

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MANIZALES
SALA DE DECISIÓN CIVIL FAMILIA**



**Magistrada Ponente:
SOFY SORAYA MOSQUERA MOTOA**

Aprobado por acta No. 237
Manizales, dieciocho (18) de agosto de dos mil veintitrés (2023)

I. OBJETO DE LA DECISIÓN

Decide la Corporación el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante frente a la sentencia emitida el 29 de junio de 2023 por el Juzgado Civil del Circuito de Anserma, Caldas, en la acción popular promovida por el señor Mario Restrepo contra el Banco Davivienda S.A.¹

II. ANTECEDENTES

2.1. Demanda.

El ciudadano Mario Restrepo demandó al Banco Davivienda S.A., porque en su sede de la calle 8 # 4-02 de Anserma, no cuenta con convenio actual con entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación, *“apta para atender la población objeto de la ley 982 de 2005”*, vulnerando los derechos colectivos de *“acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, literal j, art 4 ley 472 de 1998, entre otros más que de oficio determine el juzgador Constitucional en mi acción (sic) popular, art 29 CN, se desconocen por el accionado además (sic) tratados internacionales firmados por Colombia tendientes a evitar todo tipo de discriminación (sic) a ciudadanos con algún (sic) tipo de limitación, en este caso a aquellos que contempla la ley 982 de 2005 y se desconocen otras leyes que determine el juzgador Constitucional de oficio”*; por lo que pidió se ordene a la accionada que *“contrate con entidad idónea la atención para la población que manda la ley 982 de 2005, CONTRATANDO de manera PERMANENTE Y FISICA (sic) CON PROFESIONAL INTERPRETE (sic) Y PROFESIONAL GUIA (sic) INTERPRETE (sic) A FIN DE ATENDER PERSONALMENTE A DICHA POBLACION (sic) OBJETO LEY 982 DE 2005, en el término de tiempo que mande el juzgado, se concedan costas y agencias en derecho a mi favor”*.

2.2. Intervención de la parte accionada.

La entidad accionada se opuso a las pretensiones y formuló las excepciones de mérito denominadas *“cumplimiento de la ley”* y *“no existe derechos amenazados o*

¹ La ponencia correspondió a la Magistrada Sofy Soraya Mosquera Motoa, debido a que la presentada por la Magistrada Sandra Jaidive Fajardo Romero, no fue aprobada; disponiéndose por auto del 15 de agosto de 2022, la remisión de las diligencias al despacho que seguía en turno.

vulnerados”. La primera, fundada en todas las medidas y estrategias adoptadas por la entidad para garantizar en sus sedes a nivel nacional, una atención sin barreras ni limitaciones, de forma preferente para las personas en situación de discapacidad²; en particular, para la población sorda y sordociega, acorde con la Ley 982 de 2005³, brindando al usuario que requiere el servicio de traductor en lengua de señas colombiana, una comunicación virtual en tiempo real. La segunda, apoyada en la falta de prueba de un acto que vulnere o ponga en peligro el derecho colectivo.

2.3. Sentencia de primera instancia.

La a quo dictó sentencia escrita en la que declaró probadas las excepciones propuestas por el Banco y, en consecuencia, denegó las pretensiones, absteniéndose de condenar en costas al actor popular.

Lo anterior tras no advertir menoscabo al derecho colectivo invocado, destacando la implementación paulatina de *“estrategias que garanticen la inclusión y eliminación de barreras de acceso para las personas en condición de discapacidad auditiva o auditiva y visual”*, entre ellas, *“servicio de intérprete en línea a través de las plataformas para personas con discapacidad auditiva, atención presencial de intérprete para personas con discapacidad auditiva y visual; las oficinas cuentan con señalización en braille, de tal manera que dichos usuarios puedan identificar su ubicación y áreas, y adicionalmente se les brinda atención personalizada por los empleados del banco, durante el horario hábil de atención al público. También en conjunto con el MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES se ofrecen canales accesibles para la atención de las personas en condición de discapacidad auditiva y visual a través del proyecto Centro de Relevo y ConVerTIC”*; por lo que concluyó que *“en las instalaciones de la oficina del Banco DAVIVIENDA en el municipio de Anserma, Caldas, 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”*, en tanto 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. En todo caso, fue acreditado en [el] trámite constitucional, que si se requiere de la presencia del intérprete en el banco, también se realiza el respectivo agendamiento y que el tiempo de respuesta es de máximo tres días o antes si es un asunto que requiera ser priorizado.”*

2.4. Apelación.

El actor popular impugnó la decisión insistiendo en que *“la accionada no cumple ley 982 de 2005 art 8, no cuenta con interprte (sic) ni guía (sic) interprete (sic) permanente*

² Aludió a la accesibilidad física en sus sedes, la existencia de avisos informativos y tableta en lenguaje braille, señales luminosas, sonoras y auditivas, señalización en lenguaje braille, y la atención preferencial y personalizada a usuarios con limitaciones o en especiales condiciones (embarazadas, tercera edad, etc.), para lo cual ha adoptado programas institucionales, como el “Plan indicativo de atención a las personas con discapacidad adultos mayores y mujeres en embarazo o con niños en brazos”, implementado desde el 17 de abril de 2012.

³ En el punto mencionó el convenio marco de cooperación interinstitucional celebrado con la Federación Nacional de Sordos de Colombia el 27 de mayo de 2015; las alianzas estratégicas celebradas con la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL el 12 de julio de 2016 y con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el año 2016; el Convenio celebrado con la Asociación Colombiana de Sordociegos – SURCOE; y los contratos suscritos con WELL AGENCY S.A.S. para el servicio de intérprete en lengua de señas colombiana y con INTERPRETING COLOMBIA S.A.S. para el servicio de guía intérprete, vigentes a nivel nacional hasta marzo de 2024.

presencial o con convenio con organismo que preste tal servicio que manda la ley 982 de 2005 art 8, tampoco cuenta con atención para ciudadanos sordos ni SORDO - CIEGOS como la ley 982 de 2005 lo ORDENA”.

Añadió que la atención virtual no es apta conforme a la Ley 982 de 2005 y que el agendamiento de cita tres días antes vulnera los derechos de la población amparada por la norma; además, Well Agency S.A.S. e Interpreting Colombia S.A.S. no cumplen ni son idóneas para atender a ese grupo poblacional en los términos de la ley, lo mismo que el servicio que brinda FENASCOL.

Con fundamento en lo anterior pidió que se revoque la sentencia y en su lugar se acceda a sus pretensiones, incluyendo agencias en derecho a su favor.

2.5. Traslado a los no recurrentes.

Durante el traslado la parte accionada y demás intervinientes guardaron silencio.

III. CONSIDERACIONES

Se encuentran satisfechos los presupuestos procesales en esta acción y realizado el control de legalidad que ordenan los artículos 42 numeral 12 y 132 del Código General del Proceso, aplicables por remisión del artículo 44 de la Ley 472 de 1998, no se avizora causal de nulidad o irregularidad que invalide lo actuado u obligue a retrotraer el trámite a etapa anterior.

3.1. Delimitación de la cuestión a decidir.

Acorde con los argumentos que sustentan la impugnación, corresponde dilucidar si el Banco Davivienda, sucursal Anserma, desconoce el derecho colectivo de accesibilidad de la población sorda y sordociega, y en concreto, el mandato del artículo 8 de la Ley 982 de 2005, al no contar en su sede con el servicio permanente y presencial de intérprete y guía intérprete.

3.2. Del derecho de accesibilidad de las personas en situación de discapacidad y en especial, la accesibilidad a través de una forma de comunicación de las personas sordas y sordociegas.

La Constitución Política reconoce la igualdad como un principio y un derecho fundamental de todos los seres humanos⁴, al tiempo que proscribiera cualquier tipo de discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica u otro criterio sospechoso; imponiendo al Estado la obligación de promover las condiciones para que esa igualdad sea real y efectiva, y adoptar medidas en favor de grupos discriminados o marginados, cuidándose de proteger especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta.

⁴ Preámbulo y artículos 13 y 47.

Avanzando en ese mandato superior el legislador ha expedido leyes como la 361 de 1997⁵, inspirada en varios instrumentos internacionales⁶, cuyo propósito es alcanzar la plena integración de las personas en situación de discapacidad, para que puedan ejercer sus derechos sin trabas que les impidan su inclusión en la vida en comunidad; en ese sentido, impone tanto al Estado como a la sociedad, la obligación de eliminar todo tipo de barreras del entorno físico y social que obstaculicen su desarrollo en condiciones de igualdad material, lo cual se traduce de un lado, en la implementación de acciones positivas y, de otro, en la erradicación de prácticas de discriminación.

Entre muchos otros aspectos, la citada ley se ocupa de la ‘accesibilidad’, entendida 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”*⁷, que se caracteriza por ser *“un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado”*⁸ y por lo tanto, vinculante para los entes públicos y privados que presten dichos servicios.

En la misma línea se encuentra la Ley 1618 de 2013⁹, que concibe la accesibilidad como las *“[c]ondiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales”*¹⁰; instruyendo como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, que las entidades públicas y privadas *“garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales”*¹¹, siguiendo postulados de diseño universal e implementando los ajustes razonables necesarios para cumplir esos fines.

La accesibilidad es una manifestación de la igualdad material y un presupuesto necesario para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas en situación de discapacidad, de manera que *“corresponde a las entidades de orden nacional, departamental, distrital, local públicas o privadas garantizar el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, a las comunicaciones, a los servicios públicos, a través de los **ajustes razonables necesarios.**”*¹²

⁵ ‘Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad.’

⁶ La ley menciona: la Declaración de los Derechos Humanos proclamada por las Naciones Unidas en el año 1948, la Declaración de los Derechos del Deficiente Mental aprobada por la ONU el 20 de diciembre de 1971, 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, el Convenio 159 de la OIT, la Declaración de Sund Berg de Torremolinos, Unesco 1981, la Declaración de las Naciones Unidas concerniente a las personas con limitación de 1983 y la recomendación 168 de la OIT de 1983. A nivel regional destacan también la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”, aprobada por Colombia mediante la Ley 762 de 2002, y la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, aprobada por la Ley 1346 de 2009.

⁷ Artículo 44.

⁸ Artículo 46.

⁹ ‘Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.’

¹⁰ Artículo 2 numeral 4.

¹¹ Artículo 14.

¹² Sentencia T-850 de 2014.

En armonía, la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad¹³, aprobada por Colombia mediante la Ley 762 de 2002, reafirma *“que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas; y que estos derechos, incluido el de no verse sometidos a discriminación fundamentada en la discapacidad, dimanen de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano”*; convocando a los Estados parte a adoptar medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, entre otras, *“a (...) para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, el transporte, las comunicaciones, la vivienda, la recreación, la educación, el deporte, el acceso a la justicia y los servicios policiales, y las actividades políticas y de administración; (...)”* y *“c) (...) para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad, (...)”*.

Por su lado, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad¹⁴, aprobada a través de la Ley 1346 de 2009, *“[r]econociendo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*, compromete a los Estados parte a adoptar medidas pertinentes tendientes a *“asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”*¹⁵.

En síntesis, la *accesibilidad* en su doble extensión de principio y derecho impone la promoción de condiciones que hagan posible que los individuos con alguna discapacidad sean incluidos en los distintos ámbitos de la vida en sociedad y que su acceso a servicios en general no tenga limitaciones, bajo el entendido que la posibilidad de acceso *“no se limita a la aproximación adecuada a los edificios para las personas con discapacidades, sino que se extiende a cualquier otra barrera física o inmaterial que tenga el mismo efecto. Respecto de ellas, el derecho a la igualdad obliga al ofrecimiento de las condiciones materiales que les permitan acceder, efectivamente, a los servicios a los cuales tiene derecho cualquier persona.*

*Tanto da no poder ingresar al lugar de prestación del servicio por la existencia de barreras físicas, como tener la posibilidad de hacerlo pero encontrar en su interior otro tipo obstáculos que por una condición de minusvalía impiden acceder al derecho que tienen los demás usuarios.”*¹⁶

En lo que concierne a las personas que padecen afectaciones auditivas o audiovisuales, la Ley 982 de 2005¹⁷ se presenta con una variedad de estrategias

¹³ Suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999.

¹⁴ Adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

¹⁵ Artículo 9.

¹⁶ Sentencia T-006 de 2008.

¹⁷ ‘Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.’

tendientes a la equiparación de oportunidades en materia de accesibilidad, a partir del reconocimiento de su “*derecho inalienable de acceder a una forma de comunicación, ya sea esta, el oralismo o la Lengua de Señas Colombiana*”¹⁸; desde esa arista propende por la igualdad material en el acceso a los servicios a cargo del Estado, mediante la creación de reglas inclusivas en distintos ámbitos y de pautas para eliminación de prácticas de segregación.

Concretamente en cuanto a la generación de posibilidades efectivas de comunicación para las personas sordas y sordociegas¹⁹, la norma ordena como medida afirmativa que “[l]as entidades estatales de cualquier orden, incorporan (sic) paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas 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 sordociegas*²⁰.

Las citadas disposiciones establecen mecanismos de integración social con el objeto de beneficiar el desarrollo integral de las personas que padecen algún tipo de “limitación”, permitiéndoles ejercer sus derechos sin barreras que le impidan su inclusión plena en la vida social; en particular, forjando condiciones para que las personas con discapacidad auditiva y audiovisual puedan entablar una interacción comunicativa que propicie el acceso a los distintos servicios públicos y privados, en condiciones de igualdad material.

A partir de ahí es dable sostener que el derecho de accesibilidad de las personas en situación de discapacidad es un derecho colectivo y en ese orden, susceptible de defensa por vía de la acción popular consagrada en el artículo 88 de la Constitución Política²¹, que es por excelencia el mecanismo de protección de los derechos e intereses de la comunidad, de un grupo o de un número plural de personas, cuando quiera que se vean vulnerados o amenazados, con el fin de evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio, o restituir las cosas a su estado anterior si fuere posible.

3.3. Análisis del caso concreto.

Delanteramente ha de señalarse que no existe discusión respecto del interés público inherente a la actividad bancaria que desarrolla la entidad financiera accionada, acorde con el artículo 335 de la Constitución Política; la cual, por su caracterización y trascendencia dentro del marco de organización jurídico político propio del Estado Social de Derecho, ha sido catalogada por la jurisprudencia como

¹⁸ Artículos 21 y 22.

¹⁹ Artículo 11.

²⁰ Artículo 8.

²¹ La acción popular está reglamentada en la Ley 472 de 1998.

un servicio público, con independencia de si el prestador es público, privado o mixto²².

A partir de esa premisa, resulta indiscutible que el Banco Davivienda es destinatario del mandato previsto en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, consistente en la incorporación paulatina dentro de sus programas de atención al cliente, del servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran, como una medida afirmativa tendiente a eliminar las barreras de acceso para ese grupo poblacional.

Justamente lo que denuncia el actor popular es que el Banco incumple ese ordenamiento porque no dispone en su sede de Anserma, Caldas, con profesional intérprete y guía intérprete de forma “permanente” y “física”; sin que pueda considerarse que los servicios contratados con entes externos son suficientes para suplir los requerimientos de la población sorda y sordociega.

Examinado el material probatorio se tiene acreditado que el Banco Davivienda ha implementado varias políticas y estrategias institucionales dirigidas a garantizar la accesibilidad de ese grupo poblacional a los servicios que ofrece, entre las que destacan²³: (i) colocación de señales luminosas, sonoras y auditivas y señalización en lenguaje braille; (ii) adopción del “Plan indicativo de atención a las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en embarazo o con niños en brazos” a efectos de brindar atención preferencial y personalizada a usuarios en situación de discapacidad o en especiales condiciones²⁴; (iii) Convenio marco de cooperación interinstitucional con la Federación Nacional de Sordos de Colombia, con el objeto de “[e]jecutar acciones que contribuyan al acceso de la población sorda a los servicios de comunicación a través del servicio de interpretación en Línea-Siel”²⁵; (iv) Alianza estratégica con la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL para “(...) *aunar esfuerzos para establecer las condiciones que permitan a DAVIVIENDA utilizar el Servicio de interpretación en línea -SIEL- con el fin de que las personas accedan a sus servicios*”²⁶; (v) Memorando de entendimiento con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el propósito de “(...) *aunar esfuerzos para implementar y ofrecer a la población con discapacidad auditiva y visual de Colombia accesibilidad a los canales de atención Oficinas y Call Center del BANCO DAVIVIENDA S.A, para la comunicación y acceso a la información de productos y servicios financieros ofrecidos, a través de los proyectos del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, enmarcados dentro de las Iniciativa de TIC y Discapacidad, como lo son el Centro de Relevancia y Convertir*”²⁷; y en particular, (vi) Contrato suscrito con Well Agency S.A.S. para la prestación del “[s]ervicio de intérprete lengua de señas colombianas (LSC) virtual para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad auditiva” y (vii) Contrato celebrado con Interpreting Colombia S.A.S. para para la prestación del “[s]ervicios de guía-intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) presencial para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad audiovisual”,

²² Sentencia SU-157 de 1999, M. P. Alejandro Martínez Caballero, reiterada en sentencia T- 578 de 2001; sentencia T-443 de 1992. M. P. José Gregorio Hernández Galindo; sentencia C-122 de 1999. M. P. Fabio Morón Díaz; sentencia T-587 de 2003. M. P. Marco Gerardo Monroy Cabra; sentencia T-219 de 2001, M. P. Fabio Morón Díaz; sentencia T-146 de 2012, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub; entre muchas otras.

²³ La accionada aludió a un convenio celebrado con la Asociación Colombiana de Sordociegos – SURCOE, empero aportó un documento de “Acuerdo de Niveles de Servicio” sin fecha, datos completos de las partes y firmas.

²⁴ Adoptado el 17 de abril de 2012.

²⁵ Celebrado el 27 de mayo de 2015, por el término de un año prorrogable.

²⁶ Suscrita el 12 de julio de 2016, con duración hasta el 31 de diciembre del mismo año.

²⁷ Celebrado en el año 2016.

ambos se brindan manera ilimitada en las 532 oficina a nivel nacional y están vigentes hasta marzo de 2024.

Según los documentos arrimados, los contratos vigentes garantizan la atención para las personas con discapacidad auditiva de forma virtual y para aquellos con discapacidad audiovisual en la modalidad presencial.

En el primer evento el servicio se presta a través de la plataforma tecnológica hangouts meet y se activa cuando la persona solicita el servicio en alguna de las oficinas de Davivienda, procediendo a coordinar en tiempo real con Well Agency la conexión del intérprete con el cliente o usuario, cuya interacción se efectúa en presencia de un funcionario del banco. Al cierre se realiza una encuesta para conocer la satisfacción del cliente.

En el segundo caso, una vez el usuario solicita la atención, el banco coordina con Interpreting Colombia la programación del servicio de guía intérprete, cuyo agendamiento en ciudades principales o intermedias se hace en un plazo máximo de dos días, y en otras ciudades o poblaciones en tres días máximo; la fecha y hora de la sesión se confirma al usuario a través del teléfono de contacto y se realiza en presencia de un funcionario de la entidad. Al final se lleva a cabo la respectiva encuesta de satisfacción.

El funcionamiento de la herramienta fue verificado por la juez de primera instancia en inspección judicial realizada el 26 de mayo de 2023, dejando registrado que se *“realizó una prueba a través de un aplicativo denominado “Be friend” en el cual, si una persona con discapacidad auditiva acude a las instalaciones de dicha entidad financiera, puede ser conectada en tiempo real con un intérprete el cual le brindará el apoyo del caso, cuyo tiempo máximo de respuesta es de 15 minutos, (...). Así mismo, si se requiere de apoyo para atención e personas con ambas discapacidades, se cuenta con el sistema denominado “INTERPRETING” el cual agenda a una persona encargada de atender a la población con discapacidad visual y auditiva en un término máximo de 3 días y dicha atención es de carácter presencial”*; anotando además que *“se evidenció la utilización del sistema braille desde la entrada del banco, así como su señalización en cada dependencia como lo es cajero, información, dirección operativa y dirección general, sumado a que se cuenta con el apoyo de una persona denominada cajero anfitrión, la cual brinda una atención especializada para este tipo de población.”*

En la diligencia el Director Administrativo de la Oficina ilustró: *“[i]nmediatamente tenemos al cliente en la oficina de dirección administrativa somos los encargados de realizar la atención directa al cliente, entonces, acudimos a nuestra base de consulta, que es una base interna, buscamos, digitamos, el procedimiento como tal de atención y seguimos el paso, nos da la opción de una discapacidad auditiva o de una discapacidad audiovisual. En este caso, nuestro proveedor es Befriend y lo que hacemos con el proveedor el solicitar la ayuda de un intérprete para que nos realice contacto con un tiempo de atención de diez minutos. ¿Cómo realizó la solicitud del interprete? Entonces, lo que hago es ir al calendario que tenemos en la oficina y agendamos, ejemplo, para, digamos que son las 9, (...) digamos que nos contacte a las 9:15. El tiempo máximo de servicio de interprete que nos brinda el convenio es una hora para la atención con el cliente. Entonces, ya lo que hago es escalar a las personas que me indica el procedimiento que tiene establecido el banco. Uno de nuestros interpretes ya se encuentra conectado y atento al link que fue enviado y yo ya me conectó por medio del link. En este caso, como el equipo tiene inconvenientes con la cámara, entonces, yo lo que hago es [mostró un celular], y me llega el recordatorio de que*

ya está el intérprete disponible, me llega a mí acá, y yo lo que hago es realizar la atención, la conexión y me voy a unir al servicio. Como tenemos la programación de las 9:15 a.m., entonces, él tiene hasta las 9:15 a.m. para conectarse a este link que nos envía, (...) es dependiendo del flujo que ellos tengan de atención en Bogotá”.

En el misma actuación, a través de la comunicación virtual la interprete de Well Agency S.A.S. informó que: *“[e]l proceso que nosotros aplicamos normalmente es, ejemplo, llega la persona sorda a sus oficinas, ustedes lo identifican claramente que es una persona sorda, le puede decir que se acerquen al espacio que tiene destinado para la atención del cliente sordo, allí ustedes solicitan el servicio a través de los dos correos, pues como lo pudieron hacer ahorita (...), junto con esta solicitud, pues agregan el link de conexión y nos indican que pues están solicitando el servicio, porque tienen un cliente sordo en una de sus oficinas, allí nosotros ya procedemos pues tanto a recepcionar la solicitud, contestando con el mensaje de bienvenida, y uno de nuestros interpretes se está conectando al link que fue enviado pues por ustedes. Cuando ya se conecten tanto ustedes como nosotros, ya establecemos la comunicación, empezamos el servicio de interpretación, entonces allí el asesor pregunta si ya han podido tener contacto, si han podido saber para qué va la persona, el cliente, si ya tiene adelantado algo allí, o si no han podido hablar nada con él no contextualizamos y empezamos el servicio, entonces, si no, en el caso de que el cliente no les haya mencionado nada, nosotros le preguntamos que qué necesitan, en que le podemos colaborar, les damos la bienvenida y empieza el servicio. Lo importante allí es que cuente la oficina con los instrumentos o las herramienta para prestar el servicio al cliente sordo, teniendo una cámara con un buen video, para que el cliente me pueda observar de manera clara, ustedes contar con unos audífonos o una diadema para podemos comunicar bien, si, porque sabemos que en las oficinas de pronto hay mucha contaminación auditiva, porque pues todo el tiempo hay movimiento y es entendible, pero los audífonos ayudan a disminuir la misma y ya, creo que es eso. Por ejemplo, hay muchos procesos de Davivienda que se llevan también a, por ejemplo, creo que es cambio de contraseñas o algo así, y muchos clientes solicitan, por empleo, que se verifique o se pruebe que la contraseña haya quedado bien, entonces, se va el asesor junto con el cliente al cajero, entonces, pues, obviamente, sabemos que ahí también se necesita la ayuda del interprete y algunos casos lo que hacen es llevar el celular para que sea más cómodo y, pues, de esta forma ayudar. Es importante mencionarles que nosotros o Befriend no captamos información personal del cliente, nosotros en ningún momento estamos recepcionando números de cedula, contraseñas o nombres, nada, información del cliente personal solo la recepciona, pues, el banco, porque a nivel, pues político, tenemos esos procesos y listo así se termina el servicio, en eso consiste”.*

Las pruebas recopiladas dejan ver con nitidez que la entidad accionada ha acatado la acción afirmativa de inclusión establecida por el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, incorporando en sus programas de atención al cliente los servicios de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran, mediante ajustes razonables que permiten una interacción comunicativa con los usuarios sordos a través del uso de las tecnologías de la comunicación, y de forma presencial con agendamiento previo cuando se trata de personas sordociegas; estrategias que se muestran proporcionadas y sensatas en el contexto de los servicios que ofrece la entidad, logrando que los clientes en tales circunstancias puedan acceder por medio de una forma de comunicación adecuada a la información y a los servicios brindados, en igualdad de condiciones.

Claramente la expresión ‘igualdad de condiciones’ no quiere significar una identidad formal, sino una equiparación material de acuerdo con las necesidades particulares de quien está en situación de discapacidad; desde esa perspectiva, la posibilidad de

contar con la asistencia de una persona que transmita la información visual adaptada, auditiva o táctil, que pueda describir el entorno e incluso sirva de guía en la movilidad²⁸, y de comunicarse con la intermediación de un profesional capacitado que interprete en simultáneo el español hablado en la lengua de señas u otra forma de comunicación de la población sorda²⁹, son acciones que se muestran adecuadas y razonables para satisfacer esa necesidad mínima de interacción comunicativa y que no pierden suficiencia por el hecho de que se realice por videollamada con el uso de las tecnologías de la comunicación, o con cita programada de requerirse el diálogo presencial; luego carecería de fundamento fáctico y jurídico cualquier orden tendiente a proteger los derechos colectivos que no se encuentran vulnerados o amenazados.

El impugnante mostró su desacuerdo con la decisión porque en su concepto es indispensable la presencia física y permanente de un intérprete y de un guía intérprete, sin embargo, no adujo razones para soportar su tesis, limitándose a esbozar que la atención virtual no es apta para la población referida en la ley y que la programación de una cita con tres días de anticipación atenta contra sus derechos, sin tener en cuenta que la norma no impone el condicionamiento echado de menos y que los avances tecnológicos, antes que una barrera, se convierten en medios eficaces para alcanzar los fines de inclusión por los que se propende; amén que no se observa desproporcionado el tiempo de espera máximo para la atención presencial de los usuarios con limitaciones auditivas y visuales.

Así pues, la conclusión a la que arribó la juez de primera instancia luce acertada, en tanto el legislador no estableció un solo medio o fórmula para la protección del derecho colectivo involucrado, como es la pretensión del actor popular, que exista en cada sede un profesional certificado que realice las funciones de intérprete y guía intérprete. Un entendimiento armónico, sistemático, coherente y razonable de las normas que protegen a las personas en situación de discapacidad y concretamente a las sordas y sordociegas sitúa la disertación en el plano del principio de igualdad y no discriminación, obligando al juez a revisar en el contexto específico si el derecho de ese grupo poblacional a acceder a los servicios públicos o dirigidos al público con eficacia y oportunidad está siendo desconocido o no, de acuerdo con los ajustes que el prestador del servicio haya adoptado para erradicar cualquier tipo de barrera que impida llegar a toda la comunidad, porque lo que en últimas ha de valer es que el mecanismo sea útil y cumpla su finalidad garantizando el derecho inalienable de las personas sordas y sordociegas a acceder a una forma de comunicación, ya sea esta la Lengua de Señas Colombiana o el oralismo³⁰.

En tal sentido, estima la Sala que la interacción comunicativa entre la persona sorda y el funcionario del banco, con la intermediación virtual de un intérprete en LSC, corresponde a un ajuste razonable de inclusión que garantiza la accesibilidad

²⁸ Ley 982 de 2005, "ARTÍCULO 1o. Para efectos de la presente ley, los siguientes términos tendrán el alcance indicado a continuación de cada uno de ellos. (...) 22. "**Guía intérprete**". Persona que realiza una labor de transmisión de información visual, comunicación y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento del Castellano, la Lengua de Señas, táctil, en campo visual reducida y demás sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas usuarias de castellano y/o Lengua de Señas."

²⁹ Ley 982 de 2005, "ARTÍCULO 1o. Para efectos de la presente ley, los siguientes términos tendrán el alcance indicado a continuación de cada uno de ellos. (...) 25. "**Intérprete para sordos**". Personas con amplios conocimientos de la Lengua de Señas Colombiana que puede realizar interpretación simultánea del español hablado en la Lengua de Señas y viceversa. También son intérpretes para sordos aquellas personas que realicen la interpretación simultánea del castellano hablado a otras formas de comunicación de la población sorda, distintas a la Lengua de Señas, y viceversa."

³⁰ Artículos 21 y 22 de la Ley 982 de 2005.

efectiva a los servicios bancarios; y si bien esa posibilidad de comunicación a través de un guía intérprete en la modalidad presencial para una persona sordociega no es inmediata, toda vez que requiere un agendamiento antelado, el tiempo de espera no resulta irracional teniendo en cuenta la naturaleza de esos servicios; los cuales, dicho sea de paso, no son prestados por el contratista, sino que estos únicamente sirven de mediadores en la comunicación, permaneciendo en cabeza de la entidad la responsabilidad de la atención del cliente o usuario.

En síntesis, el argumento en que se sustenta el recurso de apelación es inconsistente porque el artículo 8 de la citada ley no dispone que la actividad de interpretación deba ser ejecutada exclusivamente de forma presencial, ni fija un mecanismo específico, se circunscribe a señalar que ello puede hacerse directamente por el obligado o a través de convenios con otras entidades; entonces, se itera, lo forzoso es que el instrumento utilizado atienda a la acción afirmativa que apunta a eliminar las barreras de accesibilidad comunicativa de las personas sordas y sordociegas, y que sea eficaz para alcanzar ese objetivo.

Importa mencionar que, si bien la hermenéutica que plantea el actor ha sido acogida por algunos Tribunales, no es una tesis pacífica, siendo calificada por la Corte Suprema de Justicia, en sede de tutela, como una tesis plausible, dejando claro que *“aunque la hermenéutica propuesta por el quejoso [que coincide con la aquí propuesta] pudiera sugerir una solución más reflexiva e incisiva que la manifestada por la magistratura que dirimió la lid, aun así no sería viable su interposición, porque es claro que «al sentenciador de tutela le está vedado reexaminar si el juzgador acusado realizó la más convincente o adecuada de las interpretaciones, pues tal tarea está por fuera de sus facultades» (CSJ. 20 sep. 2012, rad. 2012-00245-001)”*³¹, de donde puede entenderse que se trata de interpretaciones laudables, inclinándose esta Sala por la desarrollada *supra*, la cual también se ha estimado razonable por el alto Tribunal en acción de amparo³².

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”*³³; de suerte que no cabe ninguna medida de protección si en el trámite no se demuestra la existencia de la afectación o amenaza, como sucede en este caso; corolario, la sentencia será confirmada.

No se condenará en costas de segunda instancia al apelante por considerar que su actuación no es temeraria o de mala fe (arts. 38 Ley 472 de 1998 y 365 num. 8 C.G.P.).

IV. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales, en Sala de Decisión Civil Familia, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

³¹ Sentencia STC7611 de 2018. Puede consultarse también las sentencias STC8488 de 2018; STC4181 de 2022 confirmada por la STL6572 de 2022.

³² Consultar sentencia STL14324 de 2017, que confirmó la STC del 19 de julio del mismo año; y la sentencia STC9214 de 2022.

³³ Artículo 2 de la Ley 472 de 1998.

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia emitida el 29 de junio de 2023 por el Juzgado Civil del Circuito de Anserma, Caldas, dentro de la acción popular promovida por el señor Mario Restrepo contra el Banco Davivienda S.A.

SEGUNDO: SIN CONDENA en costas de segunda instancia.

Por Secretaría devuélvase al Juzgado de origen.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,

Las Magistradas

SOFY SORAYA MOSQUERA MOTOA

ÁNGELA MARÍA PUERTA CÁRDENAS

SANDRA JAIVIDE FAJARDO ROMERO
(Con salvamento de voto)

Firmado Por:

Sofy Soraya Mosquera Motoa
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala Despacho 004 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Sandra Jaidive Fajardo Romero
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 8 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas
Firma Con Salvamento De Voto

Angela Maria Puerta Cardenas
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 6 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - 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: **3b0b6c6dcec6b2dad8b2c1af975e9d7a5abd6ee20ee279e57648ece4ea185b89**

Documento generado en 18/08/2023 03:39:45 PM

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