

Barranquilla, agosto 24 de 2021

Señores:

**JUZGADO UNDECIMO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD
CCTO11ME@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO
MEDELLÍN, ANTIOQUIA
E. S. D.**

REFERENCIA: RAD. 201820094566- CONTESTACION DE LA ACCION POPULAR INCOADA POR BERNARDO ABEL HOYOS MARTINEZ CONTRA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. SERFINANSA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, hoy BANCO SERFINANZA S.A.

ANGÉLICA MARIA GÓMEZ CARDONA, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.047.430.011 expedida en Cartagena, actuando en nombre y representación legal de BANCO SERFINANZA S.A en mi condición de apoderada especial, todo lo cual consta en el Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla (Anexo No. 1), concurre en oportunidad ante su Despacho con el fin de dar contestación a la acción popular de la referencia teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1- CONSIDERACIONES FÁCTICAS

Al revisar la norma constitucional (Arts. 13, 47 y 54) encontramos que nadie puede ser discriminado por razón de su limitación para acceder a los diversos servicios prestados por entidades públicas o privadas. No obstante, el alcance de este principio no se limita a la mera remoción de las barreras arquitectónicas sino a garantizar que dichas barreras no violen el ejercicio de los derechos de los disminuidos físicos en igualdad de condiciones, lo cual se logra creando los mecanismos necesarios para garantizar el acceso a dichos servicios promoviendo así su integración al entorno social.

Conscientes de esta realidad y atendiendo la normatividad vigente sobre la materia, BANCO SERFINANZA S.A., tal y como se acredita en el Certificado de Matrícula de Agencia expedido por la Cámara de Comercio de Medellín (Anexo No. 2), estableció su agencia a partir del mes de diciembre de 2019 en la Calle 6 No. 43^a-227, Centro Comercial Oviedo, local 162-163; el cual, cumple con la infraestructura adecuada para garantizar el acceso total a nuestras instalaciones, para sí garantizar que las personas con limitaciones físicas puedan acceder a todos los productos ofrecidos por



nuestra entidad. Se anexan fotografías donde es posible evidenciar tal situación (Anexo No.3)

Así mismo, BANCO SERFINAZA cuenta con otros medios y recursos necesarios para garantizar que las personas con limitaciones físicas puedan acceder a todos los productos ofrecidos por nuestra entidad, desde la página web www.bancoserfinanza.com, donde los usuarios pueden, entretanto, realizar las siguientes operaciones:

Actualización de Datos.

Solicitud de Tarjeta de Crédito Olímpica.

Solicitud de crédito Persona Jurídica.

Solicitud de crédito Persona Natural.

Formulario de Vinculación Captaciones.

Transacciones y pagos a través de sus productos financieros

En el mismo sentido, BANCO SERFINANZA, cuenta con atención personalizada; en el evento de que se trate de un usuario que en razón a sus limitaciones físicas no pueda trasladarse hasta nuestras oficinas, nuestros asesores tienen la disponibilidad para desplazarse hasta su lugar de residencia.

En cuanto a pagos de los productos financieros, nuestros clientes pueden realizarlos a través de la página web del Banco, pagos a través de canales virtuales, PSE, o diferentes corresponsables Bancarios

Adicionalmente, el cliente puede realizar consulta de saldo, movimientos, pagos en línea y generación de extractos, a través de nuestra página web www.bancoserfinanza.com o mediante la APP del Banco. ,

Como consecuencia de lo antes mencionado me opongo a todas y cada una de las pretensiones esbozadas por la parte accionante en el acápite correspondiente debido a que tal como se ha demostrado en el transcurso de la presente contestación no se han vulnerado los derechos colectivos descritos por la demandante toda vez que contamos con los mecanismos necesarios para que personas con limitaciones físicas accedan a nuestros productos y servicios en igualdad de condiciones, tanto en la agencia dispuesta por BANCO SERFINANZA debido a que la infraestructura física permite el acceso a cualquier persona tal como queda demostrado con las fotografías anexas, como a través de la página web dispuesta por el Banco.

2- EXCEPCIONES DE MERITO

- **Hecho Superado**

El artículo 88 de la Constitución Política, desarrollado por la Ley 472 de 1998,

instituyó la acción popular como medio para la protección de los derechos y deberes colectivos. *"Es medio procesal con el que se busca asegurar una protección judicial efectiva de los derechos e intereses colectivos, afectados o amenazados por las actuaciones de las autoridades públicas o de un particular, teniendo como finalidad la de: evitar el daño contingente (preventiva), hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración por el agravio sobre esta categoría de derechos e intereses (suspensiva) o restituir las cosas a su estado anterior (restaurativa)"*¹

Del citado texto constitucional, claramente se desprende que la acción popular tiene como fin la protección de los derechos colectivos amenazados o vulnerados por una autoridad pública o por un particular en los casos que señala la ley, **protección que se materializa con la emisión de una orden por parte del juez dirigido a impedir que tal situación continúe.**

De este modo, si en el curso de la solicitud de amparo se constata el cese de la vulneración o de la amenaza de los derechos amenazados, entonces la acción popular se torna ineficaz, ya que la posible orden de acción u omisión no tendría un objeto sobre el cual recaer, comoquiera que la vulneración o amenaza cesó.

La Corte Constitucional ha sido reiterativa en sus pronunciamientos (Sentencias C-215 de 1999; C-1062 de 2000; C-377 de 2002 y C-569 de 2004 y C-622 de 2007) al expresar:

"Ha dejado en claro la jurisprudencia que el objetivo de las acciones populares es, entonces, defender los derechos e intereses colectivos "de todas aquellas actividades que ocasionen perjuicios a amplios sectores de la comunidad, como por ejemplo la inadecuada explotación de los recursos naturales, los productos médicos defectuosos, la imprevisión en la construcción de una obra, el cobro excesivo de bienes o servicios, la alteración en la calidad de los alimentos, la publicidad engañosa, los fraudes del sector financiero, etc."

Ahora, el Consejo de Estado a través de la Sala Plena de lo Contencioso Administrativo, en sentencia de Unificación bajo el radicado No. 2007-600191, expresó lo siguiente:

"la carencia de objeto por haberse superado el hecho vulnerador que originó

Corte Constitucional, ¹ Sentencia C-622 del 2007. M.P. Rodrigo Escobar Gil

la acción, se da cuando se comprueba que entre la presentación de ésta y el momento de dictar el fallo cesó la amenaza o vulneración del derecho cuya protección se había solicitado". Y añadió que, en caso de materializarse dicha hipótesis, "ya no será necesaria la orden de protección, pero en todo caso, debe el juez declarar que la mencionada amenaza o vulneración existió, pero desapareció"

Esta situación, en la que la Acción Popular carece de objeto actual, debido al cese de la vulneración o la amenaza de los derechos, es lo que se conoce como *hecho superado*. El hecho superado, ha dicho esta Corporación, se presenta cuando por la acción u omisión del obligado, desaparece la afectación del derecho cuya protección se reclama, de tal manera que 'carece' de objeto el pronunciamiento del juez constitucional. La jurisprudencia de las Altas Cortes Colombianas han comprendido la expresión 'hecho superado', en el sentido obvio de las palabras, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela.

En este sentido, como se desprende de la regla constitucional, legal y jurisprudencial, para que la acción popular sea eficaz se requiere que exista una actuación o una omisión por parte de la demandada que amenace o lesione los derechos colectivos protegidos por el ordenamiento jurídico.

Como colofón de lo anterior, BANCO SERFINANZA no ha vulnerado los derechos colectivos invocados por el accionante, debido a que, la agencia localizada en la Calle 6 No. 43^a-227, Centro Comercial Oviedo, local 162-163, cual, cumple con la infraestructura adecuada para garantizar el acceso total a nuestras instalaciones, para sí garantizar que las personas con limitaciones físicas puedan acceder a todos los productos ofrecidos por nuestra entidad; así como, los canales dispuestos por la página web y la APP de Banco Serfinanza.

3- EN CUANTO A LAS PRETENSIONES

Señora Juez, de lo anterior, se evidencia la carencia del objeto de la mencionada acción popular y la voluntad de la entidad que represento de cumplir a cabalidad con las normas constitucionales y legales que regulan la materia.

Como consecuencia de lo antes mencionado me opongo a todas y cada una de las pretensiones esbozadas por la parte accionante en el acápite correspondiente, debido a que tal como se ha demostrado en el transcurso de la presente contestación

no se han vulnerado los derechos colectivos descritos por la demandante toda vez que contamos con los mecanismos necesarios para que personas con limitaciones físicas accedan a nuestros productos y servicios en igualdad de condiciones, tanto en la agencia dispuesta por BANCO SERFINANZA como a través de la página web dispuesta por el banco.

Por lo tanto, reitero muy respetuosamente a usted, mi petición de DESESTIMAR LAS PRETENSIONES del accionante en la presente acción popular, pues a claras se ilustra la sujeción y cumplimiento a las respectivas normas que regulan la materia, y en consecuencia a la NO transgresión de los derechos colectivos protegidos por el ordenamiento constitucional.

4- PRUEBAS Y ANEXOS

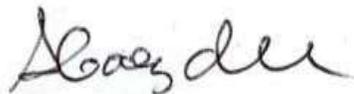
Documentales:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal Expedido por la la Cámara de Comercio de Barranquilla (Anexo No. 3)
2. Certificado de Matrícula de Agencia expedido por la Cámara de Comercio de Medellín (Anexo No. 2)
3. Fotografías de la Agencia de Banco Serfinanza localizada en el Centro Comercial Oviedo, local 162-163 donde se evidencia el acceso en cumplimiento de la normativa establecida (Anexo No. 3)

5- NOTIFICACIONES

La suscrita recibe notificaciones en la Calle 72 No. 54-35 Piso 2 de la ciudad de Barranquilla, o en la dirección electrónica juridico@bancoserfinanza.com

Atentamente,



ANGÉLICA MARÍA GÓMEZ CARDONA
C.C. 1.047.430.011 de Cartagena