

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO



AGUADAS, CALDAS

Aguadas, Caldas, diciembre seis (06) de dos mil veintitrés (2023).

PROCESO:	ACCIÓN POPULAR
ACTOR:	JOSÉ ELIDIER LARGO
ACCIONADOS:	BANCO DAVIVIENDA S.A. sucursal del Municipio de Aguadas, Caldas
VINCULADOS:	ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUADAS, CALDAS
RADICADO:	170133112001 2023 00102 00

I. OBJETO A DECIDIR

Procede el despacho a dictar sentencia dentro de la ACCIÓN POPULAR promovida por **JOSÉ ELIDIER LARGO** en contra de la sociedad **BANCO DAVIVIENDA S.A.** sucursal del Municipio de Aguadas, Caldas.

II. ANTECEDENTES

Indica el actor popular que la sociedad accionada presta sus servicios en un inmueble abierto al público, sin que tenga convenio con una entidad idónea y certificada por el Ministerio de Educación Nacional, apta para atender a la población objeto de la ley 982 de 2005; motivo por el cual desconoce la normatividad nacional y tratados internacionales firmados por el Gobierno Colombiano, al punto que genera actos discriminatorios a los ciudadanos con algún tipo de limitación; y se encuentra vulnerando derechos colectivos como el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna.

III. PRETENSIONES:

Solicita el actor popular que se ordene a la entidad accionada que contrate dentro de su planta de personal un profesional intérprete y profesional guía intérprete con presencia física permanente en su sede en esta localidad, o contrate con una entidad idónea para la atención de los ciudadanos de que trata la ley 982 de 2005.

De otra parte, reclama se condene en costas y agencias de derecho a su favor.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

1. Una vez subsanada la presente acción constitucional, con auto del pasado 31 de julio, se admitió la demanda ordenando la vinculación de la ALCALDÍA 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, disponiendo oficiar a la Alcaldía Municipal de Aguadas, Caldas, 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-, 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 vinculada, **ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUADAS, CALDAS**, se pronunció excepcionando la falta de legitimación en la causa por pasiva y la indebida determinación de la acción judicial; alegación que sustentó indicando que los hechos de la acción popular se dirigen directamente contra el establecimiento de comercio denominado **DAVIVIENDA SUCURSAL AGUADAS**, sin que el Municipio de Aguadas sea responsable de las acciones que pretende obtener el accionante, frente a un establecimiento comercial de carácter privado, que funciona en un inmueble de naturaleza particular; motivo por el que no se opone a las súplicas de la acción, en cuanto a la empresa demandada se refiere, pero salvaguardando los intereses del ente territorial, que no tiene nada que ver con el incumplimiento de derechos colectivos, en favor de la comunidad o población discapacitada.

4. El representante legal de **DAVIVIENDA S.A.**, a través de apoderado judicial, dio contestación al traslado de la demanda, oponiéndose a las pretensiones de la misma, teniendo en cuenta que la oficina objeto de esta acción no existe, pues, en la Calle 5 No.5-10 de Aguadas, no cuenta el Banco con instalaciones Bancarias, dando lugar a la carencia de objeto como fenómeno definitorio de este trámite; no obstante, aclara que la oficina que realmente queda en la Calle 7 No. 5 -12 de ese municipio, cuenta con convenios especializados para cubrir las limitaciones auditivas y visuales que se reclaman por el accionante; además, que en su funcionamiento también personaliza la atención y el servicio que presta a sujetos sordo-ciegos con personal especializado en lenguas de manera presencial.

Ahora, si bien al considerar la oposición principal de las pretensiones de la demanda, destaca que lo pretendido no pretende hacer valer un derecho colectivo, ya que se trata de una reclamación sobre aparentes transgresiones a derechos individuales de un colectivo, aspecto que excluye a los demás pobladores de nuestra sociedad; así que, al no abarcar todas las personas se desnaturaliza la reclamación judicial, por no corresponder a la conceptualización que se le da por el legislador al derecho colectivo, pues, la ley 472 de 1998 es precisa al determinar que esos derechos para que se puedan judicializar a través de la acción popular, no deben caracterizarse como individuales, teniendo que acudir a otro mecanismo constitucional.

Igualmente, argumenta que la efectividad de los convenios con los que cuenta la Oficina del Banco de Aguadas, cubre totalmente la atención de personas con problemas auditivos y visuales (sordo -ceguera), de manera que, solicita que al momento de proferir la decisión de fondo se absuelva a la entidad y se condene en costas al accionante.

Como excepciones presentó las siguientes:

- A. FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA
- B. AUSENCIA DE DERECHO COLECTIVO
- C. CONTROVERSIA CONTRACTUAL
- D. EXCEPTIVA DE CARENCIA DE OBJETO:
- E. INEXISTENCIA DE LOS SUPUESTOS SUSTANCIALES PARA LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN.
- F. INEXISTENCIA DE VIOLACIÓN AL DERECHO COLECTIVO INVOCADO EN LA DEMANDA

Como pruebas documentales se aportaron las siguientes:

➤ Plan de Atención de las personas discapacitadas, adultos mayores y mujeres en embarazo o con niños en brazos, como norma institucional de estricto cumplimiento en la dinámica laboral de los funcionarios del Banco Davivienda S.A.

➤ Procedimiento del Proceso Operación den canales físicos adoptados por el banco Davivienda en sus Oficinas y en la oficina de Aguadas.

➤ Ordenes de pedido de proveedores a las empresas contratadas.

➤ Adjunto dos certificaciones, emitidas por el jefe de Gestión y Desarrollo de Proveedores del Banco Davivienda S.A. David Romero Contreras, que da cuenta sobre la contratación realizada con las empresas WELL AGENCY S.A.S e INTERPRETING COLOMBIA S.A.S. ➤ Instructivo para la atención de personas en condición de discapacidad auditiva y audiovisual.

➤ Imágenes fotográficas de la oficina que da cuenta de los avisos y señales sonoras y visuales.

➤ Imágenes fotográficas de los elementos implementados en las oficinas del Banco Davivienda S.A., para las personas con discapacidad auditiva o visual.

5. En auto del 5 de septiembre, se fijó el miércoles 21 de septiembre para realizar audiencia de pacto de cumplimiento, misma que se declaró fallida por inasistencia del actor popular.

6. El 26 de septiembre se profirió auto decretando el caudal probatorio a desplegar en esta acción popular, en el mismo, se dispuso determinar cómo pruebas las documentales aportadas por la parte accionada y la entidad vinculada; ordenando además diligencia de inspección judicial al establecimiento accionado y el interrogatorio de parte del Representante Legal de la sociedad accionada y del actor popular; diligencia para cuya práctica se fijó el 26 octubre del mismo mes, habiéndose realizado las mismas sin presencia del actor popular, lo que impidió el interrogatorio del parte al mismo.

8. Culminada la etapa probatoria, en auto del 27 de octubre se corrió el respectivo a las partes e intervinientes para alegar de conclusión.

V. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

El **actor popular JOSÉ ELIDIER LARGO** allegó correo electrónico en el que indica que como alegato solicita amparar la acción popular y proferir una sentencia de mérito amparando lo pedido y solicita aplicar la ley 1752 de 2015 ante la discriminación que existe por la accionada actualmente a sujetos de especial protección por parte del estado social de derecho.

Por su parte la Sociedad accionada presenta alegatos conclusión, reiterando los argumentos expuestos con las excepciones presentadas con la contestación de la demanda, solicitando la absolución de la entidad frente a que se acreditó la prestación del servicio que se reclama con la acción constitucional.

VI. CONSIDERACIONES

LEGITIMACIÓN: La legitimación en la causa se encuentra plenamente configurada; por el lado activo, la acción se interpone por parte de JOSÉ ELIDIER LARGO como ciudadano colombiano 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”*

Por el lado pasivo se dirigió la acción contra la entidad a la cual se le endilga la vulneración del derecho colectivo invocado, tal como lo prevé el artículo 14 de la misma ley.

PROBLEMA JURÍDICO: el problema jurídico que debe resolver el despacho consiste en determinar si la accionada está vulnerando los derechos colectivos de los usuarios discapacitados de Aguadas, Caldas, al no contar en sus instalaciones con un intérprete y un guía intérprete.

PREMISAS NORMATIVAS: Para resolver el problema jurídico es importante revisar las normas que regulan la materia, empezando por el artículo 88 de la Constitución Política, la ley 472 de 1998 y el artículo 8 de la ley 982 de 2005.

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 dispone: *“Son derechos e intereses colectivos, entre otros, los relacionados con:*

“j) El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna.

Por último, la ley 982 de 2005 dispone: 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 sordo ciegas 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 sordo-ciegas.”

Para el caso del servicio bancario desde tiempo atrás ha señalado nuestra Corte Constitucional, en sentencia SU – 157 de 1999: *“Ahora bien, pese a que no existe norma que de manera expresa así lo determine, en el derecho Colombiano es claro que la actividad bancaria es un servicio público, pues sus nítidas características así lo determinan. En efecto, la importancia de la labor que desempeñan para una comunidad económicamente organizada*

en el sistema de mercado, el interés comunitario que le es implícito, o interés público de la actividad y la necesidad de permanencia, continuidad, regularidad y generalidad de su acción, indican que la actividad bancaria es indispensablemente un servicio público. Así mismo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha reconocido el carácter de servicio público de la industria bancaria. Al respecto se dijo: "la actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público, atendiendo a su propia naturaleza, reviste interés general y, por tanto, no escapa al postulado constitucional que declara su prevalencia sobre intereses particulares (artículo 1º de la Constitución Política), lo cual se concreta en el carácter de servicio público"

En idéntico sentido, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo de Estado reconocieron el carácter de servicio público para la actividad bancaria, antes de la promulgación de la actual Carta. No obstante, su carácter no se discute en la doctrina del derecho administrativo. Sin embargo, cabe anotar que, al tenor del artículo 56 superior, es diferente una actividad de prestación de servicio público y una actividad dirigida a prestar un servicio público esencial, esta última requiere de expresa disposición legal que así lo determine.

La Corte Constitucional ha dejado en claro que si un particular asume la prestación de la actividad bancaria adquiere una posición de supremacía material -con relevancia jurídica frente al usuario; es decir, recibe unas atribuciones especiales que rompen el plano de igualdad referido, y que, por ende, en algunos casos, vulnera un derecho constitucional fundamental que requiere de la inmediata protección judicial. Por consiguiente, las personas jurídicas que desarrollan la actividad bancaria, independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta, actúan en ejercicio de una autorización del Estado para cumplir uno de sus fines, que es el de la prestación de los servicios públicos, por lo cual gozan de algunas prerrogativas propias de la actividad, pero igualmente se obligan a cumplir condiciones mínimas de derechos de los usuarios. En consecuencia, la acción de tutela en contra de quienes prestan un servicio público es formalmente procedente, por lo que la Corte Constitucional entra a conocer de fondo el asunto sub iudice". Esa teoría se ha mantenido y ha sido reiterada, por ejemplo, en decisiones números T-146 de 2012, T-676 de 2016, T-077 de 2018.

Del análisis conjunto de las normas antes transcritas se desprende que es un derecho colectivo susceptible de protección a través de la acción popular "el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna", por ende, interpretadas estas dos disposiciones de manera armónica, es decir el literal "j" del artículo 4 de la ley 472 de 1998 y el artículo 8 de la ley 982 de 2005, se puede concluir que la violación de derechos colectivos solo se da cuando la entidad que omite prestar el servicio de intérprete y guía intérprete es una empresa que preste servicios públicos, pues éste es un presupuesto expreso que contiene la norma, el derecho colectivo protegido es el acceso a los servicios públicos y a ello deberá ceñirse el análisis de procedencia de la acción popular.

CASO CONCRETO:

Realizado el estudio normativo pertinente, procede el juzgado a revisar si se dan los presupuestos para la procedencia del amparo constitucional; como se aclaró para ello es imprescindible estudiar el servicio y la naturaleza jurídica de la entidad accionada.

De las pruebas obrantes dentro del trámite se tiene establecido que DAVIVIENDA S.A., es una sociedad anónima, de carácter privado, que se dedica a la prestación de servicios bancarios; con lo que puede concluirse que si bien la accionada es una entidad privada, presta un servicio público, tal como lo definió la jurisprudencia transcrita en precedencia.

Caudal Probatorio recopilado

Como prueba documental se allegó la siguiente:

- Plan de Atención de las personas discapacitadas, adultos mayores y mujeres en embarazo o con niños en brazos, como norma institucional de estricto cumplimiento en la dinámica laboral de los funcionarios del Banco Davivienda S.A.
- Procedimiento del Proceso Operación de canales físicos adoptados por el banco Davivienda en sus Oficinas y en la oficina de Aguadas.
- Ordenes de pedido de proveedores a las empresas contratadas.
- Certificaciones, emitidas por el jefe de Gestión y Desarrollo de Proveedores del Banco Davivienda S.A. David Romero Contreras, que da cuenta sobre la contratación realizada con las empresas WELL AGENCY S.A.S e INTERPRETING COLOMBIA S.A.S.
- Instructivo para la atención de personas en condición de discapacidad auditiva y audiovisual.
- Imágenes fotográficas de la oficina que da cuenta de los avisos y señales sonoras y visuales.
- Imágenes fotográficas de los elementos implementados en las oficinas del Banco Davivienda S.A., para las personas con discapacidad auditiva o visual.

También se agotó la inspección Judicial a la sucursal del Banco Davivienda en el Municipio de Aguadas, en la cual se determinó con certeza la ubicación del establecimiento, calle 7 No. 5-12, dando claridad frente a la dirección aportada en la acción popular. Dentro de la misma diligencia se recepcionó el testimonio del señor LUIS CARLOS ARIAS, Director Administrativo de la sucursal Aguadas, en el cual se detalló sobre la atención y protocolo que tiene la entidad, para las personas en situación de discapacidad ciegas o sordociegas.

Después de realizado el estudio normativo pertinente, procede el juzgado a revisar si con las pruebas que se practicaron se demuestra la vulneración del derecho colectivo estudiado.

Con la inspección judicial realizada por el despacho se pudo constatar que en el establecimiento de comercio se brinda la atención de personas sordas y sordociegas, a través de un protocolo, en cual se evidencia la existencia de convenios con las empresas WELL AGENCY S.A.S e INTERPRETING COLOMBIA S.A.S., quienes apoyan la prestación de dichos servicios; de ello también dio fe la declaración del señor LUIS CARLOS ARIAS, Director Administrativo de la sucursal Aguadas del Banco Davivienda, quien de manera detallada informó al Despacho sobre el paso a paso del protocolo. En igual sentido con la inspección judicial se confirmó la existencia de los avisos y señales sonoras y visuales por parte de la entidad bancaria, hacia las personas con discapacidad, visual o auditiva.

Ahora, se presenta en este caso como una excepción la "INEXISTENCIA DE VIOLACIÓN AL DERECHO COLECTIVO INVOCADO EN LA DEMANDA"; la cual conforme con lo acreditado en el presente trámite constitucional, encuentra esta célula de la judicatura, que la sociedad accionada pese a ser una empresa de carácter privado, que presta un servicio público, viene realizando esfuerzos que conducen a la inclusión de personas con discapacidad auditiva, y auditiva y visual, garantizarlo de manera efectiva a través de contrato suscrito con empresas que brindan este tipo de servicios, tal y como se pudo evidenciar en inspección judicial y a la documental que reposa en el expediente, y es que pese a tratarse de una atención virtual, en todo caso la misma se brinda; y adicionalmente en la sede de esta municipalidad se cuenta con los dispositivos electrónicos para el efecto. Adicionalmente, de requerirse el traslado de sus intérpretes, dicho servicio también se garantiza por la empresa asociación con la cual suscribieron contrato, bajo las condiciones indicadas en el mismo.

Es de anotar que, dados los avances tecnológicos de la actualidad, no resulta imprescindible que la atención deba ser presencial, pues los dispositivos electrónicos y plataformas instaladas en los mismos, permiten que la atención incluso sea permanente, en tiempo de real y con mayor efectividad. Ello aunado a que la ley lo que exige es la debida prestación del servicio sin barreras para personas en situación de discapacidad, sin que ello implique que deba ser de una manera determinada.

Por tanto, con base en los argumentos antes expuestos, no se advierte el menoscabo al derecho colectivo endilgado, máxime cuando dicha sociedad, ha venido implementando estrategias que garanticen la inclusión y eliminación de barreras de acceso para las personas en condición de discapacidad auditiva o auditiva y visual; y es que si bien no se cuenta con un intérprete de planta para persona sordociegas, si hace parte del convenio aportado, la prestación del servicio de esta población, incluso si es presencial se contempla el desplazamiento del intérprete al sitio; y es que tampoco puede pasarse por alto, que la población con esta discapacidad, incluso requiere de acompañante para sus desplazamientos a través de quien hace uso de los servicios, y en todo caso, el personal del establecimiento, podría tener no solo apoyos de los intérpretes de manera virtual para las instrucciones de abordaje, sino que además, también de apoyo a través otros mecanismos públicos, como las plataformas que el Estado, como directo y principal responsable de la garantía de estos derechos ha venido implementando, en conjunto con las diferentes asociaciones, entre las cuales se encuentra por ejemplo, el centro de relevo.

De tal modo que deberá concluirse que, en las instalaciones de la sucursal del Banco DAVIVIENDA del Municipio de Aguadas, no existen amenazas de vulneración o transgresión del derecho de accesibilidad invocado y esa es la razón por la que debe negarse el amparo irrogado.

Atendiendo la ausencia de vulneración de derechos colectivos, la cual resuelve de fondo el asunto, el Despacho se exime de resolver las excepciones planteadas por la entidad accionada.

No se impondrá condena en costas o sanción alguna al actor popular, en virtud a que en este asunto no se ha configurado lo establecido por el Art. 38 Ley 472 de 1998, cuando indica que el juez *“Sólo podrá condenar al demandante a sufragar los honorarios, gastos y costos ocasionados al demandado, cuando la acción presentada sea temeraria o de mala fe”*.

En mérito de 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: “INEXISTENCIA DE VIOLACIÓN AL DERECHO COLECTIVO INVOCADO EN LA DEMANDA” propuestas por el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR LAS PRETENSIONES DE LA ACCIÓN POPULAR promovida por **JOSÉ ELIDIER LARGO** en contra del **BANCO DAVIVIENDA S.A. SUCURSAL AGUADAS**.

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; y copia de la providencia al personero de la localidad en su calidad de Ministerio Público.

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: **e16b0f6df3c88c7d5b15b3da22eab708337fa570d1c7377d3474617cf74da5b5**

Documento generado en 06/12/2023 08:15:43 PM

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