



*Tribunal Superior del Distrito Judicial
Manizales
Sala Civil-Familia*

Magistrado Ponente: Dr. ÁLVARO JOSÉ TREJOS BUENO.

Proyecto discutido y aprobado según acta N°.08.

Manizales, veintiséis de enero de dos mil veinticuatro

I. OBJETO DE DECISIÓN

Se resuelve la impugnación interpuesta por la parte accionada como principal, y el accionante como adhesivo, frente al fallo calendado 14 de noviembre de 2023, emitido por el Juzgado Civil del Circuito de Anserma, Caldas, dentro de acción popular promovida por el señor José Largo en contra del Banco de Bogotá S.A - Anserma, Caldas.

II. LA ACCIÓN IMPETRADA

Se instauró acción popular endilgando la violación a derechos colectivos, en razón a que la demandada, presta servicios en la sede ubicada en la carrera 4 # 8-61 de la localidad, según se asevera, no cuenta con convenio actual con entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional apta para atender la población objeto de la Ley 982 de 2005; enunció que se transgrede el acceso a los servicios públicos y que su prestación sea eficiente y oportuna, literal j, artículo 4 de la Ley 472 de 1998, así como se desconocen tratados internacionales firmados por Colombia tendientes a evitar todo tipo de discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación.

III. ACTITUD DE LA PARTE PASIVA

El Banco de Bogotá expresó que ha implementado un protocolo de atención al consumidor financiero en condición de discapacidad con el fin de eliminar cualquier barrera que impida acceder a los servicios; también, afirmó que no existe ninguna norma que imponga la obligación de contar con profesionales intérpretes en las oficinas bancarias, puesto que dicha atención puede ser ofrecida por cualquier medio. Formuló como excepciones inexistencia del derecho e interés colectivo vulnerado de las personas con discapacidad;

inconcurrencia de los presupuestos axiológicos de las acciones populares; acción temeraria - hechos ajenos a la realidad, abuso del derecho de acción y la genérica.

IV. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

La Funcionaria judicial resolvió amparar los derechos colectivos al acceso a los servicios públicos y que su prestación sea eficiente y oportuna, así como los derechos de los consumidores y usuarios de las personas sordas y sordociegas; ordenó al accionado que en el término de un mes, siguiente a la ejecutoria de esta providencia garantice la atención de la comunidad sorda y sordociega, a través de intérprete, guía intérprete y/o traductor, en el lugar en el cual se brinde la atención a los usuarios en el municipio. Y se abstuvo de condenar en costas y agencias en derecho al actor popular. Concluyó que la accionada ha aplicado estrategias de atención para las personas con discapacidad de sordera y sordoceguera mediante herramientas tecnológicas, no acogidas en las instalaciones de la agencia involucrada.

V. IMPUGNACIÓN

Inconforme con lo resuelto en primer grado, el Banco accionado interpuso recurso de apelación, a cuyo propósito señaló que la ley 982 de 2005 no está destinada para establecimientos de crédito, y no exige que en todas las oficinas de atención al público exista un guía intérprete para las personas sordas y sordociegas; aseguró que ha dispuesto otro tipo de canales de atención, la ley no estableció plazo perentorio, ni que esté precluido, unido a que cuando al usuario no le es posible darse a entender por escrito o su comunicación es inviable se pueden usar las herramientas de la Ley 1996 de 2019 o a través del mandato conferido a un tercero para representarlo de manera general o específica en distintos asuntos. Exteriorizó que tiene programas institucionales, protocolos claros y definición de atención preferencial y personalizada. Proclamó la falta de interpretación armónica y sistemática de la Ley 1996 de 2019 que trae consigo varios mecanismos de apoyo, i) los acuerdos de apoyo, ii) las directivas anticipadas y iii) la adjudicación judicial de apoyo. A su parecer, la Juzgadora se limitó a exponer el impedimento que tuvo con la aplicación Servir que se viene instalando en alianza con Fenascal, y se abstuvo de darle valor probatorio a declaración rendida por Jimmy Sánchez Benjumea, Jefe de servicio de la Oficina Anserma, Caldas, quien explicó de manera clara que, cuando llega una persona en condición de discapacidad auditiva, se activa el protocolo, brindando una atención prioritaria; en el protocolo de atención al consumidor financiero en condición de discapacidad, aportado como prueba en el proceso, se encuentran las consideraciones que se deben tener en cuenta para brindar una adecuada atención a los clientes según el tipo de discapacidad. En esta instancia reiteró sus razonamientos, y agregó que ha adoptado medidas razonables y proporcionadas,

que no necesariamente deben ser en físico, ni a través de una oficina bancaria, ni a través de un intérprete. Concluyó que resulta desproporcionado imponer medidas adicionales a las ya tomadas.

El accionante formuló apelación adhesiva, empero, no sustentó en esta sede de acuerdo con la constancia que antecede.

VI. CONSIDERACIONES

1. El artículo 88 de la Constitución Política, dispuso la acción popular como mecanismo de salvaguarda de los derechos colectivos que llegaren a verse vulnerados o amenazados por autoridades públicas o privadas. Dicha protección está dirigida a evitar un daño potencial, o habiéndose éste efectuado, a restablecer las cosas a su estado anterior, en la medida de lo posible.

Al efecto, la ley 472 de 1998 reguló la materia y estableció un procedimiento ágil y preferencial para reclamar el amparo de los derechos colectivos y del ambiente; así mismo, legitimó para su actuar a cualquier persona natural o jurídica, incluyendo a organizaciones no gubernamentales, cívicas o similares.

2. Del caso bajo análisis, se extrae que el Banco accionado rogó se revocara el veredicto, refutando que cumple con los lineamientos legales en torno a la prestación del servicio para las personas sordociegas en relación con un guía intérprete.

3. En el asunto que convoca a esta Sala se observa con nitidez que los pedimentos de la acción constitucional están dirigidos a ordenar a la entidad accionada contratar intérprete de manera permanente, para atender a la población sordo y sordociega. Por su lado, la contraparte encaminó su defensa en asegurar que con los elementos que cuenta es suficiente y no se ha provocado vulneración de los derechos colectivos.

4. En primer lugar, se resalta por la Colegiatura que frente a los derechos de las personas que tienen limitaciones auditivas y visuales el Legislador expidió la Ley 982 de 2005 como garantía de respeto de sus derechos fundamentales, en igualdad a los demás individuos de la sociedad; en la misma se estructuró una serie de requisitos y prerrogativas que debe cumplir cada institución que preste un servicio con el propósito de garantizar la accesibilidad de aquéllas a su disfrute; por tanto, específicamente en los capítulos II, IV y V dispuso las condiciones que rigen la materia y estructuró de manera generalizada los presupuestos a seguir. Lo anterior es preciso interpretarlo a la luz del canon

13 de la Constitución Política que dispone no solo el derecho de igualdad entre iguales, sino la protección de personas que se hallen en debilidad manifiesta.

A más de lo anterior, la citada ley dispuso en el artículo 6° que “El intérprete oficial de la Lengua de Señas Colombiana tendrá como función principal traducir al idioma castellano o de este a la Lengua de Señas Colombiana, las comunicaciones que deben efectuar las personas sordas con personas oyentes, o la traducción a los sistemas especiales de comunicación utilizados por las personas sordociegos”. En el artículo 7° señala que “Cuando se formulen requerimientos judiciales a personas sordas y sordociegos por parte de cualquier autoridad competente, los respectivos organismos del nivel nacional o territorial, facilitarán servicios de interpretación en Lengua de Señas Colombiana, u otros sistemas de comunicación que podrán ser suministrados directamente, o mediante convenio con federaciones o asociaciones de sordos, sordociegos, intérpretes, guía intérprete u otros organismos privados competentes, reconocidos por el Instituto Nacional para Sordos, Insor”. En el artículo 8° “Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegos 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 sordociegos (...)” (Subraya de la Sala).

Del precitado texto normativo, se extrae por la Sala que tanto el Estado como las entidades y autoridades del orden público, ostentan el deber de realizar todas aquellas actuaciones que apunten al favorecimiento de la comunidad sorda, sordo-ciega e hipoacústica del territorio nacional; verbigracia, y para lo que atañe en esta instancia, garantizando la oportunidad a dicha población de acceder a sus instalaciones y brindarles una ayuda eficiente con el fin de que puedan ser entendidos, darse a entender de igual forma y que sirvan como medio para que logren participar de todos aquellos servicios conferidos y acogidos por nuestra Carta Magna.

5. Es preciso señalar, que si bien el recurrente argumentó que la Ley 982 de 2005 no está dirigida a establecimientos de crédito, se memora que ostenta un “interés público”, en virtud a que conforme al artículo 335 de la Constitución Política se tiene que las actividades financieras son de interés público, por lo que solo pueden ser ejercidas con previa autorización del Estado.

De igual manera, la H. Corte Constitucional declaró al obrar bancario, como un “servicio público” debido a su gran importancia para garantizar los fines del Estado Social de Derecho¹. Por lo tanto, no cabe duda de la inminente obligación de las instituciones bancarias como la accionada, de ajustarse a la exigencia legal de establecer mecanismos que permitan el acceso incluyente a los servicios financieros y a su vez, no le asiste razón al señalar una indebida interpretación por parte de la Operadora judicial de primera instancia.

6. Descendiendo al reparo de mayor relevancia del impugnante, se puntualiza por este Sentenciador Corporativo que la norma que regula la inclusión de personas con discapacidad, específicamente a aquellas con sordera y sordoceguera, no determina la existencia de un único medio para alcanzar este objetivo. Por ende, no hay un sistema definido que deba ser aplicado en los casos expuestos, pues el legislador en la Ley 982 de 2005 no estableció la exigencia de una exclusiva herramienta, sino que otorgó libertad a las entidades públicas para que paulatinamente integraran dentro de su infraestructura el servicio de intérprete y guía intérprete, ya fuere directamente o con el convenio de alguna entidad, eso sí con el fin de garantizar el acceso a los servicios públicos.

La entidad Bancaria insiste que cumple con las exigencias impuestas en la Ley 982 de 2005, dado que, a su criterio, ha establecido múltiples canales en salvaguarda de los derechos colectivos.

No obstante, por el Despacho judicial de primer grado se llevó a efecto inspección judicial al sitio de prestación de los servicios, donde la Juez encontró, y así quedó reportado en la grabación audible en documento 033 del cuaderno principal, que se cuenta con avisos en Braille; en las instalaciones de la pasiva fue atendida por el servidor Jimmy Sánchez Benjumea, quien le indicó que se cuenta con convenio de Fenascol para personas sordas; el protocolo de atención atañe a que una vez una persona ingrese a las instalaciones se activa atención prioritaria; cuentan con sistema de digiturno, para que la atención sea más efectiva; si la persona solo tiene sordera se le atiende a través de lenguaje escrito, y si requiere atención con intérprete se hace a través de Fenascol, pero en el momento tenían problemas con la plataforma que está en proceso de instalación; se viene haciendo a través de las oficinas principales y la Oficina de Anserma está en lista de espera para ello; para personas sordociegos no se cuenta con atención de intérprete que se le solicita que llegue con un acompañante y se cuenta con sistema de braille en los módulos de atención como al inicio de banco.

¹ Sentencia SU-157 de 1999. M.P. Alejandro Martínez Caballero, reiterada en Sentencia T- 578 de 2001. El mismo criterio se sostiene en las sentencias T-443 de 1992. M.P. José Gregorio Hernández Galindo; C-122 de 1999. M.P. Fabio Morón Díaz; T-587 de 2003. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra; T-219 de 2001, M.P. Fabio Morón Díaz; sentencia T-146 de 2012, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, entre muchas otras.

A su turno, de los anexos aportados, se obtiene que la entidad tiene mecanismos que permiten brindar sus servicios bancarios, virtuales y físicos, que cuenta con “Protocolo de Atención al Consumidor Financiero en Condición de Discapacidad”², que contiene el manual que deben seguir el empleado al momento de atender a una persona “en condición de discapacidad”; la guía contiene una tabla de contenido con la definición de los conceptos usados en la materia, la descripción y manejo de cada “discapacidad”, los protocolos de atención frente a los servicios prestados, entre otras; puntualmente frente a lo aquí revisado describe “Discapacidad sordo ceguera En el momento del primer contacto con el cliente, asegúrese de generar empatía y buen trato, siguiendo las siguientes recomendaciones: • Siempre debe dirigirse directamente a la persona con discapacidad; ella no lo ve bien ni lo escucha bien, pero sí lo siente, siente su presencia, su cercanía y la disposición de su cuerpo. • Para llamar la atención, de la persona con sordoceguera toque suavemente su hombro o brazo. • Coloque a la persona sordo ciega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro cuando se despidan, orientándole sobre dónde está. • Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos y, de precisarlos en varias ocasiones, no los cambie de lugar. • Tenga en cuenta las pautas indicadas para las personas con discapacidad auditiva y visual. Al momento de la atención o solución del requerimiento del cliente, tenga en cuenta lo siguiente: • Pregunte al guía intérprete si la persona conserva algo de visión y trate siempre de ponerse dentro de su campo visual, es posible que pueda leer sus labios; si no es así intente escribiendo palabras y frases sencillas con letras grandes sobre un papel blanco para que contraste. Procure ubicarse donde usted reciba buena iluminación. • Si usted detecta que la persona utiliza un audífono, ubíquese cerca al mismo, hable clara y directamente, vocalizando muy bien las palabras con una intensidad razonable, sin gritar. • Establezca una comunicación asertiva con el guía intérprete, es quien puede orientarle en la mejor manera para transmitirle la información”³.

En complemento, la entidad cuenta con alianza con la Federación Nacional de Sordos en Colombia (FENASCOL), quien proporciona la herramienta Servicio de Interpretación Virtual en Lengua de Señas Colombiana (SERVIR) la cual se describe como una herramienta pensada para facilitar la comunicación entre funcionarios de una entidad pública o privada y sus usuarios o colaboradores sordos⁴. Se memora que FENASCOL es una entidad sin ánimo de lucro debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá desde 1997, cuyo objeto social es, entre otros, contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas sordas a través de la defensa de sus derechos y la implementación de

² Cfr. Documento 014Anexo1ProtocoloDeAtenciónAlConsumidorFinancieroEnCondicionDeDiscapacidad, C01Principal, 01PrimerInstancia.

³ Ver Página 15, ídem.

⁴ Sitio web <https://fenascol.org.co/servicios-incluyentes/servir/> “ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN VIRTUAL – SERVIR” / Otras entidades / BANCO DE BOGOTÁ

programas que contribuyan al mejoramiento de sus necesidades⁵. A su vez con la dúplica se anexaron pantallazos de instrucciones de la plataforma y del servicio brindadas al Banco para el momento de requerir la atención por ese medio.

Con todo, esta Corporación encuentra, como lo concluyó la Juzgadora de primer nivel, que en las instalaciones del Banco de Bogotá en la Oficina de Anserma, no están habilitados los medios tecnológicos para hacer uso de la herramienta SERVIR⁶, y aunque la recurrente cuenta con un “Protocolo para oficinas sin herramienta SERVIR”, que describe los pasos a seguir por los servidores en el caso de atender a personas con discapacidades visuales y auditivas, ello no es suficiente para garantizar el acceso a los servicios bancarios de la población sordociega, toda vez que el personal no está capacitado para resolver las necesidades específicas que se verían suplidas con la presencia de un guía o guía intérprete, u otro medio virtual que lo materialice de manera efectiva.

Se concuerda con que la adopción de herramientas puede facilitar el acceso a los servicios financieros a las personas con discapacidad auditiva, sin que ello implique la contratación de personal de planta que cumpla el rol de intérprete de manera presencial y permanente, más aún cuando la normativa aludida no exige un medio específico para garantizar los derechos colectivos de los sordos y sordociegos; empero, las alternativas que la entidad financiera ofrece no logran satisfacer a la vista de este Tribunal las necesidades específicas de accesibilidad del grupo poblacional analizado.

7. Se memora que si bien esta Sala de Decisión en oportunidades anteriores ha considerado suficiente la implementación de herramientas virtuales para superar las barreras a las que se ve enfrentada la población sorda, sordociega e hipoacúsica, lo cierto es que replanteado de nuevo el tema y específicamente en relación con las personas sordociegas, se concluyó más garantista ampliar el marco de protección indicando que, a pesar de que es posible suplir la inclusión de las personas sordas por medio de herramientas virtuales como Fenascól, no sucede lo mismo con los ciudadanos sordociegos debido a que en esta condición de vulnerabilidad necesitan tener la posibilidad de contactar realmente a través de su lenguaje a personal capacitado que facilite su comunicación, y como se detalló los mecanismos de la institución financiera no salen venturosos para cumplir los criterios.

8. Para finalizar, el argumento que las personas sordociegas deben

⁵ Al respecto puede consultarse al sitio web, <https://fenascol.org.co/nosotros/>

⁶ Cfr. Página 05, archivo 041 SentenciaBancoBogotá, C. Primera Instancia.

acudir a la autoridad judicial para favorecerse de un apoyo tal como lo dispone la Ley 1996 de 2019 con el fin de que se le habiliten instrumentos o posibilidades diversas para la accesibilidad que se ha venido discutiendo, no se compadece con el objeto de la norma, sus fines esenciales y propósitos, en tanto se presume la capacidad jurídica y la Ley 982 del 2005 establece como norte el amparo de derechos colectivos.

9. En ese sendero, atendiendo que la Juzgadora de instancia dispuso la protección de los derechos colectivos y que en la motiva de la providencia delineó “que la accionada deberá implementar o poner en funcionamiento un método de atención para dicha comunidad, a través de persona o entidad idónea; el cual podrá ser presencial o virtual, pues 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” -sic-, no se encuentra desproporcionada la instrucción judicial y, desde luego, apunta a un beneficio auténtico y efectivo de la población sordociega.

10. De otro lado, se bordea que la parte actora interpuso apelación adhesiva la que no fue sustentada en esta sede, por lo cual se impone advertir, que sobresale la deserción, visto que el promotor no cumplió con la carga impuesta en proveído de 12 de diciembre de 2023, dirigida a la sustentación respectiva. En ese orden, dada la inexorable configuración del fenómeno de la deserción del recurso de impugnación adhesiva formulado por el accionante, no media necesidad de resolver su pretensión impugnaticia.

11. Corolario, el fallo de primer grado será confirmado. Sin costas en esta sede por falta de causación.

VII. DECISIÓN

Por 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,

FALLA:

Primero: **CONFIRMAR** el fallo calendado 14 de noviembre de 2023, proferido dentro de acción popular procedente del Juzgado Civil del

Circuito de Anserma, Caldas, promovida por el señor José Largo en contra del Banco de Bogotá S.A - Anserma, Caldas.

Segundo: **NO CONDENAR** en costas por esta sede.

Tercero: **NOTIFÍQUESE** este proveído a las partes.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Los Magistrados,

ÁLVARO JOSÉ TREJOS BUENO

JOSÉ HOOVER CARDONA MONTOYA

RAMÓN ALFREDO CORREA OSPINA

(En uso de permiso)

Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales. Sala Civil-Familia. AP2-17042-31-12-001-2023-00204-01

Firmado Por:

Alvaro Jose Trejos Bueno
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 9 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Jose Hoover Cardona Montoya
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 5 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: **3f84e68b7c90029fe419ef5852d897743cf749643955278b1115e21f44093faf**

Documento generado en 26/01/2024 02:10:59 PM

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