



**JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO
ARMENIA – QUINDIO**

Asunto: Sentencia de primera instancia
Demandante: Sebastián Colorado¹
Demandado: Banco Davivienda Calle 20 N° 16-55
Principal Armenia
Radicado: 63001-31-03-003-2021-00132-00

Febrero catorce (14) del dos mil veintidós (2022).

I. OBJETO

Proferir sentencia de primer grado en el asunto descrito en la referencia, una vez agotado el trámite de la instancia.

II. ANTECEDENTES

1. Demanda

Sebastián Colorado, actuando como vocero de la comunidad, interpuso demanda para promover Acción Popular contra el Banco Davivienda S.A..

Adujo que en la sede de la Calle 20 N° 16-55 de Armenia, Quindío, no cuenta con profesional intérprete y guía interprete para las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas de acuerdo con el art. 8 de la ley 982 de 2005. Con lo cual, vulnera los derechos e intereses colectivos consagrados en la L 472/98.

¹ personeria@circasia-quindio.gov.co Mz D casa # 69 Barrio Camilo Duque Circasia Quindío

Solicita se le ordene contratar de planta a un profesional intérprete y un guía intérprete e instalar señales visuales y sonoras para la población referida.

2. Crónica Procesal

El 06-08-2021 se avocó el conocimiento de la presente acción, conforme a la resolución del conflicto de competencia negativo propuesto.

El 29-10-2021 se llevó a cabo, infructuosamente, la audiencia de pacto de cumplimiento. Durante la misma se resolvió sobre las pruebas pedidas por las partes y se decretó la inspección judicial al establecimiento de la Calle 20 N° 16-55 de Armenia, Quindío, realizada el 19-11-2021.

3. Oposición

Banco Davivienda S.A. afirma contar con el servicio de guía e intérprete, al tener convenio con Well Agency S.A.S e Interpreting Colombia S.A.S.,

Se opone a la prosperidad de las pretensiones. Propuso las excepciones de mérito que denominó i) falta de legitimación en la causa por activa en el actor popular ii) inexistencia de violación de los derechos colectivos relacionados en la demanda y iii) falta de supuestos sustanciales de la acción popular.

4. Intervenciones

No hubo intervenciones por parte de la Alcaldía de Armenia, Procuraduría y Defensoría del Pueblo.

III. CONSIDERACIONES

1. Presupuestos Procesales

1.1 Competencia

Es competente este Despacho porque la acción se dirige contra una persona jurídica de derecho privado y porque la presunta vulneración ocurre en el municipio de Armenia, Quindío.

1.2 Capacidad sustantiva y procesal de las partes

Le asiste al demandante como persona natural mayor. Actúa en causa propia como vocero de la comunidad. Y a la demandada como persona jurídica. Comparece a través de su representante legal acreditado.

1.3 Demanda en Forma

La que se presentó para promover la causa reúne las exigencias formales.

2. Presupuestos Materiales

El demandante está legitimado para iniciar la presente acción popular de conformidad con el numeral 1° del artículo 12 de la Ley 472/98 que autoriza iniciarla, entre otros, a toda persona natural. No es necesario demostrar un interés especial diferente al proteger los derechos colectivos.

Tampoco que la vulneración se haya concretado efectivamente mediante la obstaculización del acceso al servicio de alguna persona con capacidades especiales, pues las acciones

populares se ejercen, no solo para hacer cesar la vulneración sino también para evitar el daño contingente y hacer cesar el peligro.

Igualmente está legitimado el Banco Davivienda S.A de la Calle 20 N° 16-55 de Armenia, Quindío, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 de la L 472/98, según el cual, la acción popular se dirige contra el particular, persona natural o jurídica, o la autoridad pública cuya actuación u omisión se considera amenaza, viola o ha violado el derecho o interés colectivo y porque esa entidad fue citada como la persona jurídica que lesiona aquellos cuya protección se reclama.

3. Problema.

Se contrae a determinar si la entidad accionada vulneró los derechos colectivos invocados al no contar en su establecimiento con intérprete profesional o guía intérprete profesional.

4. Resolución del Problema

Según ha señalado la jurisprudencia en reiteradas oportunidades, la prosperidad de la acción popular depende de la verificación de los siguientes supuestos sustanciales en el caso concreto: a) una acción u omisión de la parte demandada, b) un daño contingente, peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos o intereses colectivos, distinto de aquel que proviene de todo riesgo normal de la actividad humana; y c) una relación de causalidad entre la acción u omisión y la señalada afectación de tales derechos e intereses.²

² CE SCA SECC 1* Sent. De may.15/2014 Exp. 25000-23-24-000-2010-00609-01 (AP) CP: Vargas Ayala Guillermo.

Estos deben ser debidamente acreditados en el proceso como presupuesto para que la vulneración del derecho invocado sea declarada.

El artículo 13 de la Constitución Política consagra como derecho fundamental el de la igualdad de todas las personas ante la ley e impone como obligación a cargo del estado, promover las condiciones para que ese derecho sea real y efectivo, así como proteger a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentre en circunstancia de debilidad manifiesta.

Las entidades prestadoras de servicios públicos³, están obligadas a cumplir con las imposiciones del art. 8 y 15 de L 982/05, es decir, contar con profesional intérprete y un guía intérprete e instalar señalización, avisos, información visual y sistemas de alarma, para las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas.

Dada la fecha en la cual fue promulgada la ley, 02-08-2005, ha transcurrido un largo periodo, suficiente para gradualmente tomarse las medidas del caso y garantizar el derecho a la igualdad de la población con limitaciones visuales y auditivas.

Durante la inspección judicial, se constató que las oficinas del Director y Subdirector del Banco Davivienda S.A de la Calle 20 N° 16-55 de Armenia, Quindío, cuentan con traducción en lenguaje Braille para las personas sordociegas y con dos imágenes orientando a través de señas, las opciones para requerir la atención de forma escrita o en línea para las personas hipoacúsicas, adicionalmente, se aseguró tener convenio con la agencia Well Agency S.A.S, empresa con la cual, al momento de

3 STC21658-2017

requerir la atención para una persona en estas condiciones especiales, se asigna una cita por medio de video llamada virtual y a través de un intérprete en línea se agotaría la asesoría.

Sin embargo, no se acercó al expediente el contrato por el cual se acreditara el convenio celebrado con Well Agency S.A.S o Interpreting Colombia S.A.S, ni se presentó de forma física en la inspección judicial, pues, si bien se anexan dos certificados del mismo banco asegurando estos acuerdos, no son prueba suficiente que logre dilucidar la fecha y duración en que los servicios estarán a disposición del banco.

De haberse probado la vigencia de estos convenios, se concluye que solo beneficiarían a las personas hipoacúsicas, pues, quienes son sordociegas no pueden acceder a esta atención en línea, razón que acredita la necesidad de un acompañamiento especializado desde el ingreso de la persona con discapacidad auditiva o visual, toda vez que los empleados direccionadores no capacitados, no la agotarán de forma efectiva.

Por ende, si bien es cierto, se permite garantizar este servicio de forma directa o mediante convenios con organismos especializados para prestarlo, también lo es, que la demandada no los está prestando en debida forma.

Por otro lado, no se observó dentro de todas las instalaciones de la accionada, señalizaciones, avisos, información visual y sistemas de alarma, para las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas, que les permitan identificar el lugar y la forma en la cual serán atendidas, pues únicamente se cuenta en lenguaje Braille, la atención preferencial en la oficina del Director y Subdirector del banco con dos imágenes en señas.

Por lo expuesto, sí existe por parte del Banco Davivienda S.A ubicado en la calle 20 número 16-55 de Armenia, Quindío, vulneración a los derechos e intereses colectivos de las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas, al no garantizarles el acceso al servicio público conforme a sus condiciones especiales, pues de esta forma no se estaría brindando el acceso a la información e intercomunicación, por lo tanto, las ayudas allí situadas son insuficientes.

Acreditados el cumplimiento de los requisitos sustanciales, se procede analizar las excepciones de fondo elevadas por la demandada.

i) falta de legitimación en la causa por activa en el actor popular, no está llamada a prosperar, pues, conforme se expuso anteriormente, el numeral 1° del artículo 12 de la Ley 472/98 autoriza a toda persona natural para iniciar acciones populares, sin ser necesario que se demuestre un interés especial diferente al proteger los derechos colectivos.

Por lo tanto, no es cierto como propone la demandada, que deba acreditarse la afectación o perjuicio del actor para requerir la protección del derecho e interés colectivo reclamado, adicionalmente, también se presentan para evitar el daño contingente y hacer cesar el posible peligro.

ii) inexistencia de violación de los derechos colectivos relacionados en la demanda, menciona la parte pasiva, que los literales del artículo 4 de la L 472/98 relacionados en la demanda, no tienen relación y coherencia con las acusaciones allí expuestas en su contra, razón por la cual, afirma que los intereses allí

enunciados, no son los que se pretenden hacer proteger y por ende, que no exista ninguna vulneración de su parte.

Lo anterior, tampoco es viable, toda vez que el interés afectado y objeto de protección, corresponde al servicio público, el cual se encuentra consagrado en el literal J del enunciado art. 4 Ib., que se debe garantizar a las personas en condición de discapacidad.

iii) falta de supuestos sustanciales de la acción popular, frente a esta, afirma la accionada que no existe conducta alguna por omisión o acción dirigida a vulnerar los derechos e intereses colectivos, los cuales solo aplican para las afectaciones que se generen a toda una comunidad, considerando que el invocado con lo pretendido, corresponde a un derecho individual común para un grupo de personas, pues no afecta a la totalidad de los clientes del banco, razones por las cuales no hay un nexo causal para que la acción prospere.

Afirmación errónea, toda vez que conforme a lo explicado anteriormente, se logró demostrar que el Banco Davivienda S.A ubicado en la calle 20 número 16-55 de Armenia, Quindío, sí está cometiendo actos omisivos para asegurar la prestación del servicio al cliente a las personas con discapacidades auditivas y visuales.

En consecuencia, dada la no prosperidad de las excepciones propuestas y lo dicho en la parte considerativa, se protegerá el derecho al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna para las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas.

Se ordenará a Banco Davivienda S.A ubicado en la calle 20 número 16-55 de Armenia, Quindío que, dentro de los dos (02) meses siguientes a la ejecutoria de esta providencia, incorpore dentro de su programa de atención al cliente, el servicio de profesional intérprete y guía interprete, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan el servicio, fijado en lugar visible, a través de señalizaciones, avisos, información visual y sistemas de alarma, la información correspondiente con identificación del lugar o lugares donde serán atendidas.

Así mismo, se dispondrá que la accionada, de conformidad con lo previsto en el art. 42 de la ley 472/98, en el término de dos (02) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, presente póliza de seguro por la suma de \$5.000.000 para garantizar el cumplimiento de la misma.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Armenia, Quindío, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO. AMPARAR, el derecho colectivo al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna para las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas.

SEGUNDO. ORDENAR al Banco Davivienda S.A ubicado en la calle 20 número 16-55 de Armenia, Quindío que, dentro de los dos (02) meses siguientes a la ejecutoria de esta providencia, incorpore dentro de su programa de atención al cliente, el servicio de profesional intérprete y guía interprete, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan el servicio,

fijado en lugar visible, a través de señalizaciones, avisos, información visual y sistemas de alarma, la información correspondiente con identificación del lugar o lugares donde serán atendidas.

TERCERO. ORDENAR al Banco Davivienda S.A ubicado en la calle 20 número 16-55 de Armenia, Quindío, que, de conformidad con lo previsto por el artículo 42 de la ley 472/98, en el término de dos (02) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, presente póliza de seguro por la suma de \$5.000.000 para garantizar el cumplimiento de la misma.

CUARTO. ORDENAR a las partes aquí relacionadas y el Ministerio Público, a verificar el cumplimiento de esta sentencia e informarlo a este despacho judicial.

QUINTO. CONDENAR en costas al Banco Davivienda S.A ubicado en la calle 20 número 16-55 de Armenia, Quindío y en favor del accionante, las que serán liquidadas por el juzgado conforme al art. 366 del Código General del Proceso. Inclúyanse, por concepto de agencias en derecho la suma de (\$1.000.000)

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

IVÁN DARÍO LÓPEZ GUZMÁN

JUEZ

Estado # 21 del 15-02-2022

Firmado Por:

Ivan Dario Lopez Guzman

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 003

Armenia - Quindío

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: **2264eb3d67e0df1ed782fc471e076495bde2d7bcbb3998f18da28cc2ee96f2fe**

Documento generado en 11/02/2022 04:42:45 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>