden realizarse también todas las operaciones financieras con las plataformas y aplicaciones del Banco.

Indica el apoderado de la entidad accionada, que siendo muy claro que debido al carácter de las actividades desarrollada por su representada no es viable en términos de seguridad, contar con baterías sanitarias abiertas al público, la entidad cuenta con ellas y cuenta con baterías especiales para personas con discapacidad, que si bien no están abiertas para su uso por las razones de seguridad explicada, se facilitan a los usuarios en caso de que lleguen a necesitarlas, lo cual no es muy usual porque el mismo desarrollo de las actividades propias de la empresa, implica una estancia transitoria de los usuarios en las instalaciones.

El apoderado en amparo de pobreza del actor popular, manifestó que si bien las instalaciones de la accionada cuentan con baterías sanitarias que pueden ser utilizadas por personas con movilidad reducida, este uso está limitado a casos de extrema urgencia que tan poco son clasificados o condicionados, lo que se convierte en una suerte de prohibición, máxime cuando en su sentir la prestación de este servicio no afecta la seguridad por cuanto todos los usuarios están debidamente identificados y contrario a lo manifestado por la accionada, deben pasar largos periodos de tiempo en las instalaciones.

Indica el abogado que de conformidad con la normatividad vigente en la materia, especialmente con la Ley 361 de 1997, la entidad accionada está vulnerando los derechos de las personas con movilidad reducida al no garantizar la accesibilidad, la cual debe tener lugar durante toda la jornada de atención al público.

La accionante por su parte, por fuera del término procesal concedido para ello, presentó memorial de alegatos y memorial de complemento de alegatos, mediante los cuales solicitó copia del contrato del apoderado de la accionada, con el objeto de que sus agencias en derecho sean fijadas sobre ese mismo monto, a lo cual, la accionada se opuso mediante memorial del 26 de junio de 2024.

VI. CONSIDERACIONES

1. Legitimación: Lo primero por advertir es que la legitimación en la causa se encuentra plenamente configurada; por el lado activo, la acción se interpone por parte de la señora NATALIA BEDOYA, cuya legitimación está prevista en el numeral primero del artículo 12 de la ley 472 de 1998 que dispone: “*Podrá ejercitar las acciones populares:*

1. Toda persona natural o jurídica.”

Respecto al lado pasivo, la demanda se dirigió contra una entidad bancaria, persona jurídica de derecho privado en contra de la que se admitió la demanda, por ser a quien se le endilga la vulneración del derecho colectivo invocado, tal como lo establece el artículo 14 de la ley 472 de 1998.

2. Problema Jurídico: Establecido lo atinente a la legitimación en la causa, el problema jurídico que debe resolver el despacho consiste en determinar si la entidad

bancaria accionada, está vulnerando los derechos colectivos de sus usuarios, por no tener en las instalaciones físicas de la oficina de Bancolombia de Aguadas (Caldas) unidades sanitarias adecuadas y aptas para ser usadas por personas que se desplazan en silla de ruedas, cumpliendo con las normas NTC.

3. Premisas normativas: Para resolver el problema jurídico es importante revisar las normas que regulan la materia.

El artículo 88 constitucional estableció una herramienta procesal denominada acción popular en aras de proteger los derechos colectivos, la norma dispone: *“La ley regulará las acciones populares para 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 se definen en ella.”*

Por su parte el artículo 2 de la ley 472 de 1998 establece: *“Acciones Populares. Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. 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.”*

El artículo 4 ibidem “Son derechos e intereses colectivos, entre otros, los relacionados con:

“d) El goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público (...)

g) La seguridad y salubridad públicas

h) El acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública; (...)

l) El derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente;

m) La realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada, y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes

n) Los derechos de los consumidores y usuarios.”

El artículo 13 de la Constitución Política, consagra como derecho fundamental, la igualdad de todas las personas ante la Ley e impone como obligación a cargo del Estado, promover las condiciones para que ese derecho sea real y efectivo, así como proteger a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta.

En armonía con ese precepto, el artículo 47 de la misma Carta expresa que corresponde al Estado adelantar una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se les debe prestar la atención especializada que requieran.

En el título IV de la ley 361 de 1997, se desarrollan las normas y criterios básicos para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad. La normativa busca suprimir y evitar toda clase de barreras físicas en el diseño y ejecución de las vías y espacios públicos y del mobiliario urbano, así como en la construcción o reestructuración de edificios de propiedad pública o privada (artículo 43).

Por disposición expresa de la citada ley, las edificaciones ya existentes al momento de su entrada en vigencia, deben ser adecuadas de manera progresiva, para permitir condiciones de accesibilidad a los discapacitados, atendiendo a la reglamentación técnica que corresponde expedir al Gobierno Nacional para tal efecto.

Ahora bien, los artículos 3 y 4 de la misma Ley 361 de 1997, establecen:

“ARTÍCULO 3o. <Aparte subrayado **CONDICIONALMENTE** *exequible*> *El Estado Colombiano inspira esta ley para la normalización social plena y la total integración de las personas en situación de discapacidad y otras disposiciones legales que se expidan sobre la materia en la Declaración de los Derechos Humanos proclamada por las Naciones Unidas en el año 1948, en la Declaración de los Derechos del Deficiente Mental aprobada por la ONU el 20 de diciembre de 1971, en la Declaración de los Derechos de las Personas con Limitación, aprobada por la Resolución 3447 de la misma organización, del 9 de diciembre de 1975, en el Convenio 159 de la OIT, en la Declaración de Sund Berg de Torremolinos, Unesco 1981, en la Declaración de las Naciones Unidas concerniente a las personas con limitación de 1983 y en la recomendación 168 de la OIT de 1983”*

“ARTÍCULO 4o. *Las ramas del poder público pondrán a disposición todos los recursos necesarios para el ejercicio de los derechos a que se refiere el artículo 1o. de la presente Ley, siendo obligación ineludible del Estado la prevención, los cuidados médicos y psicológicos, la habilitación y la rehabilitación adecuadas, la educación apropiada, la orientación, la integración laboral, la garantía de los derechos fundamentales económicos, culturales y sociales.*

Para estos efectos estarán obligados a participar para su eficaz realización, la administración central, el sector descentralizado, las administraciones departamentales, distritales y municipales, todas las corporaciones públicas y privadas del país”.

En el caso de marras se tiene que la parte actora considera que se deben garantizar los derechos colectivos de las personas que se desplazan en sillas de ruedas, en lo que tiene que ver con su acceso a unidades sanitarias al interior del establecimiento bancario accionado; ello en virtud, según se desprende del sustento fáctico, de los derechos de acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, el de realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas de manera ordenada, y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes, y los derechos de los consumidores y usuario.

Por su parte, la accionada expone que de la misma manera debe garantizarse la seguridad de los usuarios, clientes y empleados de las instituciones financieras, siendo también estos derechos colectivos, y que, a su juicio, dadas las funciones y servicios que presta del establecimiento debe prevalecer y que, por ese motivo, el uso de las unidades sanitarias adaptadas a personas con movilidad reducida, está limitado a las necesidades puntuales de dicha población de clientes.

Ahora, en lo que tiene que ver con el derecho a la seguridad y salubridad públicas, se encuentra que también son derechos colectivos que deben ser garantizados; es así como nuestra Carta Política en su artículo 2º establece que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra y bienes y consecuente con ellos, las diferentes entidades deberán velar también por la efectividad de estos derechos.

Por su parte la Ley 1328 de 2009 en su artículo 5º establece como derechos de los consumidores financieros, entre otros

“... a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas....”

b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

(...)

q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan...” (subrayado fuera de texto)

4. Sobre el caso concreto:

En el caso bajo estudio y tal como se expuso en párrafos anteriores, corresponde determinar, si la ausencia de baterías o unidades sanitarias al servicio de los usuarios financieros, en especial aquellos que tienen limitaciones de movilidad y se desplazan en sillas de ruedas, vulnera derechos colectivos; o si por el contrario como lo excepciona el banco Bancolombia agencia Aguadas, al contestar la presente acción, prestar este tipo de servicios de manera permanente vulneraría otros derechos colectivos, entre ellos el de seguridad, que igualmente debe ser garantizado a través de la implementación de protocolos exigibles para las entidades bancarias y estrategias para minimizar los riesgos.

Obran en el expediente como pruebas relevantes para resolver la presente acción constitucional, las siguientes:

.- Archivos fotográficos de la sucursal Bancolombia en el municipio de Aguadas, Caldas.

.- Documento contentivo de la visita que la Secretaría de Planeación llevó a cabo en las instalaciones de la accionada.

Conforme con lo anterior, para el análisis en el presente asunto, no puede perder de vista este judicial que el ente accionado, en este caso es un banco o entidad financiera, debido a la actividad que desarrolla debe tener unos protocolos y estándares de seguridad altos que permitan minimizar el riesgo que conlleva el manejo de dinero en sus sucursales, para lo cual incluso deben seguir parámetros exigidos no solo por la Ley, sino por las orientaciones de diferentes autoridades, entre ellas la Superintendencia financiera.

Al respecto se tiene que la Superintendencia Financiera en su Circular Externa 41 de 2007, establece unas reglas correspondientes a la administración del riesgo operativo, de tal suerte que se permita desarrollar, establecer, implementar y mantener un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), acorde con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, directrices realizadas por las entidades financieras o a través de terceros, que les permita identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo. Y en la misma se plantean las siguientes definiciones:

“2.1 Riesgo Operativo. Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

(...)

2.3. Factores de riesgo. Se entiende por factores de riesgo las fuentes generadoras de riesgos operativos que pueden o no generar pérdidas. Son factores de riesgo el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura y los acontecimientos externos. Dichos factores se deben clasificar en internos o externos, según se indica a continuación.

(...)”

Así mismo se tiene concepto 2010007753-001 del 22 de febrero de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en el que se explica que *“Cada entidad debe adoptar los mecanismos de seguridad que, a su juicio y por virtud del profesionalismo y conocimiento de los riesgos que comporta la actividad que le es característica, estime suficientes para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones a los intereses de sus clientes y usuarios”.*

En virtud de lo expuesto, es evidente para esta Funcionaria que el sector financiero se encuentra sometido a altos riesgos, para los cuales las entidades deben implementar todas las estrategias posibles que permitan garantizar a todos los usuarios un estándar de seguridad, lo que justifica la manifestación de la accionada frente la imposibilidad de abrir al público de manera continua y permanente las unidades sanitarias adecuadas para personas con movilidad reducida, pues ello facilitaría la conducta criminal, dado que no podría ejercerse un control o vigilancia sobre lo que se desarrolle al interior de dichas unidades sanitarias.

Aunado a lo anterior, se tiene que las diligencias que adelantan los usuarios financieros son de carácter transitorio, que no requieren de una prolongada permanencia en la entidad que implique una necesidad imperiosa de la utilización de servicios sanitarios. Es más, para el caso de personas en situación de discapacidad que es lo que ocupa nuestra atención, se encuentra acreditado por la entidad financiera, que cuenta con una eficiente implementación de servicios preferenciales, lo cual incluye aquellas personas que se desplazan en sillas de ruedas, de tal manera que la atención sea inmediata y se reitera eficiente; Igualmente, es importante destacar, que ni la Ley 361 de 1997, ni la Ley 1328 de 2009, disponen de manera expresa que la infraestructura en la cual se brinda la atención de los consumidores financieros deba contar con baños públicos.

Ahora, es pertinente traer a colación providencia del Tribunal Superior de Manizales, Sala Civil Familia, MP. Dr. Álvaro José Trejos Bueno. Sentencia proferida el 11 de Septiembre de 2013, en la cual al abordar asunto similar refirió:

“En nuestro ordenamiento jurídico, los derechos de los discapacitados están regulados en la ley 361 de 1997 con sus modificaciones; normativa que propende porque los derechos de aquellos se respeten y se permita su incorporación e interactuar en la sociedad sin discriminación alguna; en busca de que el desarrollo de las personas con limitaciones físicas se efectúe de manera autónoma con el objeto de que su condición no los haga indefensos ante las situaciones cotidianas y tengan el mismo acceso a todos los sitios que presten servicios públicos; además se les confiera atención preferencial como sujetos de especial protección.

“No obstante, la norma en cita no contiene ninguna disposición que emita una orden enfilada a la construcción obligatoria en todas las entidades que presten un servicio público a la sociedad, a efecto de que contengan baterías de baño para personas que padecen limitaciones físicas.

“Aunado a lo anterior y con fundamento en lo descrito por la Superintendencia

Financiera, no existe ningún requerimiento que obligue que las entidades bancarias contengan la prestación de servicios sanitarios para las personas que asisten a dichas dependencias en busca de sus servicios.

“Se aprecia que las entidades financieras por motivos de seguridad y dado el interés general que prevalece sobre el particular, deben brindar una supervisión directa y permanente en sus instalaciones, pues en razón de sus actividades de flujo de dinero, debe contener el autocontrol de todas las situaciones que se presenten en la prestación de su servicio.

“De otro lado, es evidente que en la instalación de baños en entidades financieras y en virtud del derecho a la dignidad humana e intimidad que prevalece sobre otros fundamentales, no puede existir vigilancia permanente dentro de ellos; razón más que suficiente para denegar los pedimentos de la parte accionante. Se deja claro, eso sí, por esta Sala, que el anterior razonamiento no es un reproche a las personas con limitación física, ni mucho menos; sino por el contrario, se busca que en dichas entidades no existan baterías de baños para el servicio de todas las personas que ingresen allí, en virtud, a la custodia que quedaría en vilo en dichos sitios reservados a la vigilancia y que puede resultar lesivo para toda la ciudadanía si no existe un control directo y continuo respecto de todas las instalaciones de la entidad.

“Es evidente que no existe ninguna norma que disponga de manera directa la obligación de las entidades financieras en el sentido que su infraestructura deba contener batería de baños para uso público de sus usuarios o clientes. Ni siquiera en la ley 1618 de 2013 dictada recientemente, se dispone dicha obligatoriedad para las entidades financieras. Tal normativa aunque propende por la implementación gradual de la reestructuración conforme a los postulados universales respecto de las edificaciones en las cuáles se presten servicios públicos para las personas con limitaciones físicas y dichas órdenes la emite tanto para particulares como para privados, conforme al numeral 1 del artículo 14, a su vez en el numeral 6 siguiente alude a la obligación de que los “baños públicos” deban estar contruidos para la accesibilidad de las personas discapacitadas, se echa de menos, que dicho ordenamiento obligue a una entidad financiera a prestar servicios sanitarios para las personas que lo asistan....”

Con base en el precedente antes citado, considera esta Juez Constitucional que para el caso de las entidades financieras no resulta exigible que los baños adecuados para personas con movilidad reducida estén abiertos a público de manera permanente; pues dentro del trámite se probó que efectivamente en cumplimiento de la normativa sobre el asunto, la entidad financiera cuenta con este tipo de baterías sanitarias, más su uso no es abierto al público sino que está limitado a las necesidades puntuales de los clientes con movilidad reducida, además, la accionada cuenta con un sistema de atención preferencial para este grupo poblacional.

Conforme con lo anterior, concluye el juzgado que no se configura en la presente acción constitucional la vulneración invocada y que prosperan las excepciones de: **“AUSENCIA DE VULNERACIÓN DE DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS; IMPOSIBILIDAD DE PRESUMIR LA AFECTACIÓN DE UN DERECHO COLECTIVO A PARTIR DEL INCUMPLIMIENTO DE NORMAS; IMPROCEDENCIA DE LA HABILITACIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS PARA EL PÚBLICO EN GENERAL AL INTERIOR DE UNA SUCURSAL BANCARIA.”**

Dada la prosperidad de estas excepciones, por sustracción de materia no es necesario analizar las restantes, las cuales incluso contemplan argumentos similares.

Conforme con lo anterior, no hay lugar al amparo pretendido. Sin condena en costas, por no advertirse, alguna de las hipótesis contempladas para ello en el art. 79 del C.G.P. ya que no se demostró que el actor popular haya obrado de mala fe.

Por lo expuesto el **Juzgado Civil del Circuito de Aguadas, Caldas**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

FALLA:

PRIMERO: DECLARAR PROBADAS LAS EXCEPCIONES denominadas: “AUSENCIA DE VULNERACIÓN DE DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS; IMPOSIBILIDAD DE PRESUMIR LA AFECTACIÓN DE UN DERECHO COLECTIVO A PARTIR DEL INCUMPLIMIENTO DE NORMAS; IMPROCEDENCIA DE LA HABILITACIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS PARA EL PÚBLICO EN GENERAL AL INTERIOR DE UNA SUCURSAL BANCARIA.”, por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: DENEGAR las pretensiones de la acción popular por no encontrar los derechos colectivos invocados vulnerados por la accionada.

TERCERO: ABSTENERSE de condenar en costas y agencias en derecho al actor popular.

CUARTO: Contra la presente decisión procede el recurso de apelación de conformidad con lo establecido en los artículos 37 de la Ley 472 de 1998, 322 y 323 del Código General del Proceso.

QUINTO: En firme esta decisión, remítase copia de la demanda, auto admisorio y del presente a la Defensoría del Pueblo, para los fines del artículo 80 de la Ley 472 de 1998.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARÍA MAGDALENA GÓMEZ ZULUAGA

JUEZ

Firmado Por:

Maria Magdalena Gomez Zuluaga

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 001

Aguadas - 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: **5b77daaa93fb405e57e3f1b8bf6e9af7db025b3d3d95862f11c1b261582fdb77**

Documento generado en 25/07/2024 05:05:40 PM

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