

Juan Fernando González Giraldo

Abogado y Comunicador Social

Sres.

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO

j01cctorsucio@cendoj.ramajudicial.gov.co

Riosucio, Caldas

PROCESO	Acción popular.
DEMANDANTE	JUAN DAVID MORALES
DEMANDADO	SUSUERTE SA
RADICADO	17-614-31-12-001-2024-00043-00
ASUNTO	Contestación de la demanda

Soy **JUAN FERNANDO GONZÁLEZ GIRALDO**, mayor de edad, domiciliado en Pereira, Risaralda, identificado con la C.c. No. 10.106.964 y la Tarjeta Profesional de Abogado No. 47.148 del Consejo Superior de la Judicatura.

Me presento como Representante Legal Judicial de la sociedad **SUSUERTE S.A.**, domiciliada en Manizales, con Nit. 810000317-8, representada legalmente por el Dr. **JOSÉ JULIÁN HURTADO QUINTERO**, mayor y vecino de la misma ciudad, portador de la cédula de ciudadanía número No. 75.146.128 de Chinchiná, o por quien haga sus veces.

Procedo a contestar la demanda, en los siguientes términos:

1. A LOS HECHOS

Aunque no se observa una numeración técnica de los hechos de la demanda, el actor sostiene que la inexistencia de una rampa de acceso en el local ubicado en la la Carrera 4B contiguo al No. 10-55 esquina de Riosucio, Caldas, afecta los derechos de los ciudadanos que se desplazan en silla de ruedas.

En contestación a este hecho, manifiesto que **SE NIEGA** y aclaro:

SUSUERTE S.A es un **sistema** comercial y de prestación de servicios, con establecimientos distribuidos en todo el municipio, los cuales prestan los mismos servicios que los ofrecidos en el local objeto de la presente

Juan Fernando González Giraldo

Abogado y Comunicador Social

controversia. La empresa tiene acondicionada en Riosucio la **sede principal, ubicada en Cra. 6ª Calle 8 Esquina**, la cual dispone de rampa, carece de barreras que impidan o dificulten el ingreso para los discapacitados y está adaptada a la política de atención preferencial, tal como se observa en las siguientes imágenes:



Juan Fernando González Giraldo

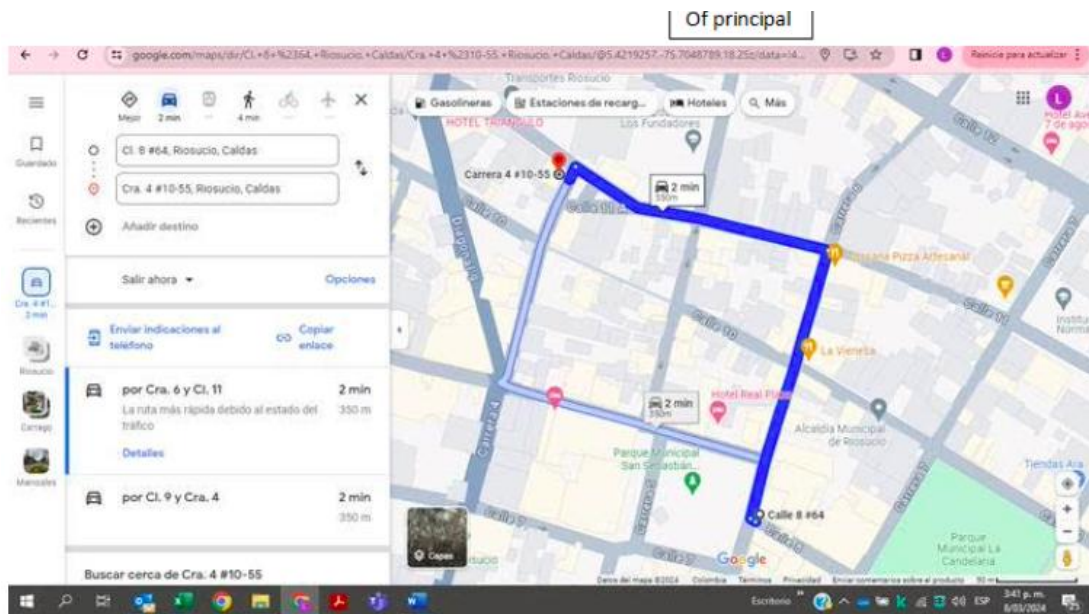
Abogado y Comunicador Social



La sede principal habilitada para la atención preferencial está ubicada a solo cinco cuadras del punto de venta que es objeto de esta demanda. Así se evidencia en el siguiente mapa de georreferenciación:

Juan Fernando González Giraldo

Abogado y Comunicador Social



Conforme a lo anterior, la demandada en ningún momento pone en riesgo la seguridad de las personas con discapacidad ni les opone obstáculos para servirles. Los usuarios que requieren atención preferencial pueden hacer uso de la sede principal de SUSUERTE en Riosucio.

2. A LAS PRETENSIONES

Me opongo a las pretensiones del demandante porque dentro de su sistema comercial y de prestación de servicios en Riosucio la sociedad SUSUERTE S.A dispone del local de la sede principal (Cra. 6ª Calle 8 esquina), habilitado con rampa, sin obstáculos para el ingreso de los discapacitados y con atención preferencial para las personas con limitaciones físicas, donde los usuarios obtienen los mismos servicios que la empresa ofrece en todos sus puntos de venta.

Solicito respetuosamente al Despacho que deniegue las pretensiones de la parte accionante y que la condene en costas.

3. EXCEPCIONES DE MÉRITO

Propongo la excepción de mérito denominada “**CARENCIA DE OBJETO**”, la cual se fundamenta en que en el sistema comercial y de servicios de SUSUERTE S.A en Riosucio existe la sede principal, sin barreras para el

ingreso de los discapacitados, con rampa de acceso, ubicada en la Cra. 6ª Calle 8 esquina, a solo cinco cuadras de la oficina que es objeto de la actual demanda. En la oficina principal los discapacitados pueden obtener los mismos servicios que la empresa ofrece en los diversos locales de la empresa y recibir los beneficios de la política de atención preferencial.

4. PRUEBAS

4.1. DOCUMENTOS

Anexo los siguientes documentos para que sean tenidos como pruebas:

4.1.1. El documento que contiene la **POLÍTICA DE ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD** bajo la cual opera SUSUERTE S.A.

4.1.2. Certificado de Existencia y Representación Legal de SUSUERTE S.A.

4.1.3. Anexo copia de la **Sentencia del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales, Sala de Decisión Civil Familia, fechada el 4 de marzo de 2024, con Radicado No. 17013-31-12-001-2023-00141-01, Magistrada Ponente SOFY SORAYA MOSQUERA MOTOA**, en la cual, en un caso idéntico al que nos ocupa en este proceso, la Corporación admite que SUSUERTE es un sistema de servicios y que no vulnera los derechos de los discapacitados. Dice:

“El actor popular pidió ordenar a la sociedad Susuerte S.A. que garantice en su sede de la carrera 4 # 9-11 del municipio de Aguadas, Caldas, la accesibilidad de las personas que se movilizan en silla de ruedas y proceda a realizar las construcciones necesarias acorde con las normas técnicas.

“La pretensión fue negada por la a quo al ponderar que, si bien en el establecimiento de comercio no existe una rampa adecuada para las personas con movilidad reducida, la otra agencia de esa sociedad, donde se presan idénticos servicios, cuenta con un acceso idóneo que cumple las normas respectivas, aunado a que está situada muy cerca, en la calle 6 # 6-07, con lo cual se garantizan los derechos de las personas en situación de discapacidad.

“Delanteramente ha de señalarse que está fuera de discusión la obligación de la accionada de realizar los ajustes razonables necesarios para que sus instalaciones cumplan las pautas de diseño universal tendientes a garantizar la accesibilidad física de las personas con movilidad reducida, en especial, aquellas que utilizan para su desplazamiento silla de ruedas; esto porque, en desarrollo de su objeto social, Susuerte S.A. ofrece servicios al público a través de establecimientos de comercio

abiertos para toda la población; de ahí que independiente de su naturaleza privada, es responsable de adoptar medidas eficaces tendientes a garantizar a todos los usuarios que presentan alguna situación especial o de discapacidad, la posibilidad de acceder tanto a sus instalaciones como a sus servicios, en condiciones de igualdad material.

“Sin embargo, ello no necesariamente se traduce en la exigencia de adecuar todos sus locales con rampas de acceso para aquellas personas que se movilizan en silla de ruedas, cuando en casos como el que ocupa la atención de la Sala, se puede constatar que la ausencia de dicha estructura no impide el goce de los derechos colectivos de ese grupo poblacional.

“En relación con el derecho a la realización de construcciones que faciliten el libre acceso de las personas con limitaciones en la movilidad, conviene mencionar que en sentencia de unificación el Consejo de Estado decantó que: *“[t]anto las edificaciones públicas como las privadas -que sirven para la atención al público- deben contar con accesibilidad adecuada para todas las personas, con especial énfasis en las que carecen de movilidad. Sin embargo, el juez debe considerar, en cada caso concreto, si las instalaciones existentes satisfacen esta exigencia, es decir, si se cuenta con “medios alternativos”, que garanticen la movilidad a través de lugares y accesos que cumplan las exigencias de la ley y sus reglamentos. En todo caso, el acceso que esté disponible al público -así no sea el principal-, debe ser idóneo, adecuado y no ofrecer obstáculo para la movilidad de las personas que adolecen de discapacidad.”*

“La reflexión del alto Tribunal se encuentra en línea con el principio de proporcionalidad que informa el concepto de ajustes razonables, en el entendido que estos deben ser definidos a partir de un balance entre la necesidad y la efectividad de la modificación o adaptación para satisfacer el derecho, y su razonabilidad en términos de la capacidad del obligado, de manera que no le represente una carga desmedida.

“En tal sentido, corresponde al juez analizar con detenimiento el contexto concreto a fin de establecer si necesariamente se requiere el ajuste para asegurar el goce o ejercicio de los derechos y las libertades fundamentales de las personas en situación de discapacidad, y si el responsable está en posibilidad material y jurídica de hacerlo.

“La pregunta que surge entonces es si la ausencia de una rampa para el ingreso al establecimiento de Susuerte ubicado en la carrera 4 # 9-11 del municipio de Aguadas, representa un obstáculo insalvable para que las personas en silla de ruedas puedan ejercer libremente sus derechos?

“Se mencionó en el punto anterior que en materia de eliminación de barreras arquitectónicas, una de las estrategias adoptadas por el legislador como medida afirmativa en favor de las personas en situación de discapacidad, es que las instalaciones de los edificios abiertos al público se construyan o reformen de manera que sean accesibles para ese grupo poblacional, incluyendo aquellos que se desplazan en silla de ruedas; a ese propósito el Gobierno ha expedido normas que atienden a diseños universales para que tales construcciones puedan ser utilizadas por todas las personas en la mayor medida posible; entre ellas están el Decreto 1538 de 2005, que en lo pertinente manda que los desniveles, desde el andén hasta

el acceso del edificio, sean superados por medio de vados, rampas o similares, y que por lo menos una de las puertas permita el ingreso de las personas con movilidad reducida o en silla de ruedas; además de las normas NTC6047, NTC4140 y NTC4143 sobre “Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”, “Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores. Características Generales” y “Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas”, entre otras.

“Como quedó demostrado en la inspección ocular realizada por la a quo al susodicho establecimiento, pese a que cuenta con una puerta de acceso amplia, presenta un desnivel en relación con el andén que carece de rampa; según explicó el representante legal de la sociedad, ello es así *“debido a la infraestructura del local”*; luego es evidente que una persona en silla de ruedas no podría llegar hasta el interior donde se encuentra el cubículo de atención al público, es decir que la edificación no cumple los requerimientos de la normativa y por ende, no garantiza la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad.

“Sin embargo, también se practicó inspección judicial al local de Susuerte ubicado en la calle 6 # 6-07 de la misma municipalidad³³, pudiéndose visualizar un acceso amplio casi al mismo nivel del andén, con una pequeña rampa que allana la entrada, y en el piso una señalización de ingreso para silla de ruedas, además del aviso de atención preferencial pegado en la pared.

“En ese contexto factual, la Sala estima sensata la conclusión a la que llegó la a quo, porque si bien en el local de la carrera 4 # 9-11 de Aguadas no existe una estructura adecuada para el acceso de las personas con movilidad reducida, en el ubicado en la calle 6 # 6-07 sí la hay, de tal manera que las personas en situación de discapacidad física que requieran los productos que ofrece Susuerte tienen la posibilidad de acercarse a ese punto para su atención directa y preferencial, ya que en ambos establecimientos encuentra los mismos servicios.

“Es importante recabar en la doble dimensión de la accesibilidad, como derecho en sí misma y como condición previa esencial para el goce de otros derechos y libertades, enfoque a partir del cual debe buscarse la solución al interrogante planteado, en la medida que es su nivel de satisfacción el derrotero que marca la necesidad e intensidad de los ajustes razonables.

“Entonces, si en el *sub lite* la persona jurídica accionada cuenta en el municipio de Aguadas con un establecimiento que cumple las exigencias de la ley en torno a la accesibilidad al inmueble donde funciona, mal puede decirse que los ajustes implementados no resultan eficaces para la satisfacción de los derechos de las personas en situación de discapacidad, por el solo hecho de que en su otro local no exista rampa para el ingreso, pues (i) se trata de dos locales situados muy cerca uno del otro, aproximadamente a cinco cuadras, (ii) en ambos establecimientos se prestan idénticos servicios, (iii) según indicaron las funcionarias que atendieron la inspección judicial, a la agencia de la carrera 4 # 9-11 no acuden personas en silla de ruedas, mientras que su visita al local de la calle 6 # 6-07 es frecuente, y (iv) en caso de que alguna persona con movilidad reducida se acerque al punto de la carrera 4 # 9-11, la funcionaria encargada, cumpliendo las políticas de atención

Juan Fernando González Giraldo

Abogado y Comunicador Social

preferencial, debe acercarse para atender al usuario y prestarle el servicio que requiera; además, en las dos agencias son atendidos de forma prioritaria.

“Lo anterior se corrobora en el “Protocolo de prestación del servicio” del documento de “Política de atención prioritaria a clientes en situación de vulnerabilidad”³⁵ allegado por la convocada, en el que se incluyen las siguientes directrices:

“...

- *“Garantizar que toda persona con discapacidad que ingrese a un punto de venta o CIS, reciba **atención prioritaria** de acuerdo a las políticas establecidas en el presente documento y evitarle a los clientes y usuarios en condición de vulnerabilidad, largos tiempos de espera.*

- *“En todos los casos en que los colaboradores identifiquen que en el punto de venta o CIS se encuentran personas en condición de vulnerabilidad deberán **preguntarle cómo le pueden ayudar**, sin tomar decisiones por este y sin obligarlo a aceptar su ayuda. De acuerdo con la respuesta del cliente se deberá brindar el apoyo para el servicio requerido.*

- *“Facilitar el acceso a los servicios en los puntos de venta o CIS, a los clientes con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, en los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten la accesibilidad. **Los colaboradores se desplazarán hasta lugar que se encuentre el cliente para solucionar su necesidad.** ...”* (negrilla fuera de texto).

“Sobre la política de atención preferencial depuso la señora María Inés Pineda Estrada, abogada asesora interna de la sociedad Susuerte S.A., quien indicó que en cada municipio de Caldas la empresa tiene mínimo un punto de atención preferencial adecuado para el acceso de las personas en situación de discapacidad física, y acorde con su política de atención, las asesoras deben priorizar a los adultos mayores, mujeres embarazadas y cualquier persona con discapacidad. Asimismo, señaló que en los puntos de la carrera 4 # 9-11 y la calle 6 # 6-07 de Aguadas se ofrecen los mismos productos y servicios, como recaudos, giros nacionales e internacionales, venta de chance, pines electrónicos, recargas, entre otros.

“Claramente una orden encaminada a la construcción de una rampa en el inmueble de la carrera 4 # 9-11, asumiendo que fuera viable de acuerdo con la reglamentación municipal, no impondría una carga desproporcionada a la accionada; sin embargo, dicha modificación o adaptación no se atisba necesaria para alcanzar el propósito de garantizar a las personas en situación de discapacidad el goce o ejercicio de sus derechos humanos o libertades fundamentales, en igualdad de condiciones materiales, porque las instalaciones existentes representan un medio alternativo de accesibilidad adecuada tanto a la edificación como a los servicios que ofrece Susuerte, así sea en otro local del mismo ente societario.

“Por supuesto que la anterior deducción está lejos de convertirse en una regla uniforme para los casos similares, debiendo el juzgador ponderar las múltiples variables que se le presentan a la hora de resolver; de ahí que se equivoca el

recurrente al sostener que con la tesis acogida “nunca más se amparar[á] una acción popular”, pues el particular no es comparable con las hipótesis que plantea en su recurso y en cualquier evento, se itera, el examen debe ser reflexivo y concienzudo.

“Debe enfatizarse que la *accesibilidad* se traduce en condiciones que fomenten la autonomía e independencia de las personas en situación de discapacidad en cualquier ámbito de la vida en comunidad y que su acceso a servicios en general no tenga limitaciones, objetivo que no se ve entorpecido por falta de rampa en el señalado inmueble, porque la sociedad tiene a disposición de ese grupo poblacional un local cercano donde presta los mismos servicios y que es accesible para todos.

“En ese escenario, refulge palmario el acierto de la Juez al considerar que la demanda fracasa al verificarse la ausencia de trasgresión o amenaza de los derechos invocados; porque, no se olvide, la prosperidad de las pretensiones de una acción popular depende de lo acreditado por la parte demandante dentro del proceso *“o que del acervo probatorio obrante en el expediente el juez pueda deducir la vulneración del o de los derechos colectivos pues de lo contrario no puede ni podrá dar orden alguna tendiente proteger y la normalización de una situación que pueda ser protegida con la expedición de la sentencia producto de la acción popular”*.

“Si acorde con el artículo 2 de la Ley 472 de 1998, la finalidad de la acción popular es *“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”*³⁸, ninguna orden puede emitirse cuando no está demostrada la afectación o amenaza a un derecho colectivo.

“Por último, cumple indicar que la decisión a la que aludió el recurrente en la sustentación de su recurso no representa un precedente vinculante, porque la sentencia emitida el 12 de junio de 2008 por la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso Administrativo, en el expediente 25000-23-25-000-2004-92201-01, se dictó en un caso con supuestos fácticos distintos, relacionados con la accesibilidad a un cajero automático de una entidad bancaria, en que se impartieron órdenes de protección porque las transacciones y consultas que se realizan por un cajero son más rápidas y no se suplen con la fila de atención preferencial al interior de la entidad, además que el banco puede estar cerrado; y si bien el cliente tiene libertad de acudir a cajeros de otras entidades, ello no es suficiente para considerar que no se vulneran los derechos de las personas a las que se refiere la Ley 361 de 1997, aunado a que los medios tecnológicos modernos no resultan plenamente eficaces. En contraste, en este caso se trata de la misma entidad y locales cercanos con idénticos servicios.

“Corolario, la sentencia será confirmada en su integridad, incluyendo en lo relativo a las costas, porque claramente no había lugar a otorgarlas en favor del accionante tras la negación de sus pretensiones”.

4.1.4. Sentencia del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales, Caldas, Sala Civil Familia, Magistrado RAMÓN ALFREDO CORREA OSPINA, Radicado 17614311200120220016102, acción popular

de MARIO RESTREPO vs SUSUERTE. Fecha Junio 1º de 2023. Este fallo plantea que no es necesario que todos y cada uno de los locales estén habilitados con rampa de acceso.

4.2. **IMÁGENES**

Ténganse como prueba las siguientes imágenes:

4.2.1. Las fotografías de la sede principal SUSUERTE S.A en Riosucio, Caldas, visibles en el acápite titulado “**A LOS HECHOS**” de esta contestación de la demanda, la cual tiene una rampa de acceso, carece de barreras que impidan el ingreso de los discapacitados y cuenta con servicios de atención preferencial para personas con limitaciones.

4.2.2. Mapa de referenciación geográfica, visible en el acápite titulado “**A LOS HECHOS**” de esta contestación de la demanda, donde se evidencia que la sede principal de SUSUERTE en Riosucio se encuentra a unas 5 cuadras del punto de venta que es objeto de esta demanda.

4.3. **INSPECCIÓN OCULAR**

Solicito al Despacho que ordene la práctica de inspección ocular a la sede principal de SUSUERTE S.A en Riosucio, Caldas, ubicada en Cra. 6ª Calle 8, esquina, con el propósito de (i) verificar si existen o no barreras para el ingreso de las personas discapacitadas, (ii) constatar la existencia de una rampa de acceso para discapacitados, y (iii) determinar si se ofrece allí, mediante aviso fijado a la vista del público, servicio preferencial a quienes presenten algún tipo de limitación.

4.4. **TESTIGOS**

Por favor, reciba las declaraciones de los siguientes testigos, ambas mayores de edad, para que depongan sobre cuanto les conste en relación con los hechos de la demanda y su contestación:

4.4.1. **María Inés Pineda**, domiciliada en Manizales, Caldas. Correo electrónico: susuerte@susuerte.com

4.4.2. **David Leonardo Arroyave Flórez**, domiciliado en Riosucio, Caldas. Correo electrónico david.arroyave@susuerte.com

4.5. **INTERROGATORIO DE PARTE**

Juan Fernando González Giraldo

Abogado y Comunicador Social

Sírvase convocar al Demandante para que bajo la gravedad del juramento absuelva interrogatorio de parte que en forma verbal le formularé durante la audiencia, en relación con los hechos de la demanda y su contestación (arts. 203, 204, 207, 208, 210 y concs. del CGP).

5. NOTIFICACIONES

La parte demandada y el suscrito apoderado recibiremos notificaciones en:

REPRESENTANTE LEGAL DE SUSUERTE S.A.	
JOSÉ JULIÁN HURTADO QUINTERO	CARRERA 23C 64 32 Barrio Palogrande, Manizales
	Teléfono: 8984848
	Email: julian.hurtado@susuerte.com

REPRESENTANTE LEGAL JUDICIAL	
JUAN FERNANDO GONZÁLEZ GIRALDO	CARRERA 23C 64 32 Barrio Palogrande, Manizales
	Teléfono celular 3218010294.
	Email: fergo14@gmail.com

6. ANEXOS

Adjunto los documentos anunciados en el acápite de pruebas.

7. PERSONERÍA

Sírvase reconocerme personería para actuar.

Atte.-



JUAN FERNANDO GONZÁLEZ GIRALDO

C.c. No. 10.106.964 de Pereira

TP 47.148 del CSJ

Representante Legal Judicial **SUSUERTE S.A.**