

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



**Magistrada Ponente:
SOFY SORAYA MOSQUERA MOTOA**

Aprobado por acta No. 035
Manizales, catorce (14) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

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 noviembre de 2023 por el Juzgado Civil del Circuito de Riosucio, Caldas, en la acción popular promovida por el señor José Largo contra Audifarma S.A.; trámite que se surtió con el enteramiento de la Defensoría del Pueblo, la Alcaldía de Marmato y la Personería Municipal.

II. ANTECEDENTES

2.1. Demanda.

El ciudadano José Largo interpuso acción popular contra Audifarma S.A., para que por sentencia se ordene que *“contrate de planta profesional interprete (sic) y profesional guia (sic) intérprete con presencia física permanente en el sitio accionado, o contrate con entidad idónea la atención para la población que manda la ley 982 de 2005, en el término de tiempo que mande el juzgado”*, y se emita condena en costas a su favor.

Adujo que la accionada no cuenta en su sede de Marmato, situada en la carrera 6 # 3-17, con convenio vigente celebrado con entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional, apta para atender a *“la población objeto de la Ley 982 de 2005”*, vulnerando así su derecho colectivo de acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna (lit. j art. 4 Ley 472 de 1998).

2.2. Intervención de la parte accionada.

La entidad accionada contestó la demanda negando la vulneración atribuida y oponiéndose a las pretensiones. Ilustró sobre las medidas adoptadas para una atención preferencial e inclusiva de las personas en situación de discapacidad, con base en lo cual formuló la excepción de *“inexistencia de vulneración y/o amenaza a derecho o interés colectivo a acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna”*.

2.3. Sentencia de primera instancia.

La a quo dictó sentencia escrita declarando la carencia actual de objeto por hecho superado, al encontrar, luego de una valoración probatoria que, *“si bien la entidad accionada no cuenta con un personal certificado permanente en la sociedad, también lo es, que acudiendo a las herramientas tecnológicas bridadas (sic) por la Federación Nacional de sordos de Colombia (Fenascol) y la Asociación de sordos de Risaralda, garantiza[ndo] el acceso y atención de la población sorda y sordociega sin discriminación alguna.”*

Advirtió que el hecho superado se configuró porque para la fecha de interposición de la demanda el convenio no estaba vigente y fue en el curso de la misma, antes de dictar sentencia, que se firmaron nuevos acuerdos, *“[d]e suerte que la entidad accionada, en el momento no se encuentra quebrantando los derechos colectivos señalados por el accionante, al tiempo que las pruebas obtenidas en la foliatura dan cuenta que tiene implementado a través de una persona capacitada la forma de comunicarse con las personas con limitación auditiva, y que indudablemente da como conclusión la protección constitucional endilgada.”*

Se abstuvo de condenar en costas *“por no advertirse temeridad, ni mala fe en la actuación del actor popular, toda vez que no se encuentra en la actuación del señor José Elidier Largo alguna de las hipótesis contempladas para ello en el artículo 79 del C.G.P., ni tampoco se observó en el plenario que el promotor haya incurrido en gastos al interponer la acción constitucional.”*

2.4. Apelación.

El actor popular mostró su desacuerdo con la declaratoria de carencia actual de objeto por hecho superado porque *“la accionada no demostro (sic) contar con un intérprete y con GUIA (sic) INTERPRETE (sic) QUE LE IMPONE LA LEY 982 DE 2005 ART 8, Y MENOS TENER CONVENIO CON ENTIDAD IDÓNEA PARA ATENDER A LA POBLACIÓN QUE ORDENA LA LEY 982 DE 2005 ART 8.”*; cuestionó que la atención fuera virtual y que la población sordociega tuviera que agendar una cita y esperar para recibir el servicio.

Por lo anterior, pidió el amparo deprecado y la condena en costas a su favor en ambas instancias.

2.5. Traslado a la parte no recurrente.

La accionada rogó la confirmación del fallo y la condena en costas al recurrente, mencionando que ni en la demanda ni en la alzada se precisaron los hechos vulneradores y tampoco se aportaron pruebas de una trasgresión; en contraposición, quedó acreditado que la sede de Audifarma S.A. en Marmato cuenta con múltiples convenios con entidades idóneas para atender a la población sorda y sordociega (FENASCOL, ASORISA y ASORCAL), a través de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, y la atención presencial en las instalaciones del CAF, en caso de requerirse, previo agendamiento con antelación de dos o tres días; información que además, aparece publicada en carteles de la entidad.

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 a la Sala dilucidar si las medidas implementadas por Audifarma S.A., en su sede del municipio de Marmato, satisfacen el derecho colectivo de accesibilidad de la población sorda y sordociega, en lo que respecta al servicio de intérprete y guía intérprete previsto en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005 y, en consecuencia, si sobrevino el hecho superado.

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 humanos¹, 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 sospechoso²; 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 circunstancias de debilidad manifiesta³.

Avanzando en ese mandato superior el legislador ha expedido leyes como la 361 de 1997⁴, inspirada en varios instrumentos internacionales⁵, 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

¹ Preámbulo y artículo 13.

² Pueden considerarse como criterios sospechosos los mencionados en el artículo 2 de la Ley 361 de 1997, que reza: *“ARTÍCULO 2o. El Estado garantizará y velará por que en su ordenamiento jurídico no prevalezca discriminación sobre habitante alguno en su territorio, por circunstancias personales, económicas, físicas, fisiológicas, síquicas, sensoriales y sociales.”*

³ En lo particular el artículo 47 de la Constitución establece: *“ARTÍCULO 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.”*

⁴ Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad.

⁵ 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.

de un lado, en la implementación de acciones afirmativas⁶ 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 que presten servicios públicos o abiertos al público garanticen el acceso de estas personas en igualdad de condiciones, en todas las dimensiones, siguiendo postulados de diseño universal e implementando los ajustes razonables¹¹ necesarios para cumplir esos fines¹².

La accesibilidad es una manifestación de la igualdad material y un presupuesto ineludible 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**."*¹³

En armonía, la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad¹⁴, 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

⁶ Ley 1618 de 2013, artículo 2: *"Acciones afirmativas: Políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan."*

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 2° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *"Por "ajustes razonables" se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales"*.

¹² Artículo 14.

¹³ Sentencia T-850 de 2014.

¹⁴ Suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999.

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 Discapacidad¹⁵, 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”¹⁶.

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 de obstáculos que por una condición de minusvalía impiden acceder al derecho que tienen los demás usuarios.”¹⁷

En lo que concierne a las personas que padecen discapacidad auditiva o audiovisual, la Ley 982 de 2005¹⁸ instituye una variedad de estrategias tendientes a la equiparación de oportunidades en el ejercicio de sus derechos, en particular en materia de accesibilidad a los servicios estatales, a la educación, a la salud, a la información y los medios masivos de comunicación, la telefonía y otros servicios y a una forma de comunicación (oralismo o Lenguaje de Señas Colombiana); además de prever un régimen especial de protección y promoción en el ámbito laboral y crear un programa nacional de detección temprana y atención de la hipoacusia.

Dicha norma reconoce a ese grupo poblacional su “derecho inalienable de acceder a una forma de comunicación, ya sea esta, el oralismo o la Lengua de Señas Colombiana”¹⁹;

¹⁵ Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

¹⁶ Artículo 9.

¹⁷ Sentencia T-006 de 2008.

¹⁸ ‘Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.’

¹⁹ Artículos 21 y 22.

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 la eliminación de prácticas de segregación.

Concretamente en cuanto a la generación de posibilidades efectivas de comunicación para las personas sordas y sordociegas²⁰, la norma establece como acción afirmativa²¹:

“ARTÍCULO 8. *Las 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”.

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 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 Política²², 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 de las pruebas del hecho superado y de la idoneidad de los ajustes adoptados por la accionada.

Delanteramente ha de señalarse que no está en controversia que Audifarma S.A. es destinataria del mandato previsto en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, ya que su actividad está directamente relacionada con el servicio público de salud²³, y en ese orden, es su deber garantizar la accesibilidad a la población sorda y sordociega que lo requiera, entre otras, incorporando dentro de sus programas de atención al

²⁰ Artículo 11.

²¹ De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1618 de 2013, son: “**Acciones afirmativas:** [las] Políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan.”

²² La acción popular está reglamentada en la Ley 472 de 1998.

²³ Ver certificado de existencia y representación legal de la entidad (PFD. 016CertificadoExistencia - C01PrimeraInstancia) y certificado de matrícula mercantil del establecimiento de comercio en Marmato (PFD. 005 CertifRuesAudifarmaMarmato19jul2023 - C01PrimeraInstancia)

cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete, como una medida afirmativa tendiente a eliminar las barreras de acceso para ese grupo poblacional.

Justamente lo que denuncia el actor popular es que la Audifarma incumple ese ordenamiento porque no dispone en su sede de Marmato, Caldas, de un profesional intérprete y guía intérprete de forma “permanente” y “física”; sin que pueda considerarse que el servicio garantizado de manera virtual o presencial con cita previa sea suficiente para suplir los requerimientos de la población sorda y sordociega.

Para establecer si le asiste razón al impugnante en su tesis, se empezará por hacer una relación de las pruebas relevantes que obran en el proceso, así:

- “CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERPRETACIÓN VIRTUAL “SERVIR” No. PJ 002-2021”, celebrado el 26 de enero de 2021 entre Audifarma S.A. y la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL, con el objeto de *“prestar el servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana en la modalidad virtual – SERVIR, bajo Licenciamiento anual, mediante una plataforma privada, en cien (100) sucursales u oficinas de AUDIFARMA S.A., asignadas por el contratante con el objetivo de que dicha entidad garantice la comunicación directa entre personas sordas y oyentes”, asegurando “disponibilidad inmediata del servicio a nivel nacional de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 4 p.m.”*; con plazo de duración de 12 meses contados a partir de la firma.

El documento no exhibe rúbrica del representante legal de FENASCOL, pero obra certificación emitida por esa entidad el 27 de julio de 2021, relativa a su suscripción.

Junto con el contrato se allegaron:

- Otro sí No. 1 del 29 de marzo de 2021, a través del cual se modificó el plazo y las condiciones para el inicio del convenio, acordándose que para todos los efectos su fecha será 9 de marzo de 2021, con vigencia a partir del 9 de abril del mismo año.
- Otro sí No. 2 del 8 de abril de 2022, por el cual se prorrogó el contrato por un año, comprendido entre el 9 de abril de 2022 y el 8 de abril de 2023.
- Propuesta técnica enviada por FENASCOL a Audifarma S.A. el 14 de abril de 2023, para renovación del contrato de servicio de interpretación en LSC - SERVIR, y mensajes que dan cuenta del visto bueno para la renovación emitido el 21 de los mismos mes y año por el Comité de Presupuesto y Compras de Audifarma.
- Orden de compra del 24 de abril de 2023 de Audifarma S.A., por valor de \$30.587.760, para “RENOVACIÓN LICENCIA PLATAFORMA SERVIR FENASCOL - ABRIL 2023”
- Factura electrónica de venta No. 2877, emitida por FENASCOL al cliente Audifarma S.A. el 24 de abril de 2023, por concepto de: “Suscripción Anual al servicio Plan Plus SERVIR + 100 credenciales de acceso, orden de compra No.

001-OCB-00047094”, descripción: “Servir Suscripción Anual”, valor total: \$30.587.760.

- Comprobante de transacción del 13 de julio de 2023, Banco Davivienda, de la empresa Audifarma S.A. a FENASCOL, por valor de \$29.677.838.

- Video explicativo de la forma como funciona la plataforma SERVIR y video de prueba de la misma herramienta.

- Convenio empresarial celebrado el 1 de agosto de 2023 entre Audifarma S.A. y la Asociación de Sordos de Risaralda - ASORISA, por el término de un año, con renovación automática previa autorización escrita; con el siguiente objeto: *“ASORISA se compromete a GARANTIZAR los servicios de interpretación al usuario sordo y sordociego que requiera la sociedad AUDIFARMA en los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda; incluidos los servicios de enseñanza de LSC, lengua de señas colombiana, asesorías en la contratación de personas con discapacidad auditiva, Kit de Atención inicial al cliente sordo y/o sordociego, Cursos de LSC con vocabulario básico y específico (sic), Curso de apreciación y conocimientos de las políticas y normativas de la empresa AUDIFARMA, Talleres de concientización en el manejo laboral, social y entorno familiar, asesorías en Señalética y demás capacitaciones que permitan una integración total e inclusiva. El servicio se realizará los días y en las horas de atención al público de Centros de Atención Farmacéutico (CAF), en las instalaciones de la misma, previa solicitud, y lo hará público en sus instalaciones a través de carteles u otro medio impreso o electrónico, en donde se especifique que el usuario debe solicitar el servicio con antelación (Señalética).”*

Además, en las cláusulas segunda y novena expresamente se estipula que, *“ASORISA se compromete ofrecer la disponibilidad del servicio de interpretación altamente calificado de oyente o sordo que cuente con el total respaldo de la comunidad sorda y sordociega, cada vez que los usuarios de AUDIFARMA lo soliciten, con una anticipación de mínimo de dos (2) días”, y “en los municipios donde ASORISA, no presta el servicio de interpretación, este se hará a través de las asociaciones de sordos del municipio a que dé lugar, y en caso que no hubiere asociación de sordos, ASORISA buscará alianzas con entidades o asociaciones que garanticen el servicio, o en último caso se hará traslado del interprete que requieran, solicitando el servicio mínimo con dos (2) días de anticipación y los costos del traslado serán a cargo de AUDIFARMA.”*

- Convenio empresarial suscrito entre Audifarma S.A. y la Asociación de Personas Sordas de Caldas - ASORCAL el 1 de agosto de 2023, también por el plazo de un año, con renovación automática, cuyo objeto se contrae a que *“ASORCAL se compromete a GARANTIZAR los servicios de interpretación al usuario sordo y sordociego que requiera la sociedad AUDIFARMA en el departamento de Caldas; incluidos los servicios de enseñanza de LSC, lengua de señas colombiana, asesorías en la contratación de personas con discapacidad auditiva, Kit de Atención inicial al cliente sordo y/o sordociego, Cursos de LSC con vocabulario básico y específico (sic), Curso de apreciación y conocimientos de las políticas y normativas de la empresa AUDIFARMA, Talleres de concientización en el manejo laboral, social y entorno familiar, asesorías en Señalética y demás capacitaciones que permitan una integración total e inclusiva. El servicio se realizará los días y en las horas de atención al público de Centros de Atención Farmacéutico (CAF), en las instalaciones de la misma, previa solicitud, y lo hará público en sus instalaciones a través de carteles u otro medio impreso o electrónico, en donde se especifique que el usuario debe solicitar el servicio con antelación (Señalética).”*

Incluye que *“ASORCAL se compromete ofrecer la disponibilidad del servicio de interpretación altamente calificado de oyente o sordo que cuente con el total respaldo de la comunidad sorda y sorodociega, cada vez que los usuarios de AUDIFARMA lo soliciten, con una anticipación de mínimo de tres (3) días.”* y *“en los municipios donde ASORCAL, no presta el servicio de interpretación, este se hará a través de las asociaciones de sordos del municipio a que dé lugar, y en caso que no hubiere asociación de sordos, ASORCAL buscará alianzas con entidades o asociaciones que garanticen el servicio, o en último caso se hará traslado del interprete que requieran, solicitando el servicio mínimo con tres (3) días de anticipación y los costos del traslado serán a cargo de AUDIFARMA.”*

- *“ACTA DE VISITA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL A FARMACIAS - DROGUERÍAS SIMILARES”*, llevada a cabo por la Dirección Territorial de Salud de Caldas en las instalaciones de Audifarma en el municipio de Marmato, en compañía de funcionarios de la alcaldía de esa localidad, el día 12 de octubre de 2023, en la que se plasmó concepto *“favorable”* en relación con los aspectos verificados, que para lo que interesa al caso se centra en que *“[d]ispone de un recurso humano idóneo para el cumplimiento de la (sic) actividades que realiza”*.

Dicha acta está acompañada de un registro fotográfico del lugar, donde se observa un aviso pegado en la pared que comunica a los usuarios del Centro de Atención Farmacéutico - CAF sobre los convenios celebrados con ASORISA y ASORCAL para la prestación del servicio de interpretación para personas sordas y sorodociegas, y advierte que en caso de requerirse el servicio en las instalaciones del CAF, se hará previo agendamiento con dos días de anticipación a través de los correos juliana.botero@audifarma.com.co o incidenciasjuridicas@audifarma.com.co, pudiendo acercarse al personal si requiere el servicio o mayor información.

- El 4 de octubre de 2023, se practicó de forma virtual el testimonio de Carmenza Yulieth Pérez Muñoz, coordinadora del CAF de Marmato, quien indicó que esa *“agencia”* cuenta con la plataforma SERVIR para la atención de las personas sordas y con los convenios con ASORCAL y ASORISA para la atención de las personas sorodociegas que lo requieran. Explicó que a través del celular corporativo se accede a SERVIR, se inicia con un chat y luego se entabla videollamada con el intérprete, y para las personas sorodociegas, el servicio se solicita a ASORCAL o a ASORISA a través de un correo enviado con dos días de anticipación, en el que se indican los datos como nombre, cédula y teléfono, y una vez se coordina, se contacta al usuario para que acceda al intérprete en el CAF directamente.

La testigo además mostró los avisos puestos en el CAF, en los que se informa a los usuarios acerca de la posibilidad de acceder a la atención a través de intérprete y guía intérprete, y precisó que el CAF en Marmato empezó a funcionar en marzo y que ella llevaba seis meses a cargo de la coordinación, lapso durante el cual no se han presentado usuarios con esa clase de discapacidades.

Las pruebas enlistadas dejan ver que para el momento en que se radicó la acción popular -19 de julio de 2023-, Audifarma S.A. tenía convenio vigente con FENASCOL para la prestación del servicio de intérprete en LSC mediante videollamada a través de la plataforma SERVIR; pasando por alto la juez que el contrato celebrado en el

año 2021 se ha venido renovando anualmente, hecho que se desprende de las documentales allegadas, entre ellas la propuesta técnica de renovación de FENASCOL y su aprobación por Audifarma, la factura emitida por la contratista el 24 de abril de 2023 y el pago realizado por la contratante el 13 julio subsiguiente.

Dicho convenio garantiza el servicio en cien sucursales u oficinas de Audifarma, dentro de las que se incluye el municipio de Marmato, según lo referido por la testigo.

Fuera de lo anterior, la accionada acreditó que durante el curso de estas diligencias, celebró convenios empresariales con ASORISA y ASORCAL, con cobertura en el departamento de Caldas, cuyo objeto, además de capacitaciones, envuelve el servicio de interpretación a usuarios sordos y sordociegos *“los días y en las horas de atención al público de Centros de Atención Farmacéutico (CAF), en las instalaciones de la misma, previa solicitud”* de dos o tres días, respectivamente.

Esa alternativa de atención presencial es dada a conocer a los usuarios a través de carteles colocados en las instalaciones del CAF Marmato, tal y como se observa en las fotografías adjuntas al acta de inspección realizada por funcionarios de la Dirección Territorial de Salud de Caldas y la Alcaldía Municipal; y se corrobora en el video de la audiencia celebrada el 4 de octubre de 2023.

El material probatorio recaudado brinda suficiente evidencia de los ajustes razonables implementados por la accionada en su sede de Marmato, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad auditiva y audiovisual a los servicios que proporciona, esencialmente, la dispensación de medicamentos, insumos y otras tecnologías de la salud a los afiliados de las empresas promotoras de salud y al público en general, cumpliendo de esa manera el mandato contenido en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, al posibilitar con la mediación de un intérprete²⁴ -virtual o presencial- o de un guía intérprete²⁵ -presencial- la interacción comunicativa con los usuarios sordos y sordociegos que lo requieran.

Así las cosas, aunque se equivocó la a quo al valorar la prueba de la vigencia del contrato celebrado entre Audifarma S.A. y FENASCOL, luego que lo ha estado desde el año 2021, renovándose año a año, lo cierto es que el servicio provisto solo suplía las necesidades de los usuarios sordos, debido a su modalidad virtual a través de la plataforma privada SERVIR; en ese sentido, acertó la cognoscente al declarar la carencia de objeto por hecho superado, pero solo en lo que respecta a la garantía de accesibilidad para las personas sordociegos, quienes claramente necesitan de un acompañamiento presencial; alternativa que se concretó mediante la contratación con las asociaciones ASORISA y ASORCAL el 1 de agosto de 2023, esto es, luego de interpuesta la demanda y surtida la notificación de la sociedad accionada.

²⁴ 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.”

²⁵ 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.”

El fenómeno de la carencia actual de objeto por hecho superado en las acciones populares ocurre *“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, en tal circunstancia, 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 (...).”*²⁶; es decir que se debe verificar: (i) que a la fecha de la presentación de la demanda existía una vulneración o amenaza de un derecho colectivo; (ii) que en el curso del proceso judicial cesó la amenaza o vulneración de ese derecho colectivo; y (iii) que al momento de dictar sentencia no sea posible, por sustracción de materia, impartir órdenes de amparo porque el derecho ya no se encuentra amenazado ni vulnerado²⁷.

En ese orden, no cabe duda de la ausencia de vulneración del derecho de accesibilidad de las personas sordas que se comunican a través del Lenguaje de Señas Colombiano, y la configuración del hecho superado en relación con el mismo derecho en cabeza de las personas sordas que no manejan el LSC o de aquellas sordociegas, porque los ajustes adoptados por la encartada son acordes con los requerimientos de ese grupo poblacional en el contexto de los servicios que ofrece Audifarma Marmato, logrando con las medidas de inclusión implementadas que los usuarios 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 en que lo haría cualquier otro individuo.

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, un trato preferencial y la posibilidad 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 sorda y sordociega, son acciones que se muestran adecuadas y razonables para satisfacer esa exigencia 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 -intérprete-, y en el caso de las personas sordociegas, con la asistencia de una persona que transmita la información visual adaptada, auditiva o táctil, describa el entorno e incluso sirva de guía en la movilidad -guía intérprete-; en tal sentido, carecería de fundamento fáctico y jurídico cualquier orden tendiente a proteger los derechos colectivos que no se encuentran vulnerados o amenazados.

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”*²⁸; de suerte que no cabe ninguna medida de protección si al momento del fallo la afectación o amenaza no subsiste.

²⁶ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, sentencia proferida el 29 de agosto de 2013, proceso identificado con número único de radicación: 25000-23-24-000-2010-00616-01(AP). C.P. Marco Antonio Velilla Moreno.

²⁷ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera del Consejo de Estado del 24 de octubre de 2019, radicado No. 68001-23-33-000-2013-00318-01, C.P.: Hernando Sánchez Sánchez.

²⁸ Artículo 2 de la Ley 472 de 1998.

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 previa atenta contra sus derechos; sin tener en cuenta que la norma no impone los condicionamientos echados 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; sumado a que no se observa desproporcionado el tiempo de espera máximo para la atención presencial, considerando que esa modalidad se usa en los casos excepcionales en que la atención virtual no sea idónea y sin perder de vista que de acuerdo a la información suministrada por la coordinadora de la agencia de Marmato, desde su apertura en marzo de 2023, no se han presentado personas en las circunstancias descritas a solicitar el servicio.

Recuérdese que los ajustes razonables²⁹ se caracterizan por ser necesarios y adecuados para el caso particular, sin que impliquen una carga desproporcionada o indebida; así que no se trata de exigir modificaciones o adaptaciones de forma mecánica e inconsulta, sino de examinar cuáles resultan útiles e idóneas para garantizar a las personas con discapacidad, el goce o ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, en condiciones de igualdad material.

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 se contrate 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 apropiado 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 o sordociega y el funcionario de la entidad, con la intermediación virtual o presencial de un intérprete en LSC o un guía intérprete con amplios conocimientos, según corresponda, se muestra como un ajuste razonable de inclusión que garantiza la accesibilidad efectiva a los servicios que ofrece Audifarma; y si bien esa posibilidad de comunicación en la modalidad presencial no es inmediata, toda vez que requiere un agendamiento antelado, el tiempo de espera no resulta desproporcionado.

²⁹ Definidos en el artículo 2° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

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

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 postura que plantea el recurrente ha sido acogida por algunos Tribunales, ordenando en sus fallos una atención permanente y presencial de intérprete y guía intérprete, 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 defendida, esto es, que no se requiere la presencialidad] 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.

Corolario, la sentencia será confirmada en su integridad, porque pese a la falencia detectada en la apreciación de la prueba, lo cierto es que el hecho superado sobrevino, aunque solo en relación con el derecho colectivo de las personas sordociegas; empero, se advierte que tal aspecto no fue objeto de debate por la interesada y en últimas se llegaría a la misma decisión adversa a las pretensiones; de manera que cualquier modificación o aclaración se torna superflua.

3.4. De la condena en costas.

Por último, el impugnante pidió que se fijaran agencias en derecho a su favor en ambas instancias, sin exponer argumentos que sustenten su aspiración; con todo, entiende la Sala que su pretensión apunta a una condena en costas a cargo de la entidad accionada, frente a lo cual debe señalarse que, acorde con el artículo 365 del Código General del Proceso, aplicable por remisión del artículo 38 de la Ley 472 de 1998, en el *sub examine* no se hallan reunidos todos los presupuestos para su imposición, pues no aparecen causadas.

Recuérdese que las costas se componen de dos elementos: (i) las expensas útiles y necesarias en que haya incurrido la parte vencedora, y (ii) las agencias en derecho, que se fijan conforme a las tarifas establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura, en consideración a la naturaleza, calidad y duración de la gestión realizada por el apoderado o la parte que litigó en causa propia, la cuantía del

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.

proceso y otras circunstancias especiales³³; de suerte que la condena en costas supone además del hecho objetivo de la victoria procesal, que estas se encuentren causadas y en la medida de su comprobación en el expediente.

En tal sentido, concuerda la sala con la a quo en que no hay lugar a las costas, porque ningún gasto o expensa fue acreditado por parte del actor popular; aunado a que si bien podría entenderse parcialmente vencedor en atención al hecho superado, su gestión fue bastante exigua, por decir lo menos, limitada a la presentación del libelo y a actuaciones que no aportaron al proceso, como solicitar celeridad cuando el trámite se estaba surtiendo en debida forma; sin mostrar ningún interés durante las distintas etapas del trámite, ni colaborar con su buen desarrollo, despuntando su falta de dedicación e inversión de tiempo en la 'carga de vigilancia'³⁴; nótese que a pesar de contar con los medios para hacerlo, no envió a la accionada su demanda, ni la enteró de sus solicitudes, tampoco desplegó una mínima actividad probatoria, no asistió a la audiencia de pacto de cumplimiento y como alegatos de conclusión solo imploró una sentencia de mérito; es decir, no hizo un verdadero esfuerzo por acreditar los hechos en que basó sus pretensiones, a pesar de radicarse en él la carga de la prueba, según las voces del artículo 30 de la Ley 472 de 1998, saliendo al paso la juez para suplir las deficiencias de orden probatorio, lo cual de ninguna manera eximía al interesado de sus responsabilidades, más cuando no adujo dificultades económicas o técnicas.

Por consiguiente, se atisba razonable la decisión de la juez; esto porque la condena en costas, aunque es objetiva no es automática y debe estar precedida de un análisis ponderado de su causación, lo cual implica, entre otras, la verificación de la naturaleza, calidad y duración de la gestión realizada³⁵.

En lo que respecta a las costas de segunda instancia, pese a que la alzada se resolverá de forma desfavorable al impugnante, no saldrá condenado porque no se advierte temeridad o mala fe en su proceder (art. 38 Ley 472 de 1998).

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,

³³ Artículo 366 num. 3 del CGP.

³⁴ La Corte Suprema de Justicia ha aludido a la 'carga de vigilancia' para referirse al ejercicio que el litigante debe desplegar, directamente o por medio de apoderado, perceptible a través de la participación en el quehacer procesal, como la asistencia e intervención en audiencias y diligencias, presentación de memoriales, aportación de pruebas y colaboración para su práctica, control del proceso, acatamiento a los requerimientos del juez, y en general la vigilancia, atención y cuidado del pleito, (ver Auto del 24 de junio de 2004, exp. 7843, Magistrado Manuel Isidro Ardila Velásquez, reiterado en Auto del 22 de febrero de 2012, Exp. 11001-0203-000-2011-02466-00, Magistrada Ruth Marina Diaz Rueda).

³⁵ Consejo de Estado, Sala Plena de lo Contencioso Administrativo, Sala de Decisión Especial núm. 27; sentencia de 6 de agosto de 2019; C.P. Rocío Araújo Oñate; número único de radicación: 15001-33-33-007-2017-00036-01: *"aun cuando se verifique en forma objetiva su victoria procesal, la tasación de la suma a reconocer por la actividad procesal del actor popular, requiere la valoración del juez respecto de la naturaleza, calidad y duración de la gestión realizada, o de otras circunstancias especiales, a partir de la cual, debe fijar la suma que por razón de agencias en derecho se estimó razonable y acorde. (...)"*

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia emitida el 29 de noviembre de 2023 por el Juzgado Civil del Circuito de Riosucio, Caldas, en la acción popular promovida por el señor José Largo contra Audifarma S.A.

SEGUNDO: SIN CONDENA en costas de segunda instancia.

Por Secretaría devuélvase al Juzgado de origen.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,

SOFY SORAYA MOSQUERA MOTOA

Magistrada Ponente

ÁNGELA MARÍA PUERTA CÁRDENAS

Magistrada

ÁLVARO JOSÉ TREJOS BUENO

Magistrado

Firmado Por:

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

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

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: **7e5a5b2497c7fcf09f3961725f1857a97da76c4f93988b5840fb0d181e0fbe9e**

Documento generado en 14/02/2024 04:22:05 PM

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