

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO
Bogotá D. C., veintisiete (27) de mayo de dos mil veintiuno (2021)
Radicación 11001 3103 032 2021 00028 00

El demandado William Buitrago Carrillo, ratificó mediante mensaje de datos el 14 de mayo de 2021 dirigido al correo electrónico de este juzgado, el poder otorgado a la abogada *Karen Liliana Rodríguez Martínez*.

Examinada la contestación de la demanda se establece que cumple los requisitos establecidos en el artículo 96 del Código General del Proceso;

Por tanto, el Juzgado,

RESUELVE:

PRIMERO: Tener en cuenta que el demandado *William Buitrago Carrillo*, se notificó personalmente y propuso excepciones de mérito oportunamente.

Teniendo en cuenta que del escrito de contestación y excepciones no fue enviado a la contraparte, se le ordena a la mandataria judicial que cumpla el deber previsto en el numeral 14 artículo 78 del Código General del Proceso y lo acredite en el proceso.

SEGUNDO: Reconocer personería para actuar a la abogada *Karen Liliana Rodríguez Martínez*, como apoderada del demandado *William Buitrago Carrillo*, según poder otorgado.

Notifíquese,

GUSTAVO SERRANO RUBIO
Juez

Nzb

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D.C.
El anterior auto se notificó por estado N° _____
Fijado hoy _____
NELDY FANNY CUBILLOS GÓMEZ Secretaria

Firmado Por:

GUSTAVO SERRANO RUBIO
JUEZ CIRCUITO
JUZGADO 032 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.

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:

e65abae430203beff58df0c303733d9f067eea91e8923a60670882a9f54deec6

Documento generado en 27/05/2021 09:17:17 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

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

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO
Bogotá D. C., veintisiete (27) de mayo de dos mil veintiuno (2021)
Radicación 11001 3103 032 2016 00475 00

Para continuar con el trámite que corresponde, se ordena oficiar nuevamente a la Secretaría Distrital de Movilidad, para que en el término de ocho (8) días, informe lo requerido en auto de 18 de marzo de 2021.

Oficiar y adjuntar auto del 18 de marzo y esta providencia. Tramitar la comunicación a través de correo electrónico.

Notifíquese,
GUSTAVO SERRANO RUBIO
Juez

Nzb

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D.C. El anterior auto se notificó por estado N° _____ Fijado hoy _____ NELDY FANNY CUBILLOS GOMEZ Secretaria Firmado Por: GUSTAVO SERRANO RUBIO JUEZ CIRCUITO JUZGADO 032 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C. 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: 103ae9fba81315f7911fb62dbb58a721165dc4342041b5e75c8 1ce8e1574b1b5 Documento generado en 27/05/2021 09:17:16 PM Valide éste documento electrónico en la siguiente URL: https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica
--

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO
Bogotá D. C., veintisiete (27) de mayo de dos mil veintiuno (2021)
Radicación 11001 3103 032 2019 00469 00

Para continuar con el trámite que corresponde, se requiere a la parte ejecutante para que informe al despacho si conoce alguna dirección física o electrónica adicional a la cual se pueda notificar a la demanda, o que proceda en la forma legal establecida para cumplir ese acto.

Notifíquese,
GUSTAVO SERRANO RUBIO
Juez

Nzb

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D.C. El anterior auto se notificó por estado N° _____ Fijado hoy _____ NELDY FANNY CUBILLOS GOMEZ Secretaria Firmado Por: GUSTAVO SERRANO RUBIO JUEZ CIRCUITO JUZGADO 032 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C. 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: d62915d7b8fc9c4ac35b750c02e5cf780bb34437dc7149c64d3af28655243272 Documento generado en 27/05/2021 09:17:23 PM Valide éste documento electrónico en la siguiente URL: https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica
--

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO
Bogotá D. C., veintisiete (27) de mayo de dos mil veintiuno (2021)
Radicación 11001 3103 032 2020 00229 00

La solicitud de terminación del presente proceso, presentada por la ejecutante, es procedente de conformidad con el inciso 1.º del artículo 461 del Código General del Proceso, ya que se manifiesta que los accionados efectuaron el pago total de la obligación.

Interpretando de manera integral las reglas de la Ley 1394 de 2010, que continúa vigente ante la declaratoria de inexecutable de la Ley 1563 de 2013, según sentencia C-169 de 2014 de la Corte Constitucional, se determina que para el caso no se genera arancel judicial, dado que la terminación anticipada planteada no se adecua a ninguno de los supuestos contemplados como “*hecho generador*” en el artículo 3º de la citada ley, toda vez que el pago no corresponde a lo acordado en una transacción o conciliación, ni al cumplimiento del pago reclamado en la demanda, y la cancelación no se efectuó mediante consignación a favor del proceso y a órdenes del juzgado.

Así las cosas el juzgado,

RESUELVE:

PRIMERO. Declarar terminado el presente proceso ejecutivo para la efectividad de la garantía real promovido por *Banco Caja Social* contra *Esther Mejía Ravelo y Carlos Felipe González González*, por pago total de la obligación.

SEGUNDO. Levantar las medidas cautelares. Si existe acumulación de embargos, poner a disposición de la respectiva autoridad los bienes perseguidos. Oficiar.

TERCERO. Como hubo pago total de la obligación, se ordena el desglose de los documentos aportados como base de la acción, a favor de los demandados.

CUARTO: Tener en cuenta que en este caso no se causa arancel judicial.

QUINTO: No imponer condena en costas.

SEXTO: Archivar oportunamente el expediente.

Notifíquese,

GUSTAVO SERRANO RUBIO
Juez

Nzb

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D.C.

El anterior auto se notificó por estado N°

Fijado hoy _____ NELDY FANNY CUBILLOS GÓMEZ Secretaria
--

Firmado Por:

GUSTAVO SERRANO RUBIO
JUEZ CIRCUITO
JUZGADO 032 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.

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:
0e09297ff12eed87a399774a4429620a966c3f7110df0e5736d0a0d8fecee594
Documento generado en 27/05/2021 09:17:15 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá. D.C., veintisiete (27) de mayo de dos mil veintiuno (2021)
radicado 11001 3103 032 2019 00492 00 y otros

Se procede a dictar la sentencia de primera instancia en las acciones populares acumuladas, promovidas por *Uner Augusto Becerra Lago* coadyuvadas por *Javier Elías Arias Idárraga* contra el *Banco Davivienda S.A.*

ANTECEDENTES

1. Lo solicitado.

El accionante promovió las acciones populares acumuladas en este trámite, invocando en todas, la protección de los derechos colectivos de los consumidores, establecidos en los literales m); d) y l) artículo 4.º de la Ley 472 de 1998, precepto 13 de la Constitución y los artículos 5; 8 y 15 de la Ley 982 de 2015 “*por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones*”. y solicitó ordenar “[...] a la accionada que en un término no mayor a 1 mes preste el servicio profesional de interprete y profesional guía interprete de planta con su propio personal de ser certificado por el Ministerio de Educación [...] o contrate con institución idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional.”.

2. Los fundamentos fácticos.

El demandante expuso que la entidad financiera accionada, presta sus servicios al público, en los establecimientos ubicados en la calle 16 # 9 – 16 de Valledupar (Cesar), la calle 8 # 18 – 02 de La Mesa (Cundinamarca), la calle 10 # 6 – 45 de El Colegio (Cundinamarca), carrera 3 # 11 – 31 de Ibagué (Tolima), la calle 28 # 14 – 18 de Saravena (Arauca), calle 51 # 50 – 18 plaza principal de Amaga (Antioquía), carrera 11 # 17 – 52 de Marsella (Risaralda) y carrera 7 # 123 – 43 de Bogotá D.C., sin contar con un profesional intérprete o guía intérprete acreditado por el Ministerio de Educación Nacional, que brinde atención a los ciudadanos sordos, sordo-ciegos e hipoacústicos.

3. La actuación procesal:

3.1. Mediante autos del 18; 23; 24 de septiembre y 7 de octubre de 2019, proferidos en los procesos con radicación 2019 – 00492; 2019 – 00496; 2019 - 00498; 2019 – 00514; 2019 – 00519; 2019 – 00520; 2019 – 00526 y 2019-00548, se admitió la demanda y se ordenó notificar a la accionada, así como también a la *Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, Instituto Nacional para Sordos INSOR, Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia.*

3.2. La demandada se pronunció frente a todas las acciones populares acumuladas, oponiéndose a las pretensiones y, formuló las excepciones de mérito que denominó: “[i]nexistencia de vulneración o siquiera amenaza a los derechos colectivos invocados como violados por cumplimiento del Banco Davivienda de las obligaciones que le son exigibles en materia de atención a personas en situación de discapacidad”; “[e]l actor no ha probado la vulneración por parte de mi mandante de los derechos colectivos invocados”; “[e]l Banco Davivienda ha implementado paulatinamente mecanismos alternativos para la atención de personas en situación de discapacidad visual y/o auditiva”; “[c]osa juzgada”; “[a]gotamiento de jurisdicción”; “[g]enerica”

También señaló, que no ha vulnerado los derechos colectivos invocados y que ha dado cumplimiento paulatino al marco normativo establecido para la atención de personas en condición de discapacidad; además adujo, que para la prestación del servicio a dichos consumidores financieros, implementó el sistema denominado “*centro de relevo y surcoe*”, el cual funcionó hasta el año 2019, así como la instalación de diversos juegos de avisos luminosos visuales y táctiles, suscribiendo convenios con diversas entidades para fortalecer la atención; así mismo ha capacitado a su personal en la asistencia de tal población y precisó, que los inmuebles no poseen barreras arquitectónicas que impidan el acceso a los ciudadanos con discapacidad.

También refirió, que el accionante no allegó probanzas para demostrar la afectación denunciada, y señaló que las diversas acciones populares radicadas coinciden en los hechos y pretensiones.

3.3. La *Procuraduría General de la Nación*, puso de presente el marco normativo establecido para la protección de la población sorda y sordo-ciega y, solicitó celeridad en el trámite de la acción.

3.4. La *Superintendencia Financiera de Colombia*, manifestó, que dentro de sus funciones no se halla la protección de los derechos colectivos y, que las entidades bajo su vigilancia se encuentran en la obligación de brindar el servicio a los consumidores financieros en condición de discapacidad, aludiendo a la autonomía que tienen para definir los protocolos de atención a aquellas personas.

3.5. El *Instituto Nacional para Sordos INSOR*, hizo alusión a su naturaleza jurídica y a las competencias asignadas por la ley, y dijo no ser el organismo que debe prestar directa o indirectamente el servicio de intérpretes en lengua de señas, ni de guía intérprete, careciendo de legitimación en la causa por pasiva. También mencionó las normas existentes sobre la prestación de dichos servicios a cargo de las entidades públicas y empresas privadas que brinden atención al público.

3.6. La *Superintendencia de Industria y Comercio*, alegó la inexistencia de actuar atentatorio de los derechos e intereses colectivos que le pudiera ser atribuible, así como la ausencia de competencia para

pronunciarse sobre este asunto, por no ejercer vigilancia respecto de la entidad financiera convocada.

3.7. En auto del 14 de febrero de 2020, se resolvió acumular las acciones populares con radicación 2019 – 00492; 2019 – 00496; 2019 - 00498; 2019 – 00514; 2019 – 00519; 2019 – 00520; 2019 – 00526 y 2019-00548, por ser idénticas en cuanto a sus partes, fundamentos y pretensiones.

3.8. El 20 de noviembre de 2020, se llevó a cabo la audiencia de pacto de cumplimiento prevista en el artículo 27 de la Ley 472 de 1998, habiéndose declarado fallida debido a la inasistencia del accionante y, se decretaron las pruebas correspondientes.

3.9. Por auto del 8 de abril del año en curso, se declaró culminada la fase instructiva y se corrió traslado a las partes para alegar de conclusión.

3.9.1. El *Banco Davivienda S.A.*, pidió no acceder a las pretensiones del actor, porque ha dado cumplimiento a la normatividad prevista para la protección de las personas en condición de discapacidad; además adujo, que para la prestación del servicio a la población sorda y sordo-ciega celebró un contrato con la empresa *Be Friend Wellagency* cuyo objeto es la *“interpretación de servicio en línea de forma inmediata, a través de la plataforma Hangouts meet, con una cobertura a nivel nacional disponible en todas y cada una de las oficinas”*, y con la sociedad *Interpreting Colombia* para la *“interpretación de servicio PRESENCIAL con una cobertura a nivel nacional disponible en todas y cada una de las oficinas que tiene el BANCO DAVIVIENDA S.A. y en el horario que solicite el cliente.”*; igualmente expuso, que en todas sus sucursales cuentan con señales visuales y táctiles (sistema braile) dirigidas a los ciudadanos con limitaciones.

Así mismo cuestionó el actuar del demandante, por presentar reiteradamente acciones populares en su contra sin sustento probatorio o legal.

3.9.2. La *Superintendencia Financiera de Colombia*, señaló, que no es la llamada a velar por la protección los derechos colectivos; pues tal deber se escapa de sus funciones, encontrándose tal obligación en cabeza de las entidades que vigila y adujo que tales instituciones financieras tienen que establecer los mecanismos para la prestación del servicio a las personas en condición de discapacidad, sin que pueda intervenir sobre este punto, ya que tal aspecto hace parte del sistema operativo interno de tales empresas.

4. Así las cosas, como no se observa causal de nulidad que invalide lo hasta ahora actuado y, por estar reunidos los presupuestos de rigor, se procede a dictar la sentencia que en derecho corresponde.

CONSIDERACIONES

1. La acción popular y su finalidad.

La acción popular es un mecanismo consagrado en el artículo 88 de la Constitución Política, que tiene como finalidad la protección de los derechos e intereses colectivos, concernientes a los consumidores, al patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica, entre otros, y se encuentra reglamentado en la Ley 472 de 1998.

2. Marco constitucional y legal de los derechos cuya protección se solicitó:

2.1. El reconocimiento constitucional de los derechos de todos los consumidores está previsto en el artículo 78 de la Constitución Nacional, según el cual:

“[...] La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

Así mismo, el artículo 4.º de la Ley 472 de 1998, señala algunos derechos e intereses colectivos y, admite también los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de derecho internacional celebrados por Colombia.

2.2. En relación con los derechos de las personas con discapacidad, la Ley 1346 de 2009, aprobatoria de la “*Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006*”, en los artículos 1.º, 2.º, y numeral 4.º del artículo 12, expresa:

“[...] ARTÍCULO 10. PROPÓSITO. El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. *A los fines de la presente Convención:*

La `comunicación´ incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;

Por `lenguaje´ se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal;

Por `discriminación por motivos de discapacidad´ se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables;

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;

Por `diseño universal´ se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

ARTÍCULO 12. IGUAL RECONOCIMIENTO COMO PERSONA ANTE LA LEY.

[...]

4. Los Estados Partes asegurarán que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir los abusos de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos. Esas salvaguardias asegurarán que las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida, que sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de la persona, que se apliquen en el plazo más corto posible y que estén sujetas a exámenes periódicos, por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial. Las salvaguardias serán proporcionales al grado en que dichas medidas afecten a los derechos e intereses de las personas”.

De igual manera se destaca, la prevalencia de esas disposiciones en el orden jurídico interno, en los términos del artículo 93 superior, por tratarse de una convención internacional que reconoce derechos humanos y prohíbe su limitación.

2.3. La Ley 1618 de 2013, fija las disposiciones generales para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y, en concreto, la Ley 985 de 2005 *“por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”*, establece los mecanismos para garantizar a las personas en dicha condición el acceso a todos los servicios a disposición de la ciudadanía en general y, en los artículo 4 y 8, se estatuye:

“[...] ARTÍCULO 4º. El Estado garantizará y proveerá la ayuda de intérpretes y guías intérprete idóneos para que sea este un medio a través del cual las personas sordas y sordociegas puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la Constitución. Para ello el Estado organizará a través de entidades oficiales y a través de convenios con asociaciones de intérpretes y asociaciones de sordos la presencia de intérpretes y guías intérpretes, para el acceso a los servicios mencionados.

[...]

ARTÍCULO 8o. 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 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”.

2.4. Sobre el régimen específico de protección al consumidor financiero, se destaca el capítulo XIV de la Parte Tercera del Estatuto Orgánico del Consumidor Financiero (Decreto 663 de 1993), donde se establecen las reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor; la Ley 1328 de 2009, específicamente el capítulo III, que impuso la obligación a cargo de las entidades financieras de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros, y como desarrollo de esa obligación, las Circulares Básica Jurídica No. 029 de 2014 y Externa No. 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Circular Básica en el Título III de la Parte I, incorpora las disposiciones sobre el acceso a la información y las instancias de atención a los consumidores del sistema financiero, y la Circular Externa introdujo las siguientes modificaciones sobre las medidas que deben adoptar las entidades respecto de los consumidores en situación de discapacidad:

“[...] Como obligación de las entidades vigiladas en desarrollo de la debida atención y protección al consumidor financiero:

1.3.5. Establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros”.

En materia de educación y suministro de información:

“1.4.2. (...) La implementación de programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad deben garantizar que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

(...)

1.5.7.1. (...) Tales programas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la

entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad”.

Como política del SAC:

“1.5.1.1.6. Establecer aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad”.

Como procedimiento:

“1.5.2.4. La atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad”.

Dentro de la capacitación e instrucción a funcionarios:

“1.5.6.5. Incluir aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad”

3. Carga de la prueba y disposiciones en materia probatoria en el marco de las acciones populares.

Por regla general, la carga de la prueba en las acciones populares corresponde al demandante, salvo por razones de tipo económico o técnico justificantes para distribuirla entre las partes, tal como lo indica el artículo 30 de la Ley 472 de 1998.

Según el artículo 29 *ibídem*, puede recurrirse a los medios de prueba establecidos en el estatuto procesal, hoy Código General del Proceso, sin contrariar las reglas específicas establecidas en los artículos 28, 31 y 32 *eiusdem*.

4. El caso concreto.

4.1. En cuanto a las manifestaciones de la accionada, referentes a la interposición de múltiples acciones populares por parte del demandante con igualdad de hechos y pretensiones, impone señalar, que revisadas las sentencias proferidas por el Juzgado Promiscuo del Circuito de Pacho Cundinamarca y el Juzgado Cuarenta Civil del Circuito de Bogotá D.C., en las que se resolvieron dos acciones populares promovidas por el actor contra el *Banco Davivienda S.A.*, no se advierte similitud en lo que respecta al lugar de ubicación de la sede donde se denunció existía vulneración de los aludidos derechos e intereses colectivos, pues en ellas se incluyeron las oficina de la carrera 16 # 7 – 49 de Pacho (Cundinamarca) y la carrera 68 B # 24 – 39 local 185 ubicado centro comercial Salitre Plaza de Bogotá D.C., las cuales son distintas de las incluidas en las demandas acumuladas en este trámite.

4.2. El actor denunció la transgresión de los derechos colectivos de los consumidores, porque la entidad financiera accionada, en los establecimientos abiertos al público donde presta sus servicios, ubicados en calle 16 # 9 – 16 de Valledupar (Cesar), la calle 8 # 18 – 02 de La Mesa (Cundinamarca), la calle 10 # 6 – 45 de El Colegio (Cundinamarca), carrera 3 # 11 – 31 de Ibagué (Tolima), la calle 28 # 14 – 18 de Saravena (Arauca), calle 51 # 50 – 18 plaza principal de Amaga (Antioquía), carrera 11 # 17 – 52 de Marsella (Risaralda) y carrera 7 # 123 – 43 de Bogotá D.C., no cuenta con un profesional intérprete o guía intérprete acreditado por el Ministerio de Educación Nacional, que brinde atención a los ciudadanos sordos, sordo ciegos e hipoacúsicos.

4.3. En ese contexto, el problema jurídico se circunscribe a establecer, si la falta de contratación de un intérprete o guía intérprete en las oficinas mencionadas del *Banco Davivienda S.A.*, vulnera los derechos e intereses colectivos de los consumidores en condiciones de discapacidad sensorial, visual o auditiva y, si a la vez se transgreden las disposiciones constitucionales y legales específicas para la protección de esa población.

4.4. Analizados los elementos de convicción incorporados en conjunto y de acuerdo con las reglas de la sana crítica, como lo ordena el artículo 176 del Código General del Proceso, se verifica, que en las sedes donde se alega la vulneración de los derechos colectivos, la convocada cuenta con mecanismos para la prestación del servicio a personas sordas y sordo-ciegas.

En efecto, en la prueba por informe allegada, la entidad financiera informó que, “[...] *el BANCO DAVIVIENDA tiene establecido un Protocolo de Atención a personas en situación de discapacidad (visual y/o auditiva) conforme al cual, desde el momento del ingreso del consumidor financiero en tal condición, esta persona es direccionada desde su ingreso hasta el área de la Dirección Administrativa de la Oficina a la que ingrese, para ser atendido de manera PREFERENCIAL, procurando dar solución a su requerimiento de manera expedita. [...] Para el efecto, al identificar si es una persona en condición de discapacidad auditiva que requiere para ser atendida a través del lenguaje de señas, el Director Administrativo de la Oficina, encargado de su atención, procederá a contactar vía internet al proveedor WELL AGENCY SAS para obtener el soporte de un INTÉRPRETE DEL LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANAS, interpretación que se obtiene en línea y de manera inmediata para dar curso al requerimiento del consumidor. [...] Si se identifica que es una persona con discapacidad visual y auditiva (sordociego) se procede a AGENDAR, por parte del Director Administrativo con el proveedor INTERPRETING COLOMBIA SAS, una cita para obtener la presencia PERSONAL en el punto de un GUÍA INTÉRPRETE para la persona en tal condición y atender su solicitud.*”

Aunado a lo anterior, refirió que, “[e]n la actualidad, BANCO DAVIVIENDA cuenta con DOS PROVEEDORES que prestan el servicio de intérprete en línea para personas en situación de discapacidad

auditiva que se comuniquen a través del lenguaje de señas colombianas. Este servicio es prestado EN LÍNEA Y DE MANERA INMEDIATA por la sociedad WELL AGENCY SAS sin limitación alguna en la totalidad de las Oficinas del Banco Davivienda [...] Para el servicio de GUÍA INTÉRPRETE para la atención a personas en situación de discapacidad VISUAL Y AUDITIVA, se tiene suscrito convenio con la sociedad INTERPRETING COLOMBIA SAS quienes, conforme al protocolo señalado en el punto 1 de este informe, designan de manera PRESENCIAL un GUÍA INTÉRPRETE para la atención de personas SORDOCIEGAS, con el correspondiente agendamiento en oficina, de manera ilimitada y en la totalidad de las oficinas del Banco Davivienda, y según el protocolo señalado.”.

Por otra parte, según el dictamen elaborado por la profesional Jenny Judith Vergara Pinto, “[...] el modelo ofrecido por parte del Banco Davivienda SI garantiza el acceso a la información y servicios en las sucursales bancarias a población sorda en Colombia [...] Cuenta con servicio de interpretación virtual de Lengua de Señas Colombiana en las 564 oficinas de Davivienda a nivel nacional. El servicio que se presta a la persona sorda se establece a través de una conexión virtual inmediata con el proveedor del servicio de interpretación, por lo que los tiempos de espera con el usuario con discapacidad es casi inmediato. [...] Se evidencia calidad en la interpretación, teniendo en cuenta que la idoneidad de los interpretes en Lengua de Señas Colombiana (LSC) actualmente se soporta dada su experiencia en diferentes ámbitos, certificaciones de estudio o evaluación, de capacitación o aprendizaje empírico como interprete, sus certificaciones laborales en entidades como el INSOR, FENASCOL, y en diferentes campos; educación jurídica y afines. [...] S e considera que efectivamente el Banco Davivienda S.A. cuenta con un protocolo de atención a personas sordas donde se establece el correcto manejo de cliente con discapacidad auditiva usuarias de lengua de señas a través del servicio de interpretación virtual; para las personas Semilingues el servicio también cuenta con interprete sordo quien se comunica directamente con la persona y logra así transmitir la información al interprete oyente. Para el tercer grupo de usuarios, el protocolo establece pautas de comunicación a través de lectura labio facial o escrita método correcto para establecer comunicación con estas personas.”

Además, se indicó que los colaboradores de la entidad bancaria, puntualmente, los directores administrativos se encuentran capacitados para la atención de personas en condición de discapacidad; además se verifica en los registros fotográficos allegados, que en las oficinas involucradas por el demandante se cuenta con señalización y equipos destinados a la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad.

4.5. Así las cosas, es válido concluir, que los mecanismos implementados al interior de la entidad financiera resultan adecuados para atender a población defendida por el actor popular y, es proporcional a la necesidad que busca satisfacer, siendo pertinente anotar, que de conformidad con el Decreto 1346 de 2009, dichas

instituciones cuentan con la libertad de establecer los mecanismos para la atención en sus dependencias abiertas al público; debiéndose tener en cuenta que de conformidad con el artículo 6.º de la Constitución Política “[l]os particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes [...]” y, para el caso no concurren circunstancias que permitan endilgarle responsabilidad.

Además, es un hecho notorio, que en la actualidad existen mecanismos tecnológicos para acceder a los servicios de los establecimientos bancarios, al punto de poder realizar transacciones por medio de plataformas virtuales e internet, garantizándose el acceso de todas las personas al sistema, con independencia de algunas limitaciones sensoriales que no les impidan del todo su utilización.

CONCLUSIÓN

Así las cosas, no se advierte la trasgresión de los derechos colectivos de los ciudadanos sordos, sordo ciegos e hipoacúsicos por parte de la accionada, ni el incumplimiento de las disposiciones legales específicas en la materia, como la Ley 982 de 2005, la Ley 1328 de 2009, el Estatuto orgánico del Sistema Financiero, ni las Circulares Básica Jurídica No. 029 de 2014 y Externa No. 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera.

En consecuencia, se impone denegar las pretensiones, como quiera que no existe amenaza o vulneración a los derechos colectivos invocados y no se condenará en costas al actor, porque no se evidencia que su actuar haya sido temerario o de mala fe.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta y Dos Civil del Circuito de Bogotá D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: Desestimar las pretensiones de las acciones populares acumuladas en este asunto, porque no se acreditó la vulneración de los derechos e intereses colectivos denunciados por el demandante como afectados.

SEGUNDO: No imponer condena en costas al accionante.

TERCERO: Comunicar esta decisión a la *Defensoría del Pueblo*, el *Ministerio Público*, el *Instituto Nacional para Sordos INSOR*, y las *Superintendencias de Industrias de Industria y Comercio y Financiera de Colombia*, remitiéndoles copia.

Cópiese y notifíquese,

GUSTAVO SERRANO RUBIO
Juez

Dz

Firmado Por:

**GUSTAVO SERRANO RUBIO
JUEZ CIRCUITO
JUZGADO 032 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**

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:

ab861c50d3220f94f96dcfde05667be9f916bbef073b3791e4ce481b5a4f2daa

Documento generado en 27/05/2021 07:16:40 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

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

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO
Bogotá D.C., veintisiete (27) de mayo de dos mil veintiuno (2021)
Radicado 11001 3103 032 2020 00212 00

Se decide sobre la aprobación del pacto de cumplimiento celebrado por las partes, por iniciativa del Juez, en la acción popular promovida por el señor *Libardo Melo Vega* contra *Laboratorios Cofarma S.A.*

ANTECEDENTES

1. Las pretensiones.

El accionante invocó la protección de los derechos colectivos de los consumidores establecidos en el literal n) artículo 4.º de la Ley 472 de 1998, precepto 78 de la Constitución, Resolución 16379 de 2003 y Ley 1480 de 2011, solicitando como pretensiones principales las siguientes:

“[...] Declarar que la accionada LABORATORIOS COFARMA S.A. en la fabricación del producto preempacado “BON AIRE Telas y Alfombras”, ha violado los derechos colectivos de los consumidores consagrados en el literal n) del art. 4 de la ley 472 de 1998, el art. 78 de la Constitución Política de Colombia, REGLAMENTO TÉCNICO - Resolución 16379 de 2003 (CIRCULAR ÚNICA de la Superintendencia de Industria y Comercio) y la ley 1480 de 2011.

En consecuencia de lo anterior ordenar a la accionada que se ABSTENGA de forma inmediata de seguir fabricando el producto preempacado `BON AIRE Telas y Alfombras´ que presente DEFICIENCIA DE LLENADO NO FUNCIONAL.

Ordenar a la accionada que de forma inmediata RETIRE del mercado el producto preempacado `BON AIRE Telas y Alfombras´ que ha sido puesto en circulación en un envase que presenta DEFICIENCIA DE LLENADO NO FUNCIONAL.

PREVENIR a la accionada para que a futuro no vulnere los derechos colectivos de los consumidores invocados en la presente acción, en la fabricación del producto preempacado `BON AIRE Telas y Alfombras´.

Que se condene a la accionada al pago de perjuicios en favor de la entidad pública no culpable que tenga a cargo la defensa de los derechos e intereses colectivos de los consumidores violados por la accionada, lo anterior de conformidad con lo ordenado en el art. 34 de la Ley 472 de 1998.

Que se condene a la demandada al pago de costas, fijando por concepto de agencias en derecho la suma equivalente a 10 salarios mínimos legales mensuales vigentes, de conformidad con lo preceptuado en el art. 5 del ACUERDO No. PSAA16-10554 del CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA.

De acuerdo con el Art. 42 de la ley 472 de 1998 que se le ordene a la accionada otorgar garantía bancaria o póliza de seguros, por el monto que el señor juez decida, la cual se hará efectiva en caso de incumplimiento a lo ordenado en la sentencia.”

Como pretensión subsidiaria a la segunda y tercera anteriormente referidas, pidió se ordenara a la convocada, “[...] *ABSTENERSE de fabricar el producto preempacado ‘BON AIRE Telas y Alfombras’ sin las correspondientes advertencias que comuniquen de forma suficiente, clara, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea todo lo relacionado con la deficiencia de llenado, comunicando a que aspecto técnico obedece la misma, nivel de llenado del envase y demás advertencias relacionadas con tal deficiencia de llenado.*”

1. Los fundamentos fácticos.

Informó el accionante, que la sociedad accionada fabrica el producto “*BON AIRE Telas y Alfombras*”, refiriendo en su empaque como contenido neto 400 gramos, cantidad que no se ajusta a la realidad, porque el envase es llenado muy por debajo de su capacidad real, sin señalar tal aspecto a los consumidores, por lo que corresponde a un “*producto engañoso*”; además, alegó la inexistencia de circunstancias que posibiliten una modificación en la porción del elemento que se coloca en el empaque.

2. La actuación procesal.

2.1. Mediante auto del 20 de agosto de 2020 se admitió la acción popular y, se ordenó notificar en legal forma a la sociedad convocada; así como al *Ministerio Público, Defensoría del Pueblo, Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima, Superintendencia de Industria y Comercio* y el *Ministerio de Salud y Protección Social*.

2.2. La *Superintendencia de Industria y Comercio*, planteó su desvinculación, al no vulnerar los derechos e intereses colectivos invocados, igualmente, hizo algunas precisiones normativas sobre la situación objeto del litigio.

2.3. El *Ministerio de Salud y Protección Social*, indicó que no intervendría en este asunto, al no existir relación entre la controversia planteada y sus competencias.

2.4. El *Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima*, solicitó su exclusión de este trámite, al no cumplir un papel determinante en la decisión que se tome en este proceso; también informó, que remitió el caso a la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de Higiene Domestica para lo de su competencia.

2.5. La accionada no emitió pronunciamiento en el término legalmente establecido.

3.6. El 27 de abril de la presente anualidad se llevó a cabo la audiencia de pacto de cumplimiento, en la cual el juez los invitó a procurar un acuerdo y para el efecto, las partes adelantaron conversaciones, oyéndose también a los funcionarios de las entidades públicas convocadas para intervenir, y se convino en concretar el respectivo acuerdo en ocho días, debiéndolo plasmar por escrito y allegar al Juzgado.

Oportunamente las partes, con la participación de los representantes de la *Superintendencia de Industria y Comercio* y la *Procuraduría General de la Nación*, radicaron el proyecto de pacto de cumplimiento.

CONSIDERACIONES

1. La acción popular es un mecanismo consagrado en el artículo 88 de la Constitución Política, que tiene como finalidad la protección de los derechos e intereses colectivos, concernientes al patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica, entre otros.

Este mecanismo constitucional se encuentra reglamentado en la Ley 472 de 1998 y, en su artículo 27 establece que las partes pueden celebrar un pacto de cumplimiento, mediante el cual se definan las posibles formas de solucionar el conflicto, a fin de proteger o reestablecer de forma inmediata los derechos o intereses colectivos afectados.

2. En el proyecto de pacto de cumplimiento, las partes acordaron lo siguiente:

“[...] Cofarma acuerda descontinuar la fabricación y comercialización del producto BON AIRE TELAS Y ALFOMBRAS del mercado colombiano. Para tal efecto certifica que Cofarma fabricó el último lote del producto BON AIRE TELAS Y ALFOMBRAS, identificado con el registro sanitario número NSOH00396-10CO, el 14 de abril de 2021

2.2. Cofarma se compromete a emitir un comunicado dirigido a todos sus clientes y/o circuitos comerciales, dentro

de un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la aprobación del pacto de cumplimiento, a saber, supermercados de cadena, grandes superficies y demás establecimientos comerciales que comercialicen el producto BON AIRE TELAS Y ALFOMBRAS, indicando que tal producto debe ser retirado de circulación de forma INMEDIATA teniendo en cuenta que el producto BON AIRE TELAS Y ALFOMBRAS fue descontinuado conforme a lo acordado en pacto de cumplimiento celebrado en el Juzgado 32 Civil del Circuito dentro del trámite de la acción popular No. 2020-212.

2.3. Adicionalmente, Cofarma se compromete a retirar las existencias dentro de los cinco (5) meses siguientes a partir de la aprobación del pacto de cumplimiento.

2.4. Dentro de un término de quince días hábiles (15) contados a partir del término de cinco (5) meses mencionado arriba, Cofarma se compromete a solicitar, ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), la cancelación, desistimiento o renuncia del registro o notificación sanitaria del producto BON AIRE TELAS Y ALFOMBRAS, correspondiente al número NSOH00396-10CO

[...] la sociedad accionada manifiesta que está de acuerdo en que fije por concepto de agencias en derecho a favor del actor popular la suma de 10 SMLMV.”

Verificado el citado documento, fuerza concluir que los citados compromisos cumplen las exigencias del inciso 4.º artículo 27 de la Ley 472 de 1998, pues se determina claramente la forma de protección de los derechos e intereses colectivos afectados y, se señala la forma en la que se hará efectiva su ejecución.

No se establece la necesidad de introducirle algún ajuste y además se cuenta con el aval de los funcionarios de las entidades que fueron citadas y cuya intervención se hacía obligatoria.

CONCLUSIÓN

Así las cosas, procede aprobar el pacto de cumplimiento celebrado por las partes.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de lo acordado, se conformará el comité de verificación del cumplimiento del fallo de que trata el artículo 34 de la Ley 472 de 1998, el cual estará integrado por el accionante, el representante legal de la accionada, y los funcionarios que deleguen la Superintendencia de Industria y Comercio, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos INVIMA y la Procuraduría

General de la Nación; órgano que rendirá el respectivo informe del cabal cumplimiento de lo estipulado.

Dados los resultados de la acción popular, en cuanto a que en el pacto de cumplimiento se acogieron las pretensiones del actor popular, lo que implica que la accionada resultó vencida, se impondrá condena en costas a la demandada.

Para la fijación de agencias en derecho, se tomará en cuenta el numeral 4 artículo 366 del Código General del Proceso, en armonía con el Acuerdo PSAA16-10554 DE 5 de agosto de 2016, el que en general establece los porcentajes para procesos declarativos en el artículo 5 y para los asuntos de primera instancia y sin cuantía, lo indicado en el literal b), que autoriza entre 1 y 10 SMLMV.

Cabe acotar que aunque las partes en el pacto de cumplimiento señalaron un monto sobre las agencias en derecho, tal señalamiento no es posible reconocerle efectos, de acuerdo con el numeral 9 artículo 365 del Código General del Proceso, según el cual “[l]as estipulaciones de las partes en materia de costas se tendrán por no escritas [...]”.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta Y Dos Civil Del Circuito De Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el pacto de cumplimiento suscrito por el actor popular señor *Libardo Melo Vega* y la accionada *Laboratorios Cofarma S.A.*, radicado el 6 de mayo de 2021.

SEGUNDO: CONFORMAR el comité de verificación del cumplimiento del citado pacto de la siguiente manera: el accionante, el representante legal de la accionada o su delegado y los funcionarios que deleguen la *Superintendencia de Industria y Comercio*, el *Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos INVIMA* y la *Procuraduría General de La Nación*, el cual deberá rendir el respectivo informe acerca de la ejecución de lo estipulado.

TERCERO: REMITIR copia de este fallo y del proyecto de pacto de cumplimiento a la *Defensoría del Pueblo*, para los fines pertinentes legales.

CUARTO: PUBLICAR la parte resolutive de este fallo, en el Diario Oficial dirigido por la Imprenta Nacional de Colombia, a costa de la parte accionada.

QUINTO: CONDENAR EN COSTAS a la demandada a favor del actor popular. Fijar como agencias en derecho la cantidad de seis (6) salarios mínimos legales mensuales, que equivalen a \$5'451.156 M/CTE. Efectuar oportunamente la respectiva liquidación.

Cópiese y notifíquese,

GUSTAVO SERRANO RUBIO
Juez

Dz

Firmado Por:

**GUSTAVO SERRANO RUBIO
JUEZ CIRCUITO
JUZGADO 032 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**

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:

**57f07c54196f3891fc343c4298fece38c7379122336bf47592fb02b26f1
98138**

Documento generado en 27/05/2021 07:16:37 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente
URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**