



República de Colombia

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO

CARTAGO (VALLE DEL CAUCA), DIEZ (10) DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTIUNO (2021).

Referencia: **ACCIÓN POPULAR** propuesta por **JAVIER ELIAS ARIAS IDÁRRAGA** contra **BANCO CAJA SOCIAL -SEDE CARTAGO-**

Radicación: 76-147-31-03-001-2019-00160-01

Trámite: SENTENCIA No. 069 -2ª Instancia-

I.- OBJETO DEL PRESENTE PROVEÍDO

Se procede a dictar el fallo que en derecho corresponda, dentro de la Acción Popular instaurada por el señor **JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA** contra **BANCO CAJA SOCIAL -SEDE CARTAGO-**

II.- ANTECEDENTES RELEVANTES

El 12 de agosto de 2019, el señor **JAVIER ELÍAS ARIAS IDARRAGA** propuso **-ACCIÓN POPULAR-** contra la entidad crediticia **BANCO CAJA SOCIAL**, alegando que el inmueble donde presta y ofrece sus servicios públicos, no cuenta con acceso a las instalaciones y con el servicio sanitario adecuado a nivel nacional para el uso de la ciudadanía, así como, de las personas con movilidad reducida que se movilizan en silla de ruedas, lo cual, constituye una barrera arquitectónica que discrimina a los usuarios de especial protección constitucional.¹

Pretende el accionante que en aplicación de la Ley 361 de 1997, Ley 472 de 1998 literales d, l y m, se realice la construcción de un baño público apto para la accesibilidad de la ciudadanía en general, y en especial, para las personas con discapacidad que se movilizan en sillas de ruedas.

III.- TRÁMITE PROCESAL

Admitida la acción constitucional mediante Auto No. 1.338 del 03 de septiembre de 2019, se ordenó la notificación personal a la entidad accionada y, se informó igualmente a los miembros de la comunidad a través de un medio masivo de comunicación, de

¹ Ver document: "002EscritoDemanda".

conformidad con lo señalado en el inciso 1 del artículo 21 de la Ley 472 de 1998, además de la comunicación pertinente al Ministerio Público y a la Defensoría del Pueblo².

III.- POSTURA DEL EXTREMO PASIVO

En término legal la entidad convocada **-BANCO CAJA SOCIAL-**, presentó la réplica contra la acción constitucional entablada, exponiendo principalmente que no están en la obligación de instalar baterías sanitarias abiertas al público.

En consecuencia, se opone a la reclamación colectiva, apoyándose en que carece de fundamentos fácticos, probatorios y legales.³

A la sazón, propuso las siguientes meritorias:

(i) El estado debe proteger el interés general sobre el particular. Señala que es deber de la entidad que representa garantizar la seguridad de sus usuarios, y que proceder a instalar baterías sanitarias en la sede, afecta el interés general y la seguridad de las personas que comparecen a la entidad.

(ii) Inexistencia de violación al derecho colectivo invocado. Señala que, el interés colectivo no se llega por el número de personas que tengan intereses propios e individuales, sino que se debe tener dicha calidad desde el principio para tener intereses por toda la comunidad.

(iii) Inexistencia de actos discriminatorios, afirma que la entidad con su conducta no pretende ser excluyente o menos desplegar conductas discriminatorias, contra una minoría como es la población con movilidad reducida, pero aclara que la entidad debe adoptar políticas sólidas y contundentes encausadas a minimizar la posibilidad el cometimiento de ilícitos en sus sedes operativas en el territorio nacional.

(iv) El accionante no cumple con la obligación contemplada en el artículo 30 de la ley 472 de 1998. Argumenta que, el accionante pretende probar solo con afirmación subjetivas que no corresponden a ningún medio probatorio legalmente

² Ver documento: "021Auto1820DarPorSurtidaLaPublicacionDelAviso".

³ Ver documento: "032 CONTESTACIÓN Y ANEXOS 27 ENE 2021".

aceptado. Anota, que no existe queja ante esta entidad con anterioridad ante el Ministerio Público; Organismos de Inspección y Vigilancia o Asociaciones de Usuarios por hechos similares a los invocados en la presente acción.

(v) Ausencia de obligación legal de instalar baterías sanitarias en las oficinas bancarias. Sustentada en que no existe ninguna obligación para con las entidades financieras, de colocar unidades sanitarias dentro de sus instalaciones. Igualmente, adujo, que la Ley 1328 de 2009, en la que el legislador asumió posición para dictar normas que rigieran en el sector financiero, y entre otras disposiciones para la protección de los usuarios y clientes del sector bancario, al examinar detalladamente el texto de la misma, no se observan exigencias sanitarias dirigidas a la adecuación de sus oficinas.

(vi) No hay ningún derecho o interés colectivo conculcado o en peligro. Señala que el actor popular no prueba que exista un derecho o interés colectivo vulnerado o en peligro a causa de acción u omisión de la entidad demandada.

(vii) Canales alternativos del banco mediante los cuales presta sus servicios. Afirma el togado del derecho que la entidad que prohija cuenta con canales alternativos de atención, lo que hace que no sea necesario que los clientes y usuarios se desplacen hasta la sede física donde opera la entidad para acceder a sus servicios.

(ix) Improcedencia de la acción por el carácter especialísimo del servicio suministrado por las entidades financieras. Insiste el libelista en señalar que no es deber de las entidades financieras proceder a instalar baterías sanitarias en sus sedes, ya que ello afecta el interés general y la seguridad de las personas que comparecen a la entidad.

Agotada la fase dispositiva, se llevó a cabo la audiencia de **Pacto de Cumplimiento**⁴, dejándose constancia de que el

⁴ Ver document: "054 Audiencia -Pacto de Cumplimiento- 03_26_2021".

accionante no se hizo presente a pesar de haberse notificado vía correo electrónico. Por tanto, se declaró fracasada la misma.

Posteriormente, a través de Auto No. 435 del 13 de abril de 2021, se decretaron las pruebas solicitadas por las partes, entre otras, la práctica de la inspección judicial al lugar donde tiene su sede la entidad financiera **BANCO CAJA SOCIAL** en la Carrera 4 No. 11-100 de la ciudad de esta municipalidad, para el día 15 de junio del 2021 a las 02:00 PM.⁵

En esa misma diligencia se recepcionó el testimonio de **GLORIA ANDREA BETANCOURT FLÓREZ** en su condición de gerente de la entidad accionada, señalando que en efecto no cuentan con baterías sanitarias para el servicio de la comunidad con disminución de movilidad y para la comunidad en general, ello en atención a la ley de protección al consumidor, la cual no los obliga por razones de seguridad y por la especialidad del servicio bursátil que prestan, catalogándola como una actividad riesgosa.

Surtido el traslado, para que las partes presentaran sus alegatos de conclusión, hizo uso de este término la parte accionada ratificando lo ya manifestado en su escrito de contestación de la demanda⁶.

IV.- CONSIDERACIONES

Es procedente decidir de mérito, habida consideración de la satisfactoria reunión de los presupuestos procesales y la ausencia de germen que anule la actuación surtida. La legitimación en la causa concurre en ambos extremos procesales, por lo tanto, no habrá glosas para formularle.

El artículo 2º, inciso segundo, de la Ley 472 de 1998, en desarrollo del artículo 88 de la Constitución Política, consagra 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; y al tenor del artículo 9º ibídem, esas acciones proceden contra toda

⁵ Ver documento: "095 Inspección Judicial 06_15_2021".

⁶ Ver documento: "101 Rad. 2019-00160 Alegatos Banco Caja Social".

acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que hayan violado o amenacen violar los derechos e intereses colectivos.

De acuerdo con estas disposiciones legales, se tiene que los elementos esenciales para que proceda la acción popular son los siguientes, a) una acción u omisión de la parte demandada, b) **un daño contingente, peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos o intereses colectivos, peligro o amenaza que no es en modo alguno el que proviene de todo riesgo normal de la actividad humana** y, c) la relación de causalidad entre la acción u omisión y la vulneración de tales derechos e intereses.

Estos supuestos deben ser demostrados idóneamente, y la carga de la prueba compete al demandante a no ser que, como establece el artículo 30 ibídem, por imposibilidad de aportarla corresponda al juez adelantar la tarea instructora correspondiente.

La pretensión de la presente demanda tiene a los derechos e intereses colectivos como objeto, ya que para el actor **ARIAS IDÁRRAGA**, la entidad bancaria llamada a juicio no garantiza a sus usuarios, en especial los que padecen alguna discapacidad, unas instalaciones idóneas para la prestación de su servicio público ya que no se cuenta con baterías sanitarias adecuadas "...para los ciudadanos que se movilizan en silla de ruedas...".

No hay duda, por supuesto, de que la legislación colombiana, en desarrollo de los principios contenidos en los artículos 13, 47, 54 y 68 de la Carta Política y diversos instrumentos internacionales como los citados en el artículo 3° de la Ley 361 de 1997, reconoce los derechos de las personas que por sus condiciones físicas se encuentran en debilidad manifiesta y propugna por su integración social y el destierro de toda forma de discriminación.

A ellas hay que garantizarles su adaptación al medio de manera que reciban un trato conforme a su condición humana; y su accesibilidad a todos los lugares y en especial a los espacios abiertos al público. En efecto, el artículo 4° de esta última disposición normativa, establece:

Artículo 4°. Las ramas del poder público pondrán a disposición todos los recursos necesarios para el ejercicio de los derechos a que se refiere el artículo 10. 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.

Ahora sobre la accesibilidad, el artículo 44 refiere:

"ARTÍCULO 44. Para los efectos de la presente ley, se entiende por accesibilidad como la condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes. Por barreras físicas se entiende a todas aquellas trabas, irregularidades y obstáculos físicos que limiten o impidan la libertad o movimiento de las personas. Y por telecomunicaciones, toda emisión, transmisión o recepción de señales, escrituras, imágenes, signos, datos o información de cualquier naturaleza, por hilo, radio u otros sistemas ópticos o electromagnéticos.

De tal forma, las obligaciones del Estado Colombiano para con los discapacitados no solo surgen de los tratados y convenios internacionales ratificados por Colombia, sino en general de las manifestaciones de voluntad de la comunidad internacional con respecto del reconocimiento de sus derechos humanos y de su dignidad humana, principios que además de regir el orden público internacional, son pilares fundamentales de la constitucionalidad colombiana.

No debemos olvidar, que en el curso de la historia, las personas discapacitadas han sido tradicional y silenciosamente marginadas. A través del tiempo, las ciudades se han construido bajo el paradigma del sujeto completamente habilitado. La educación, la recreación, el transporte, los lugares y los medios de trabajo, incluso el imaginario colectivo de la felicidad, se fundan en la idea de una persona que se encuentra en pleno ejercicio de todas sus capacidades físicas y mentales.

Quien empieza a decaer o simplemente sufre una dolencia que le impide vincularse, en igualdad de condiciones, a los procesos sociales económicos, artísticos, urbanos, se ve abocado a un proceso difuso de exclusión y marginación, que aumenta exponencialmente la carga que debe soportar.

De acuerdo con lo señalado, cualquier discriminación que se imponga a una persona con ocasión de su discapacidad, por intrascendente que parezca, no deja de ser reprochable en un Estado democrático y constitucional de derecho. Así entonces, se deberán remover los obstáculos que impidan la adecuada integración social de los discapacitados en condiciones de igualdad material y real, no meramente formal, sin que ello signifique desconocer que las órdenes correspondientes son de ejecución compleja.

En el presente caso, claramente existe una colisión de derechos de resorte colectivo, pues tenemos de un lado, el interés legítimo de los consumidores a contar con ese servicio sanitario y, de otro, la seguridad pública, bajo el entendido que en atención al riesgo que supone la transacción de dineros en una oficina, no deberían existir espacios aislados como las unidades sanitarias que echa de menos el actor en las instalaciones de la entidad.

Ello, al considerar que las mismas estarían desprovistos del monitoreo de cámaras de seguridad, en donde además, sólo por vía de ejemplo, pudiera gestarse ocultamente algún tipo de conducta irregular y punible por parte de terceros que eventualmente quisieran afectar ahí mismo o en la periferia de la entidad, a los usuarios o consumidores financieros o incluso a la misma oficina bancaria.

En esa dirección, viene bien a las consideraciones memorar que en la Ley 1328 de 2009 por medio de la cual se establece el régimen de protección al consumidor financiero, **no se advierte que sea obligatorio para desarrollar la actividad bancaria la prestación del servicio sanitario**. Así mismo, las Leyes 361 de 1997 y 1618 de 2013, disposiciones que atañen a la salvaguarda y equiparación de derechos de las personas con discapacidad, **no obligan de forma expresa a los Bancos a tener o construir en sus**

instalaciones baños públicos con las características especiales para el uso de personas con movilidad reducida.

En un asunto que guarda relación con el aquí estudiado, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira (R.), discurrió del siguiente modo:

"...debemos tener presente que la citada Ley 361 de 1997 que trae a colación el coadyuvante, no obligó a las empresas que hacen parte de la banca a que construyan dentro de sus instalaciones los servicios a que se hace referencia. De su lado, las leyes 1328 de 2009 y 1618 de 2013, que regularon, en su orden, lo referente a normas en materia financiera y a disposiciones con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, **no imponen de manera expresa en ninguno de sus artículos la obligación de que los bancos deban tener baños públicos o para personas limitadas, en sus instalaciones.**

En efecto, los artículos 7° y 8° de la primera ley citada, respecto a las obligaciones especiales de las entidades vigiladas y sistema de atención al consumidor financiero, **nada dispone sobre el tema; ni mucho menos el artículo 14 de la segunda ley mencionada que simplemente hace referencia en su numeral 6° sobre el acceso y accesibilidad de las personas con discapacidad a que se asegure "... que todos los servicios de baños públicos sean accesibles para las personas con discapacidad", pero respecto a las a entidades del orden nacional, departamental, distrital y local, nada que tenga que ver con entidades financieras.** -Exp. 2015-00031-01. M.P. Saraza Naranjo-

A decir verdad, al ser la accionada una entidad del sector financiero tiene que poseer protocolos y altos estándares de seguridad, dado que al manejar capital, se ve expuesta a múltiples riesgos, como el que acaba de describirse. Adicionalmente, cabe destacar que los servicios que prestan las entidades bancarias se caracterizan por ser transitorios y expeditos pues las diligencias y/o transacciones que allí efectúan los usuarios se desarrollan en un periodo de tiempo considerablemente corto.

Al efecto, el mismo órgano colegiado, consideró:

Ahora, más allá de esta circunstancia, está el hecho de que por elementales razones de seguridad, en relación con los bienes que allí se almacenan (el dinero, por ejemplo), sino, y más importante que eso, de todas las personas que acuden a esa clase de entidades que deben ser protegidas contra el riesgo que implica la naturaleza misma de los servicios que se ofrecen, lo que deja ver que no es descabellada la conclusión, según la cual, obligar a que este tipo de construcciones tenga dentro de su espacio instalaciones sanitarias para el público en general, que por obvias razones no podrían ser vigiladas en su interior, bien puede convertirse en un medio propicio para actividades

criminales, en perjuicio de la seguridad, tanto de las personas con limitaciones físicas, como de la colectividad en general, lo que haría más gravoso el remedio que aquí se busca, en detrimento de aquel principio constitucional de que lo particular debe ceder a lo general.

Y es que, aunque la especial protección de la que son sujetos personas con disminución física, en aras de evitar situaciones de discriminación, es un hecho cierto, vista la cuestión de manera puramente objetiva, no encuentra este despacho de qué manera se les amenazan los derechos invocados con la inexistencia de unidades sanitarias; a las que, bueno es recordarlo, tampoco tendrían, en principio, acceso las personas sin ese tipo de limitaciones.

La anterior acotación es importante, porque queda en evidencia que aquella comunidad no está sometida a barreras físicas o de otra índole que le impida participar en igualdad de condiciones con los demás individuos de los servicios que ofrece **BANCO CAJA SOCIAL**, por no tener adecuados servicios sanitarios en el lugar donde se despliega la actividad bancaria.

Así entonces, se tiene que el ingreso del grupo poblacional en situación de discapacidad motriz, como del público en habitual a las instalaciones del banco **es indispensable para materializar su acceso al portafolio de la banca como servicio público;** no así lo es el servicio sanitario que reclama el actor popular, como quiera que, sin lugar a dudas, la ausencia de baterías sanitarias, conforme lo aquí visto, **no constituye una discriminación injustificada e incompatible** con el principio constitucional a la igualdad que pregonan el artículo 13 de la Constitución Política.

En tales condiciones, poco es lo que queda por agregar, para concluir que no se dan los presupuestos que permitan estimar violado ningún derecho colectivo de los contemplados en la Ley 472 de 1998, con la ausencia de baterías sanitarias al interior de las entidades financieras o, la no prestación de las mismas, por lo tanto, se negarán las pretensiones de la demanda.

Por otra parte, en torno a la condena en costas, dispone el artículo 38 de la Ley 472 de 1998, que solo procederá un pronunciamiento expreso en las costas ocasionadas dentro del

trámite de una acción popular, cuando el demandante haya resultado vencido en el trámite del proceso, debiendo cancelar entonces los honorarios, gastos y costos ocasionados al demandado, cuando la acción sea temeraria o de mala fe, en cuyo evento la multa a imponer será de hasta veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes, suma que será destinada al Fondo para la Defensa de los derechos e Intereses Colectivos, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar.

La actuación temeraria, es aquella que constituye la carencia absoluta de fundamento legal para poner en movimiento el aparato judicial, a efectos de que éste se ocupe de trámites que no cumplen con los requisitos mínimos para su estudio, desconociendo el ordenamiento jurídico con un ánimo totalmente carente de buena fe y que en el caso de las acciones populares su reproche entrañe condena en costas y una sanción pecuniaria cuando se obra de mala fe.

En el sub-lite, no obstante que el Actor Popular no cumplió con el deber de probar el supuesto de hecho que en su sentir vulnera derechos colectivos, es comprensible que su accionar merecía la atención del aparato judicial; sin embargo, deriva de las pruebas allegadas a la actuación y de la practicada por el Despacho, que los derechos colectivos cuya protección se persigue a través de esta acción no cuentan con respaldo probatorio alguno, lo que no permite por ese solo hecho afirmar que el actor ha incurrido en actos de mala fe, que persiguieran la satisfacción torticera de intereses particulares y no colectivos.

En consecuencia, en aplicación del artículo 38 de la Ley 472 de 1998, no es procedente la condena en costas, ya que la acción no está revestida de temeridad o mala fe.

Por lo expuesto, el **JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE CARTAGO (VALLE)**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

V.- RESUELVE

Primero.- **NEGAR** las pretensiones de la acción popular impetrada por **JAVIER ELÍAS ARIAS IDARRAGA** contra **BANCO CAJA SOCIAL**, por las razones expuestas en la parte considerativa.

Segundo.- Sin condena en costas, por lo expuesto.

Tercero.- **REMITIR** copia de la presente sentencia a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO para lo de su cargo (Art. 80 de la Ley 472 de 1998).

Cuarto.- **ARCHIVAR** las presentes diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,

LILIAM NARANJO RAMÍREZ

Firmado Por:

**JUZGADO PRIMERO CIVIL CIRCUITO
CARTAGO VALLE DEL CAUCA**

NOTIFICACIÓN POR ESTADO

Cartago - Valle, SEPTIEMBRE 13 DE 2021
La anterior providencia se notifica por
ESTADO ELECTRÓNICO de la fecha, a las
partes intervinientes.

OSCAR RODRIGO VILLA CLAVIJO
Secretario

Liliam Naranjo Ramirez

Juez Circuito

Civil 001

Juzgado De Circuito

Valle Del Cauca - Cartago

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:

**1e85ee569605f36d75faea71176dc888a5bc9501337018642911f5992f978
487**

Documento generado en 10/09/2021 04:20:50 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**