



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE PEREIRA**  
Veinticinco (25) de noviembre del dos mil veintidós (2022)

Asunto: Sentencia primera instancia #00271  
Proceso: Constitucional  
Acción: Popular  
Accionante: Mario Alberto Restrepo Zapata C.C.1.004.996.128  
Coadyuvantes: Cotty Morales Caamaño C.C.20.186.019  
Accionado: HDI Seguros S.A.<sup>1</sup> Nit. 860004875-6  
Radicado: 66001-31-03-002-2022-00297-00

Por la presente se entra a proferir la sentencia que en derecho corresponda dentro del proceso de la referencia.

### 1. PRETENSIONES

El accionante solicita a este despacho:

**1.1** Se ordene bajo sentencia, que el accionado 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.

**1.2** Condenar en costas y agencias en derecho a favor del accionante.

### 2. HECHOS

Como hecho central de su acción, el actor popular indicó que la entidad accionada vulnera el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, **ubicado en la Carrera 13 No. 13-40 Oficina 312B Centro Comercial Uniplex de la ciudad de Pereira, Risaralda**, advirtiendo que no cuenta con profesional interprete y guía interprete acreditado por el Ministerio de Educación Nacional, tal como lo ordena la Ley 982 de 2005, art 8.

### 3. CRÓNICA PROCESAL.

**3.1** La presente acción correspondió por reparto a este Juzgado el 17-03-2022<sup>2</sup>, siendo admitida a través de auto de 29-03-2022<sup>3</sup> al cumplir con los requisitos del artículo 18 de la ley 472 de 1998 y lo establecido en el Decreto 806 del 4 de junio de 2020, ordenando notificar a la accionada, a la Personería Municipal de Pereira, a la Defensoría del Pueblo y a la Alcaldía del municipio de Pereira- Risaralda, para que intervinieran en la presente acción.

En el proveído en mención también se ordenó publicar aviso a la comunidad, el cual se realizó en la página web de la Rama Judicial el 17-05-2022<sup>4</sup>.

**3.2** El 31-03-2022 se envió la remisión del mensaje de datos de notificación personal a la entidad accionada de conformidad con el Artículo 8 del Decreto 806 de 2020<sup>5</sup>, quedando notificada el día 05-04-2022, este guardo silencio.

**3.3** Por auto de 13-06-2022 se tuvo como no contestada la demanda y fijó fecha para la realización de la audiencia de pacto de cumplimiento<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> Propietaria del establecimiento de comercio "HDI Seguros S.A." ubicada en la Carrera 13 No.13-40 Oficina312B Centro Comercial Uniplex de Pereira - Risaralda.

<sup>2</sup> 66001310300220220029700 – 01CuadernoPrincipal – "002ActaReparto"

<sup>3</sup> 66001310300220220029700 – 01CuadernoPrincipal – "006AutoAdmisionAccionPopular"

<sup>4</sup> 66001310300220220029700 – 01CuadernoPrincipal – "016ConstanciaAvisoComunidad"

<sup>5</sup> 66001310300220220029700 – 01CuadernoPrincipal – "008ConstanciaNotificacionAutoAdmisorio"

<sup>6</sup> 66001310300220220029700 – 01CuadernoPrincipal – "023AutoFijaFechaAudienciaPacto"

**3.4** El 05-07-2022 se realiza la audiencia especial del artículo 27 de la ley 472 de 1998, misma en la cual se resuelve el recurso de reposición presentado por el accionado, reconociendo error del Despacho, teniendo por contestada la acción popular. Se decreta los testimonios de misma que se debió declarar fallida al no presentarse el accionante.<sup>7</sup>

**3.5** El 22-04-2022, el accionado contesta la demanda y menciona que no prestan servicios públicos, toda vez que son una entidad financiera. Además de utilizar el Centro de Relevó para atender a personas en situación de discapacidad auditiva.

Propone las excepciones “Ineptitud de la demanda”, “Ausencia de vulneración de derechos e intereses colectivos”, “Imposibilidad de presumir la afectación de un derecho colectivo a partir del incumplimiento de normas”, “Ausencia de configuración de actos discriminatorios”, “Hecho superado”.

**3.6** El 31-08-2022 se realiza la audiencia especial del artículo 28 de la ley 472 de 1998, misma en la cual se recepciona el testimonio de la señora Juliana del Pilar Reyes Rojas y se acepta desistimiento del testimonio de Juan Manuel Morales. Se corrió traslado para presentar alegatos<sup>8</sup>.

**3.7** Presenta alegatos el accionante en forma extemporánea y sin aportar fundamentos facticos y jurídicos que avalen su posición, y la accionada lo hace en tiempo con argumentos.

#### **4. PRESUPUESTOS PROCESALES**

**4.1 COMPETENCIA:** El despacho es competente para tramitar la acción, en razón a ser la ciudad de Pereira el sitio de ocurrencia de los hechos, de conformidad con el inciso 2º del artículo 16 de la Ley 472 de 1998.

**4.2 DEMANDA EN FORMA:** El artículo 18 de la ley 472 de 1998 establece que en las acciones populares la demanda debe estar conforme a las exigencias allí enunciadas, las cuales revisadas en el presente caso se cumplen y por ello se admitió.

Se ha situado esta acción a través del procedimiento preceptuado en la ley 472 de 1998.

**4.3 CAPACIDAD PARA SER PARTE Y PROCESAL:** Los intervinientes gozan de capacidad para ser parte y procesal, persona natural, mayor de edad el actor popular, y persona jurídica de quien se acredita su existencia y con la libre disposición de sus derechos la sociedad accionada.

Es menester advertir que el accionante actúa a nombre propio sin ser abogado, por ende, se requería la notificación del DEFENSOR DEL PUEBLO como lo manda el inciso segundo del artículo 13<sup>9</sup> de la mentada ley, lo cual se hizo.

#### **5. LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA:**

Están legitimados por activa y pasiva, según la ley (artículos 13 y 14 de la ley 472 de 1998) las personas naturales o jurídicas<sup>10</sup> y aquellas que con su accionar u omisión sean las que producen dicha violación o amenaza.

---

<sup>7</sup> 66001310300220220029700 – 01CuadernoPrincipal - “036ActaCoadyuvanciaPactoDctoPruebasTraslado”

<sup>8</sup> 66001310300220220029700 – 01CuadernoPrincipal – “042ActaNiegaSentenciaPracticaPruebasTraslado”

<sup>9</sup> ARTICULO 13. EJERCICIO DE LA ACCION POPULAR. “... Cuando se interponga una acción popular sin la intermediación de un apoderado judicial, la Defensoría del Pueblo podrá intervenir, para lo cual, el juez deberá notificarle el auto admisorio de la demanda.”.

<sup>10</sup> Nota de Relatoría: Ver Sentencia proferida por la Sección Tercera del Consejo de Estado el 21 de noviembre de 2002. Exp. AP-1815. Igualmente, CONSEJO DE ESTADO. Sentencia AP-824 del 30 de enero de 2003. M.P.: Ligia López Díaz. Además, la doctrina nacional: CAMACHO, Azula. *Manual de Derecho Procesal, Tomo III, De*

Teniendo en nuestro caso que el señor **MARIO RESTREPO** actúa a nombre propio y en defensa de las personas que conforman la comunidad de personas SORDAS, SORDOCIEGOS E HIPOACUSTICOS y que se ha imputado el accionar dañino a **HDI SEGUROS S.A**, como propietario del establecimiento de comercio denominado “HDI Seguros S.A.” ubicado en la Carrera 13 No.13-40 Oficina 312B Centro Comercial Uniplex de esta ciudad, donde presta sus servicios, podemos concluir que se presentan la legitimación en la causa por activa y por pasiva.

Además, se encuentra legitimada la señora Cotty Morales Caamaño, por haber sido reconocida como coadyuvante dentro del presente asunto.

## **6. PROBLEMA JURÍDICO.**

La demanda lleva a este Despacho a formularse el siguiente interrogante: ¿Se encuentra la persona accionada vulnerando los derechos e intereses colectivos que se encuentran en el artículo 4 de la Ley 472 de 1998?

## **7. FUNDAMENTOS NORMATIVOS Y JURIDICOS.**

El despacho teniendo en cuenta las pretensiones incoadas por el accionante en donde se hace mención a la contratación de un profesional intérprete o guía intérprete para la atención de la población sorda, sordociega e hipoacúsica, y la mención sobre el artículo 8<sup>11</sup> de la Ley 982 de 2005, el cual hace referencia a dicha obligación, pero, no quedándose solo en esta obligación al decir en su escrito que “se desconocen además tratados internacionales firmados por Colombia tendientes a evitar todo tipo de discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación, en este caso a aquellos que contempla la ley 982 de 2005 y se desconocen otras leyes que de oficio determine el juzgador Constitucional de oficio,...”, por ello se tendrá en cuenta las siguientes normas y jurisprudencias para tomar una decisión.

Es dable advertir, que como Juez constitucional, nuestra primera obligación es la de respetar los PRECEDENTES CONSTITUCIONALES, es decir, que al existir casos ya decididos por Tribunales o las Cortes o Consejo de Estado, en los cuales se hayan definido las reglas y sub reglas para resolverlos y con los cuales pueda existir identidad fáctica con la acción a decidir, se deberán seguir éstas, eso sí, pudiendo el Juez apartarse de dichos criterios, pero, motivando el porqué de dicha posición.

En este orden de ideas, la Corte Suprema de Justicia en sala de casación civil, siendo magistrado ponente el doctor ARIEL SALAZAR RAMÍREZ, ha proferido el cuatro (4) de mayo de dos mil quince (2015) dentro del expediente con radicación N° 11001-02-03-000-2015-00823-00, la sentencia número STC5309-2015 (Discutido y aprobado en sesión de cuatro de mayo de dos mil quince), en donde ha reiterado que no se puede desatender por las autoridades ni los particulares el alcance de las previsiones contenidas en la Ley 982 de 2005 respecto de las medidas que deben procurarse en relación con las personas que tienen algún tipo de discapacidad auditiva y visual, a ello nos atendremos, permitiéndonos transcribir apartes de ella para fundamentar nuestra decisión:

---

*los procesos civiles, agrarios, de familia y acciones populares. Editorial Temis, Cuarta Edición. Página 534. TAMAYO JARAMILLO, Javier. Las acciones populares y de grupo en la responsabilidad civil. Editado por Baker & McKenzie. Bogotá, enero de 2001. Página 129 y 130.*

<sup>11</sup> “**Artículo 8°.** Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y 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.”

## “II. CONSIDERACIONES

(...) **3.** Es necesario recordar que a través de la Ley 324 de 1996 y 361 de 1997 ya se habían dictado algunas disposiciones a favor de la población sorda y estableciendo mecanismos de integración social de las personas “*con limitación*”, cuyo propósito que también aparece inmerso en la Ley 982 de 2005, es beneficiar el desarrollo integral de las personas con alguna discapacidad permitiéndoles ejercer sus derechos sin barreras que le impidan su inclusión plena en la vida social.

**3.1.** La segunda de las leyes citadas, en su artículo 46, hizo referencia a la “*accesibilidad*” como un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado, que debe ser tenido en cuenta por los “*organismos públicos o privados en la ejecución de dichos servicios*”.

Tal posibilidad de acceso -según la jurisprudencia constitucional- *no se limita a la aproximación adecuada a los edificios para las personas con discapacidades, sino que se extiende a cualquier otra barrera física o inmaterial que tenga el mismo efecto. Respecto de ellas, el derecho a la igualdad obliga al ofrecimiento de las condiciones materiales que les permitan acceder, efectivamente, a los servicios a los cuales tiene derecho cualquier persona.*

*Tanto da no poder ingresar al lugar de prestación del servicio por la existencia de barreras físicas, como tener la posibilidad de hacerlo pero encontrar en su interior otro tipo obstáculos que por una condición de minusvalía impiden acceder al derecho que tienen los demás usuarios (T-006 de 2008). (...)*

**3.2.** En el Decreto 1838 de 2005 que reglamentó la Ley 361 de 1997, se estableció incluso que en el diseño, construcción y adecuación de los edificios abiertos al público, debía disponerse de “*sistemas de guías e información para las personas invidentes o con visión disminuida que facilite y agilice su desplazamiento seguro y efectivo*”.

**3.3.** La Ley 762 de 2002 aprobó la “*Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad*” suscrita en la ciudad de Guatemala el 7 de junio de 1999, instrumento que en su artículo III recoge el compromiso que adquirieron los Estados Parte de adoptar medidas, entre otras, para:

*“a) (...) 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.*

*c) (...) 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”* (el destacado no es original).

**3.4.** La Ley 982 de 2005, por la cual “*se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones*”, **incorpora un conjunto de medidas encaminadas a promover condiciones que hagan posible la igualdad de los individuos con limitación de tipo auditivo y visual con miras a lograr su inclusión en los distintos ámbitos de la vida en sociedad, las cuales están relacionadas con la garantía de condiciones mínimas materiales de accesibilidad de ese grupo humano a distintos servicios, y entidades públicas y privadas, en razón de las considerables dificultades que tienen para relacionarse con el entorno.**

Dicha regulación es reflejo de un esfuerzo legislativo de protección a las personas en situación de discapacidad que al incorporar varias determinaciones destinadas a mejorar las condiciones de vida del sector poblacional mencionado y contribuir a su inserción en la comunidad, cumple con los mandatos del constituyente consagrados en los artículos 13 y 47 de la Carta Política, conforme a los cuales el Estado “*protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta.*” y “*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”.*

**3.5. En armonía con esas previsiones, la Ley 1346 de 2009 que aprobó la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”,** adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, concibe a la población discapacitada como merecedora de la implementación de mecanismos que promuevan, protejan y aseguren el goce pleno y en condiciones de igualdad de sus derechos y libertades, además de procurar el respeto de su dignidad inherente.

En el numeral 1° del artículo 9° de ese instrumento internacional se estableció lo siguiente:

*1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para 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. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a: (...) b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia. (subrayas no son del texto).*

**Y en el numeral 2° de esa misma disposición, se contempló como obligación de los Estados Partes la de: “(...) b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad”;** además en dicha regulación se estimó necesario que los edificios e instalaciones abiertas al público puedan contar con señalización en Braille; ofrecer formas de asistencia e intermediarios, incluyéndose guías, lectores e intérpretes profesionales para facilitar el acceso a tales edificaciones y a la información.

**3.6.** La Ley estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual “*se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*”, considera que la garantía del acceso y la accesibilidad es una manifestación de la igualdad material que propende por la autonomía e independencia de las personas en situación de discapacidad, «*razón por la cual, 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*» (T-850 de 2014; negrillas son del texto).

De la anterior reseña normativa queda claro que la implementación de medidas que procuren la integración social de las personas en situación de discapacidad ha sido una preocupación constante del legislador que se corresponde plenamente con los ordenamientos superior y legal en los que la accesibilidad se considera presupuesto necesario para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de ese grupo poblacional, disposiciones que no deben ser analizadas por los administradores de justicia de una forma aislada e inconsonante con los objetivos y propósitos de las regulaciones existentes, sino de manera global o en conjunto atendiendo la prevalencia de la Constitución Política.

**3.7.** La jurisprudencia constitucional, en relación con las personas con limitaciones auditivas, de habla o de visión graves, ha enfatizado en que nuestra Carta Fundamental «*establece una protección constitucional reforzada orientada al establecimiento de condiciones reales de inclusión social (arts. 13, 47 y 54; art.2), lo que se extiende a: (i) la proscripción de medidas discriminatorias o excluyentes; (ii) la remoción de obstáculos y barreras de acceso a sus derechos de ciudadanía política, civil y social; (iii) las acciones afirmativas o de discriminación positiva, que les permitan acceder, en igualdad de condiciones, al goce de sus derechos fundamentales; y (iv) las políticas de prevención, rehabilitación e integración social. Se trata entonces de una equiparación efectiva de oportunidades para el goce de los derechos que se reconocen a toda persona*» (T-0006/08).

Y es precisamente, ese mandato constitucional de igualdad mediante “acciones afirmativas” de diferenciación entre los individuos, el que aparece desarrollado, entre otros textos normativos, en la Ley 982 de 2005 que establece que de la misma manera que las entidades estatales de cualquier orden, “*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*” deben incorporar paulatinamente en sus 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...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*” (artículo 8º), además de contar con “*señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas*” (artículo 15).

4. No encuentra la Sala que, al analizar si se produjo o no la transgresión de los derechos colectivos invocados por el actor popular, el juzgador *ad quem* haya efectuado una interpretación sistemática de los artículos 8º y 15º de la Ley 982 de 2005<sup>15</sup> con las otras disposiciones de la misma ley, como por ejemplo, los artículos 21 y 22 que reconocen el derecho humano inalienable de toda persona sorda y sordo-ciega de acceder a una forma de comunicación efectiva que le permita integrarse socialmente en espacios públicos y privados, y con las demás disposiciones integrantes del bloque de constitucionalidad, que contrario a la imposición de barreras visibles e invisibles las cuales pueden ahondar la desigualdad, procuran por su eliminación y la adopción de medidas inclusivas que hagan posible la igualdad material consagrada como derecho fundamental en el artículo 13 de la Constitución Política. (...)

Lo anterior, porque no se puede desconocer que es deber de las entidades privadas, en razón a los principios de progresividad y solidaridad, prestar sus servicios de manera que satisfagan y logren su función social adoptando medidas inclusivas que faciliten la accesibilidad de todas las personas en condiciones de igualdad, de tal forma que se garanticen de forma real y material sus derechos fundamentales.

En ese sentido, en la sentencia T-850 de 2014 se puntualizó:

*La Constitución Política y la jurisprudencia constitucional han reconocido como uno de los fines esenciales del Estado Social de Derecho el deber y obligación de garantizar y hacer efectivos los derechos fundamentales de todas las personas, sin discriminación alguna, en aras de lograr una igualdad real y efectiva. Para ello se requiere de acciones afirmativas a favor de las personas en situación de vulnerabilidad, que permitan la integración social de todos los colombianos. Deberes y obligaciones, que de conformidad con el principio de solidaridad corresponde tanto al Estado- en su papel activo de garante de los derechos establecidos en la Constitución- como de los particulares, ayudar a disminuir y en consecuencia, eliminar los obstáculos que impidan a ciertos individuos gozar de sus derechos fundamentales* (destacado propio).” (Negrillas fuera del texto)

En relación con lo anterior, el Tribunal Superior de Pereira en sala civil – familia, siendo magistrado ponente el doctor CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS, ha proferido el seis (6) de abril de dos mil veintidós (2022), dentro del expediente con radicado N° 66-001-31-03-002-2018-00819-01, la sentencia número SP-0034-2022 (...), en donde se ha señalado que:

“En cuanto acá interesa, la citada Ley 472 señala como objeto de aquella herramienta evitar el daño contingente o 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 ello fuere posible (Art. 2). Allí se reconoce su faceta preventiva que, en palabras de la Corte Constitucional, “...significa que no es ni puede ser requisito para su ejercicio, el que exista un daño o perjuicio de los derechos o intereses que se busca amparar, sino que basta que exista la amenaza o riesgo de que se produzca, en razón de los fines públicos que las inspiran. Desde su remoto origen en el derecho romano, fueron concebidas para precaver la lesión de bienes y derechos que comprenden intereses superiores de carácter público y que por lo tanto no pueden esperar hasta la ocurrencia del daño”. (C.C. Sentencia C-215 de 1999).

La acción popular, de conformidad con el artículo 9º, procede contra toda acción u omisión de las autoridades o de los particulares. Son elementos esenciales de esa clase de acciones: a) la acción u omisión de la autoridad o del particular demandado; b) un daño contingente, peligro o amenaza o vulneración de derechos o intereses colectivos, y c) la relación de causalidad entre esa acción u omisión y el daño, la amenaza o vulneración.

(...)

5.4.3.- Por último, en cuanto tiene que ver con la aplicación del artículo 15 de la Ley 982 de 2005 al caso concreto, es cierto que la norma indica que todo establecimiento o dependencia del Estado y de los entes territoriales con acceso al público, deberá contar con señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas. Sin embargo, la interpretación sistemática de ese canon, no solo en el contexto de la ley a la que pertenece sino de todo el entramado nacional e internacional que soporta el derecho de accesibilidad a las personas en condición de discapacidad (convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada en la ley 1346 de 2009; Ley Estatutaria 1618 de 2013, entre otros), **obliga a concluir que la disposición también viene aplicable a los particulares que prestan un servicio público o al público**, pues como la ha expresado por la Corte Suprema de Justicia, en sede de tutela que se acoge como criterio auxiliar:

“No se advierte que el ad quem, en la hermenéutica de ese precepto hubiera reparado en los objetivos de esa ley, como los de procurar la equiparación de oportunidades de las personas sordas y sordo-ciegas y facilitar su acceso a diferentes ámbitos de la vida en comunidad, entre ellos los relacionados con los servicios públicos; ni que lo hubiera interpretado, de forma sistemática, es decir en conjunto con otras disposiciones de la misma regulación legal, y los restantes mandatos constitucionales y legales que integran el marco jurídico de protección de ese sector poblacional, para determinar si a los establecimientos de crédito también se les impone someterse a dicha normatividad. Lo anterior, porque no se puede desconocer que es deber de las entidades privadas, en razón a los principios de progresividad y solidaridad, prestar sus servicios de manera que satisfagan y logren su función social adoptando medidas inclusivas que faciliten la accesibilidad de todas las personas en condiciones de igualdad, de tal forma que se garanticen de forma real y material sus derechos fundamentales. (CSJ, STC5309-2015)”.

5.4.4.- Lo expuesto permite descartar que, en materia de baños accesibles, a la accionada se le estén realizando exigencias no establecidas en la ley. Todo lo contrario, ella misma es la que consagra la acción afirmativa a favor de las personas en condición de discapacidad.

**Similar acontece con la obligación de contar con los servicios de intérprete o guía intérprete que, dicho sea de paso, no se trata de contar con personal de planta en cada establecimiento con esa formación, pues bien puede garantizarse mediante organismos que ofrezcan esos servicios.**

Lo que sucede es que la apelante, como varias autoridades locales de Salud lo expusieron en sus informes (debieran ser las Secretarías de Inclusión Social, en aquellas entidades territoriales donde funcionan, las que atendieran el llamado en esta clase de asuntos), se limitan a examinar los requisitos de funcionamiento de los CAF de la accionada desde la óptica del control sanitario de los medicamentos, o de los requisitos para la habilitación de servicios de salud (como, por ejemplo, Resolución número 1403 de 2007, por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico; o Resolución 2003 de 2014, Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud), **sin parar mientes en la existencia de otras disposiciones superiores que tienen por objeto garantizar la inclusión social de las personas en condición de discapacidad, para que puedan desarrollar un estilo de vida sin ningún tipo de discriminación que, por su puesto, son de obligatorio cumplimiento.**

En el mismo sentido, tampoco puede hablarse de una vulneración de la libertad de empresa en los términos del artículo 333 constitucional. Por el contrario, es la materialización del principio de solidaridad, también de rango superior, argumento que soporta la decisión, principio que irradia no solamente el ordenamiento jurídico, sino también el sistema económico, postulado final contenido desde el preámbulo de la Carta, que acoge como valor la búsqueda de un orden político, económico

y social justo, en el modelo de Estado Social de Derecho (art. 1º Ib.)<sup>7</sup> . Así, no es dable limitar las obligaciones de infraestructura de los establecimientos de Audifarma únicamente a la Resolución No. 1403 de 2007 que invoca, pues existen cargas a sus hombros que buscan satisfacer intereses superiores.

5.4.5.- Frente a la manifestación de que la obligación de tener intérprete es paulatina, y obligar a hacerlo de inmediato es desproporcionado, basta señalar que la Ley 982 de 2005, que la contempla, fue promulgada el 2 de agosto de 2005, y su vigencia inició 60 días después (Art. 47), esto es, hace más de 15 años. En esas condiciones, no resulta plausible admitir que aquella aun no sea exigible, o que la accionada esté en oportunidad razonable de, en forma voluntaria, proceder a su acatamiento.

Bastaría agregar que a más del tiempo que ha transcurrido desde que conoció del inicio de este proceso, en la sentencia se le otorgó un tiempo amplió para su ejecución (6 meses), luego no luce acertado señalar que se trata de una imposición desproporcionada por ser de inmediato cumplimiento.

5.4.6.- Por último, no se trata de incentivar el uso de baños públicos sin considerar los riesgos de contagio por Covid-19. Las medidas de inclusión por las que se aboga son de vigencia muy anterior a las de la pandemia mencionada, y una eventual restricción de uso por instrucciones en ese sentido, no significa que no deban acogerse por las personas obligadas a ello, como la demandada.

(...)

6. Resta que la Sala se pronuncie sobre el hecho superado que se invoca como motivo de apelación, y sobre los puntos de atención concretos que se señalaron al hacer los reparos concretos, sin que se encuentre procedente hacerlo frente a los que se adicionaron al sustentar la alzada, por desbordar el planteamiento que se realizó ante el a quo, sobre el cual en forma exclusiva debieron versar las argumentaciones en segunda instancia (Arts. 320, 327 y 328 C.G.P.)

En los alegatos de conclusión (archivo 09 de primera instancia) se expresó que Audifarma S.A. ha implementado para todos sus establecimientos la atención de intérprete de lengua de señas de manera virtual a través del “CENTRO DE RELEVO del ministerio de las tic, la cual FUNCIONA y cuenta con diversos servicios entre los que se destacan SIEL ( SERVICIO DE INTERPRETACION EN LINEA), RELEVO DE LLAMADAS, los cuales son operados por FENASCOL (FEDERACION NACIONAL DE SORDOS DE COLOMBIA) y se encuentran disponibles vía internet en nuestros centros de atención farmacéutica con diadema y cámara web” (subrayado fuera del texto original)

En similar sentido se recibieron múltiples informes de las autoridades de salud que visitaron los puntos de atención, negando la existencia e intérpretes o guías intérpretes, pero agregando que se contaba con el servicio del centro de relevo.

Debe destacar la Sala que, en todo caso, en varios informes también se indicó que no existían herramientas tecnológicas para el ingreso, que no todo el personal conoce la herramienta, que era muy lento y dependía del acceso a internet, y que no sirve para las personas con discapacidad visual (por ejemplo, ver informes a folios 26 y ss del cuaderno 4 de primera instancia, Medellín, en la carrera 46 No. 53-44 Local 203, calle 58 No- 50 – 40, carrera 43 A No. 31- 157/183, o página 112 y ss Ib., de la misma ciudad, calle 55 No. 46-14 local 109 y 101).

Además de tratarse, entonces, de una solución formal, pues se evidenció desconocimiento de algunos servidores de la accionada, o imposibilidad técnica de acceder, lo cierto es que el centro de relevo “solo sirve para las personas que se comuniquen mediante el lenguaje de señas, esto es, con dificultades en el habla, básicamente con hipoacusia; los individuos con sordo-ceguera evidentemente no pueden usar ese mecanismo.”<sup>8</sup>

En ese sentido, y de realmente haber quedado acreditado su funcionamiento, sería solo una solución parcial a lo pretendido en la demanda. Ahora bien, sostuvo la apelante al recurrir que estaba en implementación de la plataforma tecnológica SERVIR, con FENASCOL (Federación Nacional de Sordos de Colombia). A partir del folio digital 30 del archivo 12 de segunda instancia,

que contiene la sustentación del recurso de apelación, aseveró haberse celebrado el contrato, y se armaron documentos que pretenden dar cuenta de los términos de la contratación con FENASCOL.

Más allá de ser documentos aportados en forma extemporánea, lo cierto es que aun si pudieran valorarse, tampoco demuestran el hecho superado que se alega. Esa entidad certifica: "...este contrato y su implementación le permitirá garantizar la accesibilidad a las personas sordas en la oferta y atención de sus servicios hasta para 100 puntos de atención al usuario, el cual se realizará por medio de una plataforma tecnológica, que facilita el servicio remoto de video llamada para realizar la comunicación mediada por un intérprete calificado en línea entre las personas sordas y los agentes de atención en las diferentes sucursales o puntos de atención de AUDIFARMA.". A no dudarlo se trata de otra solución parcial, pues solo atiende población sorda, quedando sin inclusión aquellas que además tiene problemas de visión (sordoceguera). Esta última condición se define en la Ley 982 como (art. 1º -6 lb.): "...una limitación única caracterizada por una deficiencia auditiva y visual ya sea parcial o total; trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información."

Presentando el lenguaje de señas las características de ser "...visual, gestual y espacial" (art. 1º -10 lb.), no puede ser percibido por los ciegos, y claro, tampoco por los sordociegos. Ellos pueden comunicarse por otros lenguajes p.ej. el dactilológico. Bajo tal escenario, es claro que ni el centro de relevo como ya se indicó, ni el convenio con FENASCOL, garantizaría la atención de los usuarios sordociegos. Se descarta, entonces, la existencia del hecho superado, pues no están cubiertas la totalidad de las pretensiones de las demandas acumuladas." (Negrillas fuera del texto)

La Constitución Política establece en el artículo 2º como fin del Estado Colombiano, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; el 13, que propende por la igualdad, debiendo promover las condiciones para que ésta sea real y efectiva adoptando medidas a favor de los grupos discriminados, teniendo especial protección las personas que por su condición física entre otros se encuentren en debilidad manifiesta; el 47, que específicamente establece atención especializada para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos.

En desarrollo de esas normas superiores el legislador expidió la Ley 361 de 1997 para proteger a una población minoritaria, en condiciones de vulnerabilidad, por la cual se *"establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"*; en el artículo 2º impuso como obligación al Estado garantizar y velar *"porque en el ordenamiento jurídico no prevalezca discriminación sobre habitante alguno en su territorio, por circunstancias personales, económicas, físicas, fisiológicas, síquicas, sensoriales y sociales"* y en el 3º dispuso que *"El Estado Colombiano inspira esta Ley para la normalización social plena y la total integración de las personas con limitación..."*.

Igualmente, el artículo 8º de la Ley 982 de 2005 indica: *"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"*.

De acuerdo con esa disposición, las entidades estatales de cualquier orden, las empresas prestadoras de servicios públicos, las instituciones prestadoras de salud, las bibliotecas públicas, los centros de documentación e información general y en general las instituciones gubernamentales y no gubernamentales **que ofrezcan servicio al público**, están en la obligación de proporcionar los servicios de intérprete y guía de intérprete a las personas que presenten discapacidad visual

y de escucha, fijando en lugar visible la información correspondiente con identificación del lugar o lugares donde podrán ser atendidas.

En ese sentido, en la sentencia SP-0034 de 2022 se puntualizó<sup>12</sup>:

“Por último, en cuanto tiene que ver con la aplicación del artículo 15 de la Ley 982 de 2005 al caso concreto, es cierto que la norma indica que todo establecimiento o dependencia del Estado y de los entes territoriales con acceso al público, deberá contar con señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por personas sordas, sordociegos e hipoacúsicas. Sin embargo, la interpretación sistemática de ese canon, no solo en el contexto de la ley a la que pertenece sino de todo el entramado nacional e internacional que soporta el derecho de accesibilidad a las personas en condición de discapacidad (convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada en la Ley 1346 de 2009; Ley Estatutaria 1618 de 2013, entre otros), obliga a concluir que la disposición también viene aplicable a los particulares que prestan un servicio público o al público”.

## 8. CONSIDERACIONES

Así las cosas, para decidir el presente asunto, es menester del despacho indicar que el espíritu de las Leyes 361 de 1997 y 982 de 2005, no es otro que equiparar a las personas en situación de discapacidad, con las que no padecen esta clase de limitaciones, fin que se logra eliminando las barreras y acudiendo a los mecanismos previstos por el legislador que les permita establecer accesibilidad y canales de comunicación con su entorno, de manera tal que esa población pueda acceder en forma autónoma a los servicios que la demandada ofrece, para lo cual es menester que cuenten con herramientas o instrumentos que sean eficientes para lograr dicho cometido, siendo coherente este pensamiento con la doctrina tanto de la Corte Suprema de Justicia como del Tribunal superior de este distrito judicial como lo vimos en la transcripción de sentencias en el capítulo anterior.

Y teniendo en cuenta que se ha demostrado dentro del plenario que la accionada es propietaria del establecimiento de comercio denominado “HDI Seguros S.A.” ubicada en la Carrera 13 No.13-40 Oficina 312B Centro Comercial Uniplex de Pereira – Risaralda, según el certificado de Cámara de comercio adosado al mismo por el despacho y que se ha endilgado por el actor popular que *“se desconocen tratados internacionales firmados por Colombia tendientes a evitar todo tipo de discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación”* y especialmente el no cumplir con la obligación de contar con interprete y guía interprete para la atención de los sordos, ciegos y sordo – ciegos, siendo ello una negación indefinida, que traslada la carga de la prueba a la parte demandada, quien para este caso demuestra que cumple parcialmente dicha obligación, por lo siguiente.

Se ha demostrado por parte de esta, a través de los documentos allegados y el testimonio recepcionado, que sí cumple con el deber de interprete para personas sordas, informando que *“...en caso de recibir en alguna de sus oficinas una persona en situación de discapacidad (sordas, sordo-ciegas o hipoacúsicas), HDI hace uso frecuente de la herramienta llamada Centro de Relevó (<https://centroderelvo.gov.co/632/w3-channel.html>), mecanismo otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, para la atención de las personas que cuenten con este tipo de discapacidades.”*, así mismo, respecto a las personas en situación de discapacidad visual a través de las líneas telefónicas, atención preferente en las sedes físicas y con los documentos (Pólizas y clausulados) en lenguaje braille.

Respecto al centro de relevó es dable decir que es un apoyo importante para la prestación de sus servicios, pero, no suficiente para cumplir con el cometido dado en la Ley 982 de 2005, en razón a que este solo aplica para ser utilizado por personas en situación de discapacidad auditiva, como se ha definido por el

---

<sup>12</sup> Magistrado Ponente: Dr. Carlos Mauricio García Barajas

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la circular N.º14 de 2022, mediante la cual comunica a las entidades públicas y privadas del país interesadas en contar con el Centro de Relevo como mecanismo para la atención de personas con discapacidad auditiva, en el marco de la prestación de sus servicios, que esta iniciativa del Ministerio TIC *“es un servicio para uso exclusivo de las personas con discapacidad auditiva, y que a su vez, cada entidad es responsable de financiar y realizar sus propios ajustes razonables con base en las características y requerimientos de los servicios que presta”*, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1618 de 2013.

Pero, no se acredita que se cumpla con el deber de un guía intérprete y/o ayudas y/o herramientas que faciliten la inclusión de las personas sordo-ciegas, sujetos también incluidos en dicha normatividad, artículo 8 de la ley 982 de 2005 que establece *“...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”*, es decir, el “Centro de Relevo” solo sirve para las personas que se comunican mediante el lenguaje de señas, que tienen dificultades en el habla, básicamente con hipoacusia; las personas sordo-ciegas evidentemente no pueden usar dichos mecanismos, para ellos se utiliza el sistema dactilológico o la dactilología o sistemas visuales artificiales de información.

Puede entonces decirse que la parte demandada no ha adoptado las medidas previstas por la ley para restablecer el equilibrio roto en la prestación de los servicios que ofrecen a las personas sordo-ciegas, y en esas condiciones, ha desconocido el derecho colectivo que tienen de acceder a ellos en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con la Ley 472 de 1998, artículo 4, el literal j, y ha incumplido el compromiso social para respetar el derecho a la igualdad que demandan las personas en situación de discapacidad.

Al respecto dijo la Corte Constitucional en sentencia T-006 de 2008<sup>13</sup>

“5.1. Las minorías discretas u ocultas deben recibir un trato diferenciado (discriminación positiva) que las coloque en condiciones de hacer efectivos sus derechos fundamentales.

De acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política, la igualdad de las personas debe ser real y efectiva. Diferencias relevantes entre individuos ameritan tratos diferenciados o acciones afirmativas a favor de personas o colectivos que se encuentran discriminados o en situaciones de debilidad manifiesta, en busca de la garantía de efectividad de sus derechos. Tratándose de personas con limitaciones físicas o mentales, su reconocimiento estatal no sólo tiene relación con el principio de igualdad, sino, además, con la protección de su dignidad y de su autonomía personal, esto es, el derecho a un proyecto de vida propio, a su intimidad y a ser reconocidas en su individualidad<sup>14</sup>.

Uno de los colectivos más afectados por situaciones formales de igualdad, pero reales de exclusión y discriminación son las “minorías discretas u ocultas”, integradas por las personas que tienen una discapacidad o desventaja grave o profunda en el habla, el oído o la visión<sup>15</sup>. Se trata de personas cuyas necesidades básicas quedan sujetas a la misma forma de atención de los que carecen de tales limitaciones físicas, lo que representa más carga que beneficio al tener que adaptarse en modo forzado y precario a esos mecanismos generales o incluso a renunciar a ellos por la inexistencia de opciones diferenciales que tengan en cuenta su discapacidad (barreras de acceso negativas).

Específicamente, la Corte ha señalado que respecto de las personas con limitaciones auditivas, de

---

13 Magistrado Ponente: Dr. Mauricio González Cuervo.

14 “Autonomía: Derecho de las personas con discapacidad de tomar sus propias decisiones y el control de las acciones que las involucran para una mejor calidad de vida, basada dentro de lo posible en la autosuficiencia” (art. 2 Ley 1145 de 2007). En igual sentido, la Declaración de los Derechos de los Impedidos

15 Sobre los colectivos de personas discapacitadas como minorías discretas u ocultas ver sentencias T-207 de 1999 y C- 076 de 2006, entre otras. Sobre el juicio de igualdad respecto de normas que afectan a estos colectivos se puede revisar la Sentencia C-673 de 2001.

habla o de visión graves, la Constitución establece una protección constitucional reforzada orientada al establecimiento de condiciones reales de inclusión social (arts. 13, 47 y 54; art.2)<sup>16</sup>, lo que se extiende a: (i) la proscripción de medidas discriminatorias o excluyentes; (ii) la remoción de obstáculos y barreras de acceso a sus derechos de ciudadanía política, civil y social; (iii) las acciones afirmativas o de discriminación positiva, que les permitan acceder, en igualdad de condiciones, al goce de sus derechos fundamentales; y (iv) las políticas de prevención, rehabilitación e integración social.<sup>17</sup> Se trata entonces de una equiparación efectiva de oportunidades para el goce de los derechos que se reconocen a toda persona<sup>18</sup>.

Este mandato constitucional de igualdad a través de acciones afirmativas de diferenciación positiva, se ha desarrollado, entre otras, en las Leyes 361 de 1997<sup>19</sup>, 982 de 2005<sup>20</sup> y 1145 de 2007<sup>21</sup>.

En relación con lo anterior, en la sentencia 2018-00819 de puntualizo<sup>22</sup>:

“Los servicios públicos deben prestarse bajo parámetros de eficiencia, universalidad y solidaridad. Corresponde al estado su regulación, control y vigilancia (Art. 365 C.P.). Cualquier persona debe estar en condiciones de acceder a ellos y quienes los prestan deben hacerlo en forma eficiente y oportuna. Así, es imperiosa la adopción de medidas para superar las barreras que obstaculicen el acceso a los mismos. En el caso de las personas con discapacidad, deben emplearse los mecanismos dispuestos por la ley para salvar los obstáculos que les impidan acceder al servicio directamente y por sus medios.

Presentando el lenguaje de señas las características de ser “...visual, gestual y espacial” (art. 1°-10 Ib.), no puede ser percibido por los ciegos, y claro, tampoco por los sordociegos. Ellos pueden comunicarse por otros lenguajes p.ej. el dactilológico.

Tales mecanismos a su vez, se clasifican en ajustes razonables (Art. 14.1 Ley 1618/13) y acciones afirmativas (Art. 8 Ley 982/05), sin que unos y otros se excluyan entre sí, sino que se complementan”.

Por lo anterior, respecto a los ajustes razonables, en la sentencia 2016 – 00595 se mencionó:

“Se trata de ayudas útiles (Ajustes razonables), más son insuficientes para garantizar el acceso al servicio de todo el grupo poblacional de personas con discapacidad auditiva y/o visual, olvida el accionado que este grupo también lo integran las personas con “sordoceguera”.”

## **9. EXCEPCIONES**

---

<sup>16</sup> Declaración de Derechos de los Impedidos. Resolución 3447 de 1975, Asamblea General de la ONU: “3. El impedido tiene esencialmente derecho a que se respete su dignidad humana. El impedido, cualesquiera sean el origen, la naturaleza o la gravedad de sus trastornos y deficiencias, tiene los mismos derechos fundamentales que sus conciudadanos de la misma edad, lo que supone, en primer lugar, el derecho a disfrutar de una vida decorosa, lo más normal y plena que sea posible. (se subraya)

<sup>17</sup> Sentencia C- 076 de 2006, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

<sup>18</sup> Art. 2 Ley 1145 de 2002: “Equiparación de oportunidades: Conjunto de medidas orientadas a eliminar las barreras de acceso a oportunidades de orden físico, ambiental, social, económico y cultural que impiden al discapacitado el goce y disfrute de sus derechos”.

<sup>19</sup> Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones. El artículo 2 de la ley, integra además, la aplicación de la Declaración de los Derechos Humanos proclamada por las Naciones Unidas en el año 1948, en la Declaración de los Derechos del Deficiente Mental aprobada por la ONU el 20 de diciembre de 1971, en 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, en el Convenio 159 de la OIT, en la Declaración de Sund Berg de Torremolinos, Unesco 1981, en la Declaración de las Naciones Unidas concerniente a las personas con limitación de 1983 y en la recomendación 168 de la OIT de 1983.

<sup>20</sup> “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas”

<sup>21</sup> Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.

<sup>22</sup> Sentencia 2018-00819, M.P. Iván Darío López

Las excepciones propuestas por la parte accionada en la contestación de la demanda nominadas como **“Ineptitud de la demanda”**, que la hace consistir en falta de enunciación del derecho que se encuentra vulnerado la accionada, no debe prosperar si tenemos en cuenta que en el escrito se anuncia como vulnerados los derechos contenidos en el *“...literal j, art 4 ley 472 de 1998, art 29 CN, se desconocen además tratados internacionales firmados por Colombia tendientes a evitar todo tipo de discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación, en este caso a aquellos que contempla la ley 982 de 2005 y se desconocen otras leyes que de oficio determine el juzgador Constitucional de oficio.”*

Frente a la **“Ausencia de vulneración de derechos e intereses colectivos”**, **“Ausencia de configuración de actos discriminatorios”**, **“Hecho superado”**, como se advirtió en el capítulo anterior lo expresado por el actor popular constituye una negación indefinida, correspondiendo a la parte accionada demostrar lo contrario y ello ocurrió parcialmente, por lo tanto, tampoco está llamada a prosperar.

En cuanto a la **“Imposibilidad de presumir la afectación de un derecho colectivo a partir del incumplimiento de normas”**, lo cual hace consistir en la falta de argumentación en el escrito genitor, siendo menester decir que si existe fundamentación corta, pero, si la hay, y hace referencia al no contar con intérprete o guía intérprete para la atención de personas en situación de discapacidad auditiva y visual, obligación impuesta por el legislador Colombiano, amén que corresponde al Juez determinarlo como se hizo atrás, remitiéndonos a lo ya expresado en la jurisprudencia traída a colación en el acápite de marco jurisprudencial por la Corte Suprema de Justicia y del Honorable Tribunal Superior de este distrito judicial, acerca de la falta de garantías de acceso al servicio de todo el grupo poblacional de personas en situación de discapacidad auditiva y/o visual.

En conclusión, la parte demandada, pese a ser una persona jurídica, tiene establecimiento de comercio donde presta servicios al público, de manera que está obligada a garantizar la accesibilidad de las personas con limitaciones y debe contar con intérprete y guía intérprete para la atención de los sordos y sordo – ciegos. Además, las condiciones de acceso de las referidas personas deben ser bajo circunstancias similares a las de los demás usuarios, para ello se debe cumplir con aquellas cargas impuestas en las normas que el Estado Colombiano ha expedido.

En consecuencia, se protegerá el derecho al acceso a los servicios prodigados por la accionada y a que su prestación sea eficiente y oportuna. Se ordenará a **HDI Seguros S.A, propietario del establecimiento de comercio denominado “HDI Seguros S.A.” ubicado en la Carrera 13 No. 13-40 Oficina 312B Centro Comercial Uniplex de Pereira, Risaralda**, que dentro de los dos meses siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, incorpore dentro de su programa de atención al cliente, el servicio de profesional intérprete y guía intérprete para personas sordas y sordo-ciegas, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, fijando en lugar visible la información correspondiente con identificación del lugar o lugares donde podrán ser atendidas, así mismo, se dé cumplimiento a las demás obligaciones impuestas en la Ley 982 de 2005.

También se ordenará a la entidad accionada que de conformidad con lo previsto por el artículo 42 de la Ley 472 de 1998, en el término de meses (2) meses, preste garantía bancaria o póliza de seguros, por la suma de \$5.000.000, para garantizar el cumplimiento de la misma.

Se conformará un comité para la verificación del cumplimiento de la sentencia.

## 10. COSTAS

Para resolver este asunto debemos recordar que es nuestra primera obligación respetar los PRECEDENTES CONSTITUCIONALES, es decir, la doctrina asentada por nuestros superiores funcionales, Tribunal Superior y Altas Cortes, así en providencia del 07 de octubre de 2022 el Honorable Tribunal Superior de este distrito judicial ha fijado su posición frente al tema de las costas en el trámite de las acciones populares, permitiéndonos transcribir apartes, así:

“6.4.- Conclusión es que, si la demanda resultó vencida, se impone la condena de costas, que es una carga económica que debe soportar la parte que obtuvo una decisión desfavorable, sin que sea del caso analizar situación diferente a que, la vulneración de los derechos colectivos reclamados fue demostrado por la interposición de la acción constitucional, y fue con ella que se advirtió la amenaza de aquellos, y se ordenaron las medidas adecuadas para superarla. En ese orden de ideas, el objeto del líbello, cual era procurar la protección de los derechos colectivos de personas en favor del cual se actuó, se logró por la actividad del promotor popular (TSP.SP-0003-2022), con indiferencia de la postura procesal que hubiere adoptado el accionado. 6.5.- Procediendo entonces la condena en costas como consecuencia legal sobre la parte vencida, deberá entonces la juzgadora de instancia en la fase de la fijación de las agencias en derecho – etapa posterior – tener en cuenta los factores a los que alude en esta providencia, para efectos de su tasación y cuantificación.”

En este orden de ideas, teniendo en cuenta lo precitado se varía la posición del despacho y se condenará en costas a la parte accionada a favor del actor popular.

Así mismo se hace la salvedad, que no se impondrán costas a favor de la coadyuvante, toda vez que, en reciente providencia expedida por el Honorable Tribunal Superior de Pereira Sala Civil Familia, se explicó lo siguiente:

“2.8. Las costas a favor del coadyuvante no tienen asidero en la primera instancia, en la medida en que quien acude en esa condición, lo hace con el fin de contribuir con la gestión que realiza el demandante iniciar que es a favor de quien está previsto ese beneficio en cuanto la ley 472 de 1998, en armonía con el artículo 365 del CGP”<sup>23</sup>.

## 11. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado segundo civil del circuito de Pereira, Risaralda, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar no prosperas las excepciones “Ineptitud de la demanda”, “Ausencia de vulneración de derechos e intereses colectivos”, “Imposibilidad de presumir la afectación de un derecho colectivo a partir del incumplimiento de normas”, “Ausencia de configuración de actos discriminatorios”, “Hecho superado”, formuladas por el accionado.

**SEGUNDO:** Amparar el derecho colectivo al acceso a los servicios prodigados por el accionante y a que su prestación sea eficiente y oportuna. En consecuencia, se ordena a HDI Seguros S.A, propietario del establecimiento de comercio denominado “HDI Seguros S.A.” ubicado en la Carrera 13 No. 13-40 Oficina 312B Centro Comercial Uniplex de Pereira, Risaralda, que dentro de los dos (2) meses siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, incorpore dentro de su programa de atención al cliente, el servicio de profesional de guía intérprete para personas sordas y sordociegas, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, fijando en lugar visible la información correspondiente con identificación del lugar o lugares donde podrán ser atendidas, así mismo, se dé cumplimiento a las demás obligaciones impuestas en la Ley 982 de 2005.

---

<sup>23</sup> Radicado 66001310300420190017002 Sentencia TSP-SP-0010-2021 Magistrado Ponente Jaime Alberto Saraza Naranjo.

**TERCERO:** Ordenar a la entidad accionada que de conformidad con lo previsto por el artículo 42 de la Ley 472 de 1998, en el término de meses (2) meses preste garantía bancaria o póliza de seguros, por la suma de \$5.000.000 para garantizar el cumplimiento de la sentencia.

**CUARTO:** Conformar el comité de verificación del cumplimiento de la sentencia, integrado por el juzgado de primera instancia, las partes, el municipio de Pereira y el Ministerio Público.

**QUINTO:** Condenar en costas a la parte accionada en favor de la parte accionante. Por secretaria se liquidarán en la oportunidad procesal correspondiente.

**SEXTO:** Una vez en firme la presente decisión, por secretaria se dará cumplimiento a lo preceptuado en el art. 80 de la ley 472 de 1998.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Se notifica en Estado #173 publicado el 28-10-2022.  
JCEG

Firmado Por:  
Gustavo Adolfo Roncancio Cardona  
Juez  
Juzgado De Circuito  
Civil 002  
Pereira - Risaralda

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: **276c1a69900d485d520d27efc60b3a6a6fcac74b4cf031efc8e2d5e525b6ea5**

Documento generado en 25/11/2022 09:56:10 AM

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

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