

REPÚBLICA DE COLOMBIA



TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL
PEREIRA - RISARALDA
SALA DE DECISIÓN CIVIL – FAMILIA

Magistrado Sustanciador: Carlos Mauricio García Barajas

Diecisiete (17) marzo de dos mil veintidós (2022)

Radicación: 66001310300320150111701
Asunto: Acción popular – apelación de sentencia.
Proviene: Juzgado Tercero Civil del Circuito de Pereira
Accionantes: Javier Elías Arias Idárraga.
Coadyuvante: Cotty Morales Caamaño
Accionado: Banco Mundo Mujer

Acta No. 104 de 17/03/2022
Sentencia SP-0013-2022

Objeto de la providencia.

Decide la Sala el recurso de apelación interpuesto por el actor popular y la coadyuvante contra la sentencia proferida el 15 de enero de 2021 por el Juzgado Tercero Civil del Circuito de esta ciudad.

Antecedentes

1-. Narró el demandante que la demandada presta sus servicios públicos en el inmueble ubicado en la carrera 4° No. 5-71 de San José de Isnos, Huila, sin contar con un profesional intérprete, guía intérprete de planta, señales luminosas, sonoras y avisos visuales, necesarios para la atención de personas sordas, sordociegas o hipoacúsicas, como lo ordena el artículo 8° de la Ley 982 de 2005.

Ante tal omisión, considera lesionados los derechos colectivos consagrados en los literales d), i) y m) del artículo 4° de la Ley 472 de 1998 y solicita, en consecuencia, ordenar al banco accionado contratar profesional intérprete y guía intérprete de planta para personas ciegas, sordo-ciegas o hipoacúsicas e instalar en sitio visible la información del lugar donde podrán

ser atendidos (archivo 01 del cuaderno de primera instancia, tomo I).

2.- Dirimido el conflicto de competencia suscitado para radicar el conocimiento del proceso en el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Pereira, este despacho admitió la acción por auto del 20 de mayo de 2016 (archivo 16 ib.).

3.- Se advierte el debido enteramiento del Ministerio Público, la Defensoría del Pueblo, la Alcaldía de San José de Isnos, así como la publicación del aviso a los miembros de la comunidad (archi. 18, 24, 25, 53 y 63 ib.).

4.- Se pronunció la demandada (archivo 01 del cuaderno de primera instancia, tomo II) para oponerse a las pretensiones de la demanda, con sustento en que para dar cumplimiento al deber legal de "fijar en un lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordociegas", en todas las oficinas de esa entidad bancaria se ha puesto a disposición pantallas dinámicas en las que se puede acceder a la información de los lugares en donde la citada población podrá ser atendida. Así mismo, sus instalaciones cuentan con señales tanto visuales como sonoras, que contribuyen a la orientación para las personas en esa situación de discapacidad.

De otro lado, el servicio de intérprete y guía-intérprete se presta de manera directa con la contratación de un intérprete de planta conectado por video conferencia para una cobertura a nivel nacional e indirectamente con la contratación de un Proveedor de Servicios de Guía Intérprete, ambos procedimientos están contemplados en el Programa de Servicio y Atención Incluyente PR-177. De igual manera el proceso de atención prioritaria se encuentra a cargo de los Coordinadores de Servicios "quienes son los responsables de activar los procedimientos específicos frente a cada tipo de discapacidad", así mismo todos los funcionarios del Banco están capacitados en ese tipo de atención

5.- Fue reconocida como coadyuvante del extremo activo Cotty Morales Caamaño (archivo 19, ib.).

6.- Agotadas las etapas procesales de rigor (pacto de cumplimiento, pruebas y alegatos de conclusión), se profirió la sentencia de primer grado (archivo 20 ib.), por medio de la cual se negaron las pretensiones de la demanda. Para resolver de esa manera se consideró que "el

BANCO MUNDO MUJER en la dirección mencionada tiene la tecnología, el personal capacitado e idóneo para atender a los usuarios que requieran intérprete (sic), además tienen todo un protocolo de atención a los usuarios discapacitados y quien los guíe dentro del Banco, prestando inclusive a través de una empresa el envío de documentos que requieran los usuarios con discapacidad”.

7.- Oportunamente, el fallo fue apelado por el accionante y la coadyuvante; de los escritos de reparos concretos se extracta:

7.1- El demandante sustentó su inconformidad en que en este caso no se aportó prueba que demostrara que efectivamente la entidad demandada contara con profesionales intérprete o guía intérprete de planta, ni señales auditivas y visuales, ni se probó como atienden a las personas con discapacidad. Agregó “pido invertir la carga d ela (sic) prueba de ser necesario, aun q (sic) la sola amenaza es obice (sic) para amparar mi accion (sic) pido probar idoneidad de quien dice ser interprete (sic)..., idoneidad dada por el ministerio (sic) de educasion (sic)”. Finalmente argumentó que ese tipo de atención no puede prestarse de manera virtual (Internet), sino que debe ser suministrada de forma física (archivo 21 ib.).

7.2.- Del extenso escrito presentado por el apoderado judicial de la coadyuvante se puede extraer que su inconformidad con el fallo de primera instancia, la plantea sobre la base de que es necesario establecer la idoneidad del servicio prestado, a partir de pruebas que indiquen fidedignamente la convalidación y autorización del Ministerio de Educación Nacional, y de que en el sitio de la vulneración se atiende de manera adecuada a la población ciega, sordo-ciega o hipoacúsicas, es decir de conformidad con las normas técnicas colombianas -NTC- e Icontec. Aunque la parte demandada alega no haber vulnerado los derechos colectivos, dejó de allegar registro histórico en la que se reflejara quiénes y cómo fueron atendidas las personas en vulneración, ni se aportó constancia acerca de las actividades académicas a que fueron sometidos el personal del banco sobre dicha atención (archivo 22 ib.).

Además, se advierte dificultad en el servicio al tener que solicitarlo con 3 días de anticipación, y se criticó la ausencia de condena en costas.

8.- En esta instancia, los reparos concretos se tuvieron como sustentación de alzada, acogiendo el criterio que promulgó en sede de tutela la Corte Suprema de Justicia alrededor del artículo 14 del Decreto 806 de 2020¹ (archivo 06, cuaderno de segunda instancia).

9.- No hubo pronunciamiento de los extremos opuestos de la litis en cuanto a las sustentaciones de la alzada (archivo 10 ib.).

Consideraciones

1.- Se hallan satisfechos los presupuestos procesales para proferir sentencia de fondo y ninguna causal de nulidad se ha configurado que afecte la validez de la actuación. Además, esta Sala es competente para resolver (Art. 31-1 C.G.P.)

2.- Breve síntesis del caso y problema jurídico.

En protección de los derechos colectivos de las personas sordas y sordociegas, se promovió acción popular denunciando que la accionada incumple con su obligación de disponer de mecanismos idóneos para que esa población pueda utilizar los servicios que presta sin ningún tipo de barrera. Se pretende, entonces, se ordene la instalación de programas de servicio de intérprete y guía intérprete de planta para la mencionada población y fijar en un lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar en el que podrá ser atendida.

El juzgado de primer grado concluyó que tales obligaciones sí se están cumpliendo, por lo que negó las pretensiones. El actor popular y quien lo coadyuva exteriorizan disenso con la resolución de la a quo pues no se acreditó la idoneidad y suficiencia de las medidas adoptadas por la accionada.

En consecuencia, corresponde a esta Sala analizar si conforme lo aducen los apelantes, las medidas de protección reclamadas en la demanda no se han efectivamente materializado, y si, por consiguiente la lesión de derechos e intereses colectivos sigue latente, supuesto sobre el cual se edificaría una sentencia revocatoria que acceda al amparo de esas garantías.

3.- Legitimación en la Causa.

¹ Cfr. STC5497, STC 5499, STC 5330, STC 5826 de 2021, entre otras.

3.1.- El demandante como miembro de la comunidad está legitimado para impulsar la acción popular de conformidad con el numeral 1º del artículo 12 de la Ley 472 de 1998, que autoriza iniciarla, entre otros, a toda persona natural, sin que sea necesario demostrar un interés especial diferente al de la defensa de los derechos colectivos.

3.2.- La acción se dirigió en contra del Banco Mundo Mujer, a quien se le imputa la vulneración de los derechos e intereses por la prestación del servicio que ofrece en la carrera 4º No. 5-71 de San José de Isnos, Huila, presuntamente sin garantizar su acceso en igualdad de condiciones a las personas sordas y sordo ciegas, luego ningún reparo merece la legitimación en la causa por pasiva.

3.3.- La coadyuvante, por su parte, actuó expresamente autorizada por el artículo 24 de la Ley 472 de 1998.

4.- Precisado lo anterior y de cara a los demás argumentos planteados por los recurrentes, destaca esta Corporación como lo ha hecho en el pasado, que el artículo 8º de la Ley 982 de 2005, señalado como fundamento de la demanda de acción popular, contiene una acción afirmativa² impuesta por el legislador a las entidades públicas y a los particulares que presten u ofrezcan servicios al público, y que consiste en la incorporación en sus programas de atención al cliente, del servicio de intérprete³ y de guía intérprete⁴, como forma de propender *“por su inclusión social y acercamiento a los servicios públicos a los cuales tiene acceso cualquier persona del común que no padece de ningún tipo de discapacidad. Por ello el trato preferencial se presenta como el medio eficaz para equipararlos con el resto de la sociedad y así permitirles vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida”*⁵.

4.1.- Sobre la obligación que tienen las entidades públicas y privadas de garantizar el acceso

² TSP, Sentencia del 27 de febrero de 2019, radicado 2016-00625-03. Sentencia: TSP. SP-0007-2021 de 26 de julio de 2021, radicado 66001310300420170027401.

³ Ley 982 de 2005, artículo 1-25. "Intérprete para sordos". Personas con amplios conocimientos de la Lengua de Señas Colombiana que puede realizar interpretación simultánea del español hablado en la Lengua de Señas y viceversa. // También son intérpretes para sordos aquellas personas que realicen la interpretación simultánea del castellano hablado a otras formas de comunicación de la población sorda, distintas a la Lengua de Señas, y viceversa". Ya de antes la Ley 324 de 1996, que creó algunas normas en favor de la población sorda, definía la figura en similares términos a los previstos en el inciso primero citado, norma declarada condicionalmente exequible por la Corte Constitucional (sentencia C-128 de 2002) bajo el entendido que se incluyó en el inciso segundo transcrito.

⁴ Ley 982 de 2005, artículo 1-26. "Guía intérprete". Persona que realiza una labor de transmisión de información visual adaptada, auditiva o táctil, descripción visual del ambiente en donde se encuentre y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento de los sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas.

⁵ TSP, Sentencia del 18 de mayo de 2018, radicado 2016-00595-02.

de las personas en situación de discapacidad al servicio público que ofrezcan a la comunidad, resultan aplicables además la Ley 361 de 1997, que regula diversos mecanismos de integración social de las personas que se hallen en situación de discapacidad. Si bien el grueso de sus normas sobre accesibilidad se refiere al entorno físico, su artículo 46 recuerda que aquella *“es un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado y por lo tanto deberá ser tomada en cuenta por los organismos públicos o privados en la ejecución de dichos servicios”*.

También la Ley 1346 de 2009 que aprueba e incorpora al ordenamiento interno 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, previo control constitucional efectuado en la sentencia C-293 de 2010 de la Corte Constitucional. Su artículo 9 se refiere a la accesibilidad como propósito para que este grupo poblacional pueda *“...vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida”*, y establecen como medidas que se deben adoptar por los Estados dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, ofrecer intérpretes profesionales de la lengua de señas a las personas con discapacidad auditiva, promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información, así como el acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet, entre otras obligaciones.

La Ley Estatutaria 1618 de 2013, por su parte, estableció disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Tuvo como objeto *“...garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009”*⁶. Esta norma definió las acciones afirmativas como políticas, medidas y acciones que permiten eliminar o reducir las desigualdades de todo tipo que enfrentan las personas en situación de discapacidad por esa condición; en concordancia con los ajustes razonables de que habla la convención, entendidos como *“...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*

⁶ Art. 1°

todos los derechos humanos y libertades fundamentales” 7.

Su artículo 14, en materia de acceso y accesibilidad, consagró como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, que las entidades deben garantizar el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales. En ese mismo sentido, corresponde a las entidades públicas y privadas encargadas de la prestación de los servicios públicos, de cualquier naturaleza, tipo y nivel, desarrollar sus funciones, competencias, objetos sociales, y en general, todas las actividades, siguiendo los postulados del diseño universal, de manera que no se excluya o limite el acceso en condiciones de igualdad, en todo o en parte, a ninguna persona debido a su discapacidad. Para ello, dichas entidades deberán diseñar, implementar y financiar todos los ajustes razonables que sean necesarios para cumplir con los fines del artículo 9° de la Ley 1346 de 2009.

4.2.- Es bueno precisar, en todo caso, que el servicio de intérprete y guía intérprete a que se refiere el artículo 8° de la Ley 982 de 2005 no tiene como exigencia expresa que sea prestado a través de un **intérprete oficial** reconocido por el Ministerio de Educación, o por instituciones reconocidos por el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), como sucede frente al caso de los requerimientos judiciales (art. 7° lb.), como elemento natural del derecho fundamental de defensa, integrante del debido proceso. En efecto, el artículo 4 establece la ayuda de intérpretes y guías intérprete idóneos como 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 lo cual se puede acceder a través de entidades oficiales y de convenios con asociaciones de intérpretes y asociaciones de sordos. Distinto es el servicio de intérpretes oficiales, esto es, aquellas que reciban el reconocimiento por parte del Ministerio de Educación Nacional previo el cumplimiento de requisitos académicos, de idoneidad y de solvencia lingüística, según la reglamentación existente (Art. 5). Esa regulación actualmente está contenida en la Resolución 10185 de 22 de junio de 2018 del Ministerio de Educación Nacional⁸, cuyas consideraciones expresamente señalan:

⁷ Art. 2°, Ley 1346.

“Que el reconocimiento oficial de que trata la presente norma, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 982 de 2005, se constituye en un mecanismo que permite certificar a aquellos intérpretes por su formación académica, solvencia lingüística e idoneidad en el ejercicio de esta profesión, sin que ello signifique que dicho reconocimiento se configure en un requisito habilitante para el ejercicio de la interpretación de la Lengua de Señas Colombiana - Español.”

Luego, es cierto que existen los intérpretes oficiales. Para la fecha, y consultada la página web⁹ del Instituto Nacional para Sordos, solo aparecen tres personas registradas¹⁰. También lo es que ellos pueden ejercer su función *“en situaciones de carácter oficial ante las autoridades competentes o cuando sea requerido para garantizar el acceso de la persona sorda y sordociega a los servicios a que tiene derecho como ciudadano colombiano.”* (Art. 6° Ley 982 de 2005); pero ello no excluye que el mismo servicio pueda ser ofrecido por entidades oficiales, o a través de convenios con asociaciones de intérpretes y asociaciones de sordos (Art. 4° y 8° Ib.), que no podrían descalificarse por el solo hecho de no contar con la habilitación del Ministerio de Educación.

5. Revisadas las pruebas que se aportaron al presente asunto, se encuentra lo siguiente.

5.1.- Se aportó la cartilla de servicio y atención incluyente PR-177 del Banco Mundo Mujer, versión 006 aprobada el 31/07/2019, en la que se exponen los lineamientos que se deben aplicar en las oficinas de esa entidad relativos a la atención de servicio de personas en situación de discapacidad, entre ellos personas sordas, sordociegas o hipoacúsicas. De esas directrices se destaca frente al caso concreto que el Banco: (i) implementará mecanismos para obtener la firma de aquellos clientes con discapacidad visual; (ii) propenderá para que la publicación de la información acerca de los productos y servicios básicos que se transmiten en las pantallas de las oficinas cuenten con subtítulos, audio y lengua de señas colombiana; (iii) adecuará micrositio en la página web de la entidad destinado específicamente a la atención de esa población; (iv) *“la atención a personas sordo ciegas se dará mediante un guía intérprete, previa asignación de una cita; este servicio lo podrá prestar el Analista SAC - Intérprete de Lengua de Señas Colombiana, o mediante contratación con un tercero*

⁸ Consultada en: https://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/Resolucion_10185_2018_men.pdf

⁹ <https://www.insor.gov.co/home/entidad/intérpretes/>. Fecha de consulta: 23 de febrero de 2022. Hora: 3:24 pm.

¹⁰ Bryan Eduardo Casas Canizales (Resolución 007079 de 05/07/2019 del MEN), Gabriela Rizo Luna (Resolución 007096 de 08/07/2019 del MEN) y David Fernando Villegas Campo (Resolución 007080 de 05/07/2019 del MEN). Tomado de: <https://www.mineducacion.gov.co/portal/secciones-complementarias/Buzon-de-notificaciones-judiciales/402831:Publicacion-Resolucion-de-Interpretes>

especializado. Cuando por motivo de fuerza mayor o caso fortuito el Analista SAC -Intérprete de Lengua de Señas Colombiana- no pueda realizar la atención de intérprete, el Coordinador de Servicios, debe comunicar al Consumidor Financiero con Discapacidad Auditiva, que en el momento no es posible realizar la asesoría, para lo cual debe agendar una cita posterior”; (v) se instalará señales en Braille y pictogramas para orientar a las personas con discapacidad dentro de las oficinas y botón de atención prioritaria, ubicado cerca de la puerta para que la persona pueda llamar y ser atendidas de manera preferente; (vi) la adecuación de filas de atención prioritaria y (vii) se implementará lenguaje inclusivo y acompañamiento adecuado de esa población mientras permanezcan en las instalaciones (folios 30 a 67 del archivo 72 del cuaderno de primera instancia, tomo I).

También se trajo al proceso un instructivo de señalética del Banco Mundo Mujer (folios 69 a 77 lb.), y una guía de servicio y atención a consumidores financieros con discapacidad (folios 78 a 89 lb.).

5.2.- Contrato individual de trabajo suscrito el 22 de agosto de 2019 entre el Banco y Valentina Vélez Acevedo con el objeto de constituirse en Analista SAC (folios 91 a 96 del archivo 72 del cuaderno de primera instancia, tomo I; las funciones del cargo están visibles a folios 97 y ss, dentro de ellas, ser intérprete de lengua de señas, incluso por videoconferencia). Señala el contrato que “[L]a labor contratada la desarrollará EL (LA) EMPLEADO (A) en las oficinas de la Compañía en la ciudad de Popayán o en los lugares o sitios que para tal efecto le indique o asigne EL EMPLEADOR de acuerdo con las necesidades del trabajo”

Se aportó con su hoja de vida, constancia expedida por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas en el sentido de que la citada contratista aprobó cinco niveles del curso de lenguaje de señas Colombiano, con 40 horas de intensidad cada uno, labor que ha desempeñado desde el 03 de marzo de 2017. También se acompañó de certificado emitido por la Asociación de Personas Sordas de Popayán, donde se lee que realizó prueba lingüística y comunicativa en lengua de señas colombiana el 9 de agosto de 2019, concluyendo sobre su rendimiento académico que “le permitiría desempeñarse como intérprete de la misma lengua...” (folios 11, 13 y 14 del archivo 01 del cuaderno de primera instancia, tomo II).

5.3.- Según constancia suscrita por la Gerente de Mercadeo y Experiencia de Cliente del Banco Mundo Mujer, unidad organizativa a la que se integra la Analista SAC, para el período de enero a junio del 2019, la atención de los clientes que requirieron de un intérprete ha sido cubierta por funcionario desde la ciudad de Florencia por video conferencia. Durante dicho interregno se realizaron en promedio tres atenciones mensuales a consumidores financieros en situación de discapacidad, sin reportes, observaciones o quejas respecto del servicio recibido (folio 17 ib.).

5.4.- Se incorporó copia de las condiciones de la oferta mercantil propuesta por Well Agency al Banco Mundo Mujer (fecha abril 1 de 2019) en la que se lee que la primera prestará el servicio de guías intérpretes a nivel nacional, acompañamiento que se realizará con cita previa, programada por cualquiera de los canales de atención del Banco. También Informe 2 de julio 18 de 2019, sobre la atención a clientes sordociegos a través del servicio de guía intérprete por demanda. Además se adjuntaron copia de las hojas de vida de los guías seleccionados para desempeñar dicha labor (folios 19 a 120 ib.).

5.5.- Se aportó registro fotográfico, que se afirma corresponde a las instalaciones del Banco Mundo Mujer de San José de Isnos que da cuenta de las siguientes señales y avisos: (i) pantalla contigua a las cajas del banco, la cual se visualiza desde la entrada de la oficina, con información escrita y en lenguaje de señas¹¹ sobre el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas con discapacidad, con los sucesivos anuncios: la existencia de proceso de acompañamiento especial para esa población (folios 123 y 126 ib.), la programación de citas (folio 122 ib.), la posibilidad de solicitar servicio de interpretación virtual en lenguaje de señas (folios 124 y 127 ib.) y el lugar específico y el funcionario destinado para su atención presencial (folio 128 ib.); (ii) botón de atención preferencial para personas en situación de discapacidad, que incluye lenguaje Braille (folio 138 ib.); (ii) horario de atención en lenguaje Braille (folio 139 ib.); (iii) guía para firmar con indicaciones en lenguaje Braille (folio 140 ib.) y (iv) aviso visible de fila preferencial para personas en situación de discapacidad (folio 141 ib.).

5.6.- Se adjuntaron capturas de pantalla del video de la guía intérprete comunicado por medio de la página web de esa entidad bancaria en el que, básicamente, se brinda la misma

¹¹ Cfr. Corte Constitucional. C-605 de 2012: "La Lengua de Señas se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua visogestual. Como cualquier otra lengua, puede ser utilizada por oyentes como una lengua adicional."

información sobre el acompañamiento de la población discapacitada que aparece en aquella pantalla instalada en el Banco (folios 131 a 135 ib.).

6. Confrontadas esas pruebas con las premisas normativas expuestas, de cara al problema jurídico arriba planteado, se concluye que:

6.1.- No cabe duda de que, por el fin de la actividad desarrollada en las instalaciones del Banco Mundo Mujer de San José de Isnos, se presta un servicio abierto al público, incluso se trata de un servicio público como ha sido catalogada la actividad bancaria por parte de la jurisprudencia constitucional¹², y se han adoptado medidas en el sentido de lograr una debida interacción con las personas destinatarias de las garantías contenidas en las leyes arriba mencionadas. A diferencia de lo señalado por la censura, considera la Sala que ellas sí son suficientes para obtener la plena integración a la sociedad del sector poblacional a favor de quien se acciona, esto es, las personas sordas y sordociegas.

6.2.- Existe constancia sobre la instalación en sitio visible de anuncios, señales Braille y videos con expresiones escritas y en lenguaje de señas, que dan a entender con claridad el lugar físico en el que serán atendidas las personas que presenten alguna de las discapacidades tantas veces mencionadas.

6.3.- En tales videos se exhibe la posibilidad de acceder al servicio de intérprete en lenguaje de señas, de forma virtual, para que las personas con discapacidad auditiva puedan ser atendidas. Se allegó además copia del contrato de trabajo suscrito con intérprete (lenguaje de señas) para tales efectos (Analista SAC) y constancia del número de atenciones que ha realizado de manera remota.

Pero, en adición a dicha plataforma, la accionada también cuenta con convenio con la entidad Well Agency, entidad que ofrece tanto el servicio de **intérprete** como el de **guía interprete** a demanda.

Según la misma ley, el intérprete realiza interpretación simultánea del español hablado en la lengua de señas y viceversa, e interpretación simultánea del castellano hablado a otras formas de comunicación de la población sorda, distintas a la lengua de señas, y viceversa. A

¹² Cfr. C.C., sentencia T-443 de 1992; SU 157 de 1999; T-2015 de 2003; T-329 de 2008, entre otras.

su turno, el guía intérprete realiza una labor de transmisión de información visual adaptada, auditiva o táctil, descripción visual del ambiente en donde se encuentre y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento de los sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas. Luego, se ofrecen las herramientas para obtener plena integración a la sociedad de ese sector poblacional.

En este punto es válido señalar que, tal como se explicó en el numeral 4 de estas consideraciones, el servicio de intérprete y guía intérprete se tiene contratado con una entidad privada en los términos del artículo 4° de la Ley 982 ya citada, sin que resulte obligatorio que la misma esté avalada como intérprete oficial por el Ministerio de Educación, o haya sido incluida en el registro de intérpretes del Instituto Nacional para Sordos. Además, tampoco exige la regla que el servicio de atención al cliente para ese grupo de población se haga a través de un empleado interno o “de planta”, y menos que deba existir una de ellos en cada sede, agencia o sucursal, pues, se reitera, bien puede hacerse a través de convenios con instituciones externas, como en el caso *sub examine*, lo que además resulta razonable si, como lo hizo constar la Gerente de Mercadeo y Experiencia de Cliente del Banco Mundo Mujer, en un periodo de seis meses tan solo se presentaron a nivel nacional tres solicitudes de atención por tal medio virtual (punto 5.3.- de esta parte considerativa), que fueron atendidas desde la sede Florencia, directamente a través del asesor de servicios.

Así mismo, que algunas de esas atenciones se puedan realizar mediando el sistema de cita previa la cual deben gestionar los usuarios para la asesoría, no refleja ningún trato diferencial de las personas sordas o sordociegas pues, según se explicó, es una exigencia razonable que se puede entender incluso porque el profesional que les atiende no se encuentra allí todo el tiempo.

En ese orden de ideas, tiene el acervo probatorio referido el poder demostrativo necesario para concluir que no existe el agravio alegado frente a las personas con discapacidad auditiva (sordas y sordociegas), pues se han implementado en las oficinas del Banco demandado mecanismos idóneos para atenderlas. Luego no se pueden acompañar los argumentos de los recurrentes, sin que al punto aparezca relevante la omisión probatoria que se denuncia sobre la capacitación idónea a los funcionarios de la accionada y que su atención de las personas con limitaciones ha sido completa y anterior a la presentación de la demanda, lo primero porque la remoción de las barreras de acceso se garantiza con personal interno capacitado

para ello y a través de convenio con terceras personas, como ya se explicó; y lo segundo porque de las conductas acreditadas por la demandada y a las que ya se hizo alusión, excepto la contratación con Valentina Vélez Acevedo, todas son de ocurrencia anterior a la notificación del auto admisorio de la demanda, que solo tuvo lugar el 21 de agosto de 2019 (archivo 65 cuaderno 1 tomo 1).

Agréguese que la existencia del procedimiento PR-177 para el servicio y atención incluyente del Banco Mundo Mujer, así como de la guía de servicio y atención al consumidor financiero con discapacidad, que establecen líneas de comportamiento destinadas a los mismos funcionarios de la entidad bancaria, permiten inferir la existencia de gestiones hacia la sensibilización del personal para la inclusión, no solo del grupo poblacional objeto de protección sino de otras especies de discapacidad, que se concreta a través de las medidas afirmativas contratadas a que ya se hizo mención.

7.- Ante la improsperidad de las pretensiones de la demanda era consecuencia natural la inexistencia de condena en costas, sin que pueda admitirse, como lo sugiere la alzada, que las medidas de inclusión adoptadas por la defensa se generaron con posterioridad y con ocasión de la demanda acá presentada, porque no se aportaron registros históricos que demostraran, desde antes, la atención adecuada a persona de este sector de la población. Se reitera que, excepto la contratación con Valentina Vélez Acevedo, todas las demás medidas fueron de ocurrencia anterior a la notificación del auto admisorio de la demanda, luego no puede concluirse de manera necesaria que se esté frente a un hecho superado que motive el reconocimiento de las costas procesales a favor de la parte actora.

8.- No se condenará en costas de la instancia a los apelantes, por no observarse temeridad o mala fe (Art .38 Ley 472 de 1998).

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira, en Sala de Decisión Civil - Familia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

Resuelve

Primero: Confirmar la decisión adoptada por el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Pereira,

el 15 de enero de 2021, según lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Segundo: Sin costas en esta instancia, por lo anotado.

Notifíquese y cúmplase

Los Magistrados ,

CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS

DUBERNEY GRISALES HERRERA

EDDER JIMMY SÁNCHEZ CALAMBÁS

Con impedimento aceptado

LA PROVIDENCIA ANTERIOR
SE NOTIFICÓ POR ESTADO DEL DÍA
18-03-2022

CÉSAR AUGUSTO GRACIA LONDOÑO
SECRETARIO

¹³ La firma electrónica contenida en este documento puede ser validada en <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica/ValidarDocumento> Igualmente, el contenido de esta providencia y el estado en el cual aparece notificada, pueden ser consultados en el link <https://www.ramajudicial.gov.co/web/tribunal-superior-de-pereira-sala-civil-familia>

Firmado Por:

Carlos Mauricio Garcia Barajas
Magistrado
Sala 002 Civil Familia
Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

Duberney Grisales Herrera
Magistrado
Sala 001 Civil Familia
Tribunal Superior De 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:

0d7f5dd64c418a2218b8d2cdd7cff69b3ccc33d614e7a7b7d4a77228cb851688

Documento generado en 17/03/2022 08:49:09 AM

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

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