

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO
PEREIRA - RISARALDA
SALA CIVIL – FAMILIA**

Magistrado Sustanciador: Carlos Mauricio García Barajas

Pereira, treinta y uno (31) de marzo de dos mil veintidós (2022)

Radicación: 66001310300520190019601
Asunto: Acción popular – Apelación de sentencia.
Accionantes: Javier Elías Arias Idárraga.
Coadyuvantes: Sebastián Colorado, Cotty Morales Caamaño.
Accionado: Banco Caja Social.

Acta No. 127 de 31/03/2022
Sentencia SP-0021-2022

Objeto de la providencia.

Decide la Sala el recurso de apelación interpuesto por una coadyuvante contra la sentencia proferida el 13 de julio de 2021 por el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Pereira.

Antecedentes

1.- Persigue el accionante, para la salvaguarda de los derechos e intereses colectivos consagrados en los literales “d”, “l” y “m” del artículo 4º de la Ley 472 de 1998 de que son titulares las personas en situación de discapacidad que presenten hipoacusia o sordo-ceguera (Ley 982 de 2005), se ordene al Banco Caja Social BCSC S.A. que en el establecimiento ubicado en la Carrera 7 contiguo al No. 19-32 de la ciudad de Pereira, se preste atención a ese grupo poblacional por medio de personal intérprete o guía intérprete para personas sordas o sordociegas (archivo 02, cuaderno de primera instancia). Como soporte fáctico se indicó que en la señalada dirección la accionada presta su servicio público, sin dar cumplimiento a la mencionada garantía.

2.- Fueron enterados de la apertura del trámite los agentes del Ministerio Público, la Alcaldía de Pereira como entidad administrativa encargada de la protección de los derechos que incumben, y los

miembros de la comunidad (archivos 4, 5, 8, 15, 16 y 22 lb.). La autoridad de la ciudad alegó, entre otras cosas, que en virtud del fuero de atracción la competencia de la controversia se radica en la jurisdicción contencioso administrativa (archivo 12 lb.).

2.1. Se reconocieron como coadyuvantes del extremo activo a Cotty Morales Caamaño y Sebastián Colorado (archivos 47, 54 y 61 lb.).

3.- En la respuesta de la accionada se edificó la defensa básicamente en los siguientes puntos (archivo 21 lb.):

- a) Las disposiciones de la Ley 982 de 2005 están dirigidas a las entidades estatales, no a los particulares. Además, no existe una reglamentación interna sobre las adecuaciones que deben hacerse para satisfacer el imperativo.
- b) Que ese establecimiento está dotado con señales luminosas y sonoras, que combinadas con otras estrategias mejoran el servicio que se les presta a las personas con esas limitaciones.
- c) También que se cuenta con un sistema de video conferencia que permite interactuar vía web con un intérprete de lenguaje de señas en momento real; mecanismo operativo interno que hace parte del instructivo de atención de personas con déficit auditivo.

4.- Luego de celebrada la audiencia de pacto de cumplimiento (archivo 31 lb.) se decretó como pruebas de la parte accionada, el testimonio de Diana Carolina Gallego Giraldo, directora administrativa de la sucursal bancaria sobre la que orbita el reclamo, así como inspección judicial (archivo 32 lb.). La primera se practicó en audiencia llevada a cabo el 14 de febrero de 2021 (archivo 44 y 45 lb.), donde dio cuenta la testigo de los mecanismos y procedimientos adoptados para la atención de las personas con este tipo de discapacidad; se hace -afirmó la declarante- a través de una videollamada donde interactúan con un intérprete; de otro lado, que se cuenta con fila preferencial y señales en lenguaje braille. La inspección judicial no se practicó por razones de la pandemia Covid 19 (archivo 40 lb.).

5.- Sentencia (archivo 63 lb.).

Se negaron las pretensiones de la demanda luego de otorgarle plena credibilidad al testimonio rendido en juicio, con base en el cual se encontraron probados los hechos alegados por la defensa, que se consideraron suficientes para dar cumplimiento a las exigencias de la Ley 982 de 2005.

6.- La decisión fue apelada oportunamente por la coadyuvante Cotty Morales Caamaño, mismo acto en el que se presentaron reparos concretos (archivo 64 lb.). Fue concedido el recurso en el efecto suspensivo (archivo 66).

7.- Desde el auto que admitió la alzada (archivo 06 de segunda instancia), se consideró que en el acto procesal anterior, había argumentos más que simplemente enunciativos y por lo tanto podían ser considerados como sustentación de la alzada, acogiendo el criterio que promulgó en sede de tutela la Corte Suprema de Justicia alrededor del artículo 14 del Decreto 806 de 2020¹.

La secretaría de la Sala corrió traslado al escrito como tal; fue descorrido por la contraparte (archivo 13 lb.).

7.1. Parte de la réplica tuvo como propósito reprochar la determinación de encontrar en el escrito de reparos argumentos de sustentación. Se aseveró, aquel *“se limita a hacer referencias normativas de derecho interno y de naturaleza internacional, no obstante, en las escasas referencias que hace a la sentencia, lo que pretende es como complementar la acción popular, al punto que exige unas certificaciones del Ministerio de Educación, solicitud que debió efectuar en el trámite y no en la segunda instancia.”*. Pasa después a describir las razones por las que el fallo debe confirmarse.

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.

Es del caso aclarar que es la jurisdicción ordinaria la competente para conocer la acción popular incoada (Ley 472 de 1998, artículo 15) y, por ende, a esta Sala le corresponde resolver la alzada, al actuar como superior funcional del juzgado que definió el asunto en primera instancia, habida cuenta que la participación en el asunto de la Alcaldía de Pereira lo es como vinculada por ministerio de la misma Ley 472 (inciso final, art. 21), no como presunta persona llamada a soportar la pretensiones de la demanda. En esas circunstancias, su condición de entidad pública es por completo irrelevante para el efecto de determinar el juez llamado a conocer el trámite.

2.- Legitimación en la causa.

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

2.1.- El demandante como miembro de la comunidad está legitimado para impulsar la acción popular de conformidad con el numeral 1° 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.

La acción se dirigió en contra el Banco Caja Social BCSC S.A, ente bancario que desarrolla la actividad financiera en la dirección denunciada, Carrera 7 contiguo al No. 19-32 de la ciudad de Pereira.

Los coadyuvantes, por su parte, actuaron expresamente autorizados por el art. 24 de la Ley 472 de 1998.

3.- Generalidades.

3.1.- El artículo 88 de la Constitución Política establece las acciones populares como la herramienta procesal adecuada para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen por el legislador.

3.2.- Para tales efectos se profirió la Ley 472 de 1998, cuyo artículo 4° enumera un listado de derechos de esa categoría, despliegue que no es taxativo, tal como se consagra en el mismo articulado “Igualmente son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia”. Dentro del catálogo de derechos señalado en la ley se encuentra el *acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna*, que fue el que se señaló como protegido en la sentencia apelada. Encuentra soporte directo en el artículo 365 constitucional, que indica que los servicios públicos pueden ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. Se entiende que el servicio se presta de manera eficiente cuando se hace utilizando y disponiendo del mejor modo posible los instrumentos o recursos necesarios para cumplir los fines propuestos, y oportuno cuando quien lo requiere obtiene respuesta a su necesidad dentro de un término razonable².

La actividad bancaria, además de estar designada como de interés público³, tiene la naturaleza de servicio público. Así lo sostiene la jurisprudencia de la Corte Constitucional, corporación que ha

² Consejo de Estado. Sección Tercera. Sentencia de 19 de abril de 2007. Radicado 54001-23-31-000-2003-00266-01(AP). C.P. Alier Eduardo Hernández Enríquez.

³ Art. 335 de la Carta Nacional: “Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.”

señalado que: “La actividad bancaria, dada su caracterización y trascendencia dentro del marco de organización jurídico-política propia del Estado Social de Derecho, es un servicio público, pues además de la importancia de la labor que desempeñan los establecimientos del sector financiero, públicos y privados, la misma está ligada directamente al interés de la comunidad, que reclama las condiciones de permanencia, continuidad y regularidad que le son inherentes, y su regulación y control son responsabilidad directa del Estado” (CC, C-122 de 1999).

3.3.- Resulta relevante destacar la importancia que tiene la aplicación del artículo 8 de 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) en el caso concreto, disposición que señala:

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. (se subraya)

Sobre la obligación que tienen las entidades públicas y privadas de garantizar el acceso de las personas en situación de discapacidad al servicio público que ofrezcan a la comunidad, resultan aplicables al caso además las Leyes 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 9º 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.”

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” ⁴. 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 todos los derechos humanos y libertades fundamentales” ⁵.

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 90 de la Ley 1346 de 2009.

En el anterior marco luce razonable concluir que el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, señalado como fundamento de la demanda de acción popular, contiene una acción afirmativa⁶ impuesta por el legislador a las entidades públicas y a los particulares que presten servicios públicos, o que ofrezcan servicios al público, y consiste en la incorporación en sus programas de atención al cliente, del servicio de intérprete y de guía de intérprete, 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

⁴ Art. 1º.

⁵ Art. 2º, Ley 1346.

⁶ TSP, Sentencia del 27 de febrero de 2019, radicado 2016-00625-03.

equiparlos con el resto de la sociedad y así permitirles vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida”⁷.

Que esas acciones sean exigibles también a los particulares en los casos mencionados resulta conforme al ordenamiento constitucional. En efecto, al examinar la constitucionalidad de la Ley 1618 de 2013, la Corte Constitucional concluyó que la protección y la realización social de los derechos colectivos también puede ser impuesta y exigible de los particulares (CC. Sentencia C-765 de 2012)⁸, aserto que hizo descansar en la naturaleza de nuestro Estado (social de derecho), la autonomía del legislador, los conceptos de ajustes razonables y progresividad, y la razonable conducencia de las medidas propuestas, lo que en la generalidad de los casos permite tener por cumplido un criterio de proporcionalidad. Es claro que la Carta Nacional consagra la libertad de empresa en los términos de su articulado 333, empero, no puede desconocerse el principio de solidaridad que irradia no solamente el ordenamiento jurídico, sino también el sistema económico, postulado final contenido desde el preámbulo de la Carta, que consagra como valor la búsqueda de un orden político, económico y social justo, en el modelo de Estado Social de Derecho (art. 1º Ib.)⁹.

4. Caso en concreto.

4.1.- Aun cuando la pasiva alegó no ser destinataria del artículo 8 de la Ley 982 de 2005, lo cierto es que sí lo es. Como entidad financiera presta un servicio público, y en forma expresa está incluida en el citado canon como destinataria de la disposición.

4.2.- En punto a establecer cuáles son los argumentos de la alzada que se extractan del memorial presentado en primera instancia (archivo 64) y que ameritan pronunciamiento del superior, debe tenerse en cuenta que “[R]ecurrir y sustentar por vía de apelación no significa hacer formulaciones genéricas o panorámicas” (CSJ, SC10223-2014). Es cierto, como lo replicó la parte no recurrente (véase punto 7.1, antecedentes, *ut supra*), que el memorial del apelante es extenso y dedica la mayor parte de su contenido a hacer un recuento de normas nacionales e internacionales que garantizan derechos de las personas en situación de discapacidad, en general; no obstante, logra destilarse un argumento preciso que tuvo la fuerza de impulsar la actuación de segunda instancia.

En efecto, en el folio 28 de ese documento, luego de transcribir aparte considerativo de la sentencia en

⁷ TSP, Sentencia del 18 de mayo de 2018, radicado 2016-00595-02. Sobre la accesibilidad como una condición previa para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones, puede consultarse la Observación general N° 2 (2014), del Comité sobre los derechos de las personas con discapacidad.

⁸ Cfr. T.S.P. Sentencia SP-0006-2021 del 16 de julio de 2021.

⁹ Cfr. Corte Constitucional. Sentencia T 406 de 1992.

la que se afirma que de la pruebas recaudadas se concluye que la entidad “..satisface la obligación impuesta por la norma a que se hace referencia en esta acción popular, ya que se acreditó que cuentan, en caso de requerirlo, con el servicio de intérprete y guía intérprete para la atención de los usuarios que presenten discapacidad visual, auditiva o ambas...”, discrepó el apelante: “Se hace necesario verificar la convalidación por los prestadores con las certificaciones del Ministerio de Educación, para la prestación suficiente, oportuna e idónea técnicamente, para los discapacitados sensoriales pedidos en protección”. Más adelante agregó: “Para la decisión en segunda instancia es necesario que se demuestre que el ejercicio de las interpretaciones se hace en el sitio de vulneración desde el momento que ingresan a él, como las herramientas tecnológicas están siendo más utilizadas es necesario aún que se presten los servicios de la sede física con acogimiento a las normatividades sobre la materia. No se trata de decir que tienen quien los guíe, el ejercicio del guía intérprete va más allá de tomarlo del brazo y saber dónde le atienden sus necesidades, como suele hacerlo un centro de relevo comúnmente, la interpretación adecuada de la comunicación es inherente al conocimiento de los métodos para su uso, esto requiere además una certificación académica que demuestre sus alcances para duplicar la información y una atención respetuosa, eficaz y oportuna”.

Tanto es así que, como argumento frente a ese tópico se señaló por la accionada en el escrito que descorre el traslado de la sustentación: “...no obstante, en las escasas referencias que hace a la sentencia, lo que pretende es como complementar la acción popular, al punto que exige unas certificaciones del Ministerio de Educación, solicitud que debió efectuar en el trámite y no en la segunda instancia”

Lo anterior, claramente plantea el aspecto jurídico a resolver, básicamente se cuestiona si las medidas adoptadas por la entidad accionada, que la a quo encontró demostradas, son idóneas para garantizar la accesibilidad en igualdad de condiciones para el grupo social objeto de protección.

4.3. La decisión de primera instancia, que consideró que no se presentaba la vulneración o amenaza alegada, se fundamentó en una prueba testimonial, de Diana Carolina Gallego Giraldo (archivo 44 lb., audiovisual), directora administrativa de la sucursal bancaria, y documental, protocolos internos de la entidad de atención a clientes y usuarios con discapacidad que se aportaron al contestar la demanda (ff. 66 y ss. archivo 21 lb.).

Al momento de valorar la declaración, la jueza le dio pleno valor demostrativo:

“La prueba solicitada por el apoderado judicial de la accionada y recaudada en esta acción popular, consistente en la recepción del testimonio de la señora DIANA CAROLINA GALLEGO GIRALDO, en calidad de Gerente Sucursal Principal del Banco Caja Social (archivos 044 y 045), manifestó que en la oficina tienen implementado un sistema para la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva, en este caso, un tapete a la entrada que va dirigiendo a estas personas hasta un pulsador que emite una señal auditiva que llega directamente a la zona de subgerencia y asesoría de servicios para que pueda ser atendida por la persona encargada; adicional, como está

establecido en el manual interno de atención al cliente, tienen implementado un aplicativo para las personas con discapacidad auditiva, que los contacta con un intérprete a través del sistema de videollamada, quien es el encargado de entablar directamente la comunicación con el cliente en situación de discapacidad. Señaló que el personal de la entidad, si bien no tienen capacitación en lenguaje de señas, si lo están para direccionar a la persona con discapacidad auditiva para ser atendidos por el intérprete de señas a través de la videollamada, el cual está disponible durante toda la jornada de atención al cliente. También cuentan con una fila preferencial para las personas que acuden allí en situación de discapacidad, además de que los avisos puestos en la sucursal cuentan con el lenguaje braille (sic)."

Es del caso relieves que ni el accionante ni los coadyuvantes participaron en la audiencia para contrainterrogar a la testigo.

Bajo tal escenario probatorio, revisada la declaración recibida se encuentra que reúne los elementos de validez del medio probatorio, y su contenido no demuestra nada diferente a lo que encontró probado la a quo. Su fuerza probatoria deviene de lo coherente y concreto de los hechos narrados, que son de su conocimiento en su calidad de directora administrativa de la sede, dependencia con la accionada que en todo caso no permite evidenciar un ánimo de tergiversar la verdad para favorecer los intereses del empleador.

En consecuencia, ningún reparo puede hacerse a la manera como se demostró el cumplimiento de la norma, en cuanto se refiere a la atención accesible a las personas sordas que se puedan dar a entender por el lenguaje de señas, pues el art. 8º de Ley 982 no exige que se haga a través de personal de planta y permanente, dado que es posible "...mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio", como acá ocurre con la plataforma web que ofrece el mismo. La norma tampoco exige que se haga con intérpretes oficiales reconocidos por el Ministerio de Educación (art. 5º Ib.), pues no se trata de una de las situaciones especificadas relacionadas en los artículos 6 y 7 del mismo cuerpo normativo, aspecto sobre el cual esta Sala ha considerado que si bien es cierto existen los intérpretes oficiales, 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), sin que excluya 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 (TSP. SP-0001-2022).

Teniendo el lenguaje de señas como característica ser "...ser visual, gestual y espacial..." (art. 2º Ib.) ningún impedimento se advierte para que una persona sin limitaciones visuales pueda a través de videollamada, interactuar con un traductor del lenguaje de señas a español y viceversa. En cuanto a la señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su

reconocimiento por personas sordas, sordociegas e hipoacúsica (art. 15º lb.) también se da fe de cumplimiento en el testimonio.

En conclusión, no se hayan motivos para encontrar modificar la conclusión a la que se arribó en primera instancia, en cuanto se refiere a la idoneidad de las medidas adoptadas para atender de manera accesible a las personas sordas.

4.4. Diferente acontece con las personas que sufren sordoceguera, frente a quienes **se revocará la decisión de primera instancia**, para en su lugar ordenar la protección de los derechos invocados, habida cuenta que el cumplimiento de la norma por la accionada solo es parcial.

Es que por el señalamiento hecho en la demanda se cierne sobre la accionada el cumplimiento del art. 8º de la Ley 982; esto es, atención al cliente a través del servicio de **(a) intérprete y (b) guía intérprete**, entendiendo este último como la persona *“...que realiza una labor de transmisión de información visual, comunicación y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento del Castellano, la Lengua de Señas, táctil, en campo visual reducida y demás sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas usuarias de castellano y/o Lengua de Señas.”*.

Es lógico asumir que el sordociego¹⁰ por su deficiencia en el sentido de la vista no puede atender a una videollamada, en cuando a ellos existen lenguajes inclusivos como el dactilológico, entre otros. Demostró el Banco Caja Social que presta el servicio de **intérprete** a las personas sordas de manera suficiente, pero más allá de algunas menciones en sus protocolos de atención al usuario, no dijo en su contestación ni probó que cuente con personal capacitado o con convenios con organizaciones que presten el servicio de **guía intérprete**. Nótese que en la página 21, literal c), numeral 5.2, capítulo 5 del Manual de Procesos – SAC, adoptado en marzo de 2018 (página 55, archivo 021 cuaderno de primera instancia), se asume que generalmente las personas con sordoceguera están asistidas de guía intérprete, mas no se demostró como se proporciona el misma por la entidad prestadora del servicio público, en caso de requerirse.

En ese orden de ideas, el cumplimiento de tales exigencias por parte de la entidad accionada es deficiente, los derechos de las personas sordociegas se ven amenazados, se hace necesario ordenar su protección en los términos de la norma invocada por el actor popular.

5.- Ante la necesidad de modificar la sentencia apelada preciso es señalar las razones por las cuales

¹⁰ Art. 2-17, Ley 982 de 2005: *“Es aquella persona que en cualquier momento de la vida puede presentar una deficiencia auditiva y visual tal que le ocasiona serios problemas en la comunicación, acceso a información, orientación y movilidad. Requiere de servicios especializados para su desarrollo e integración social.”*

no son de recibo las excepciones de la accionada, que denominó inexistencia de los supuestos sustanciales para la procedencia de la acción e inexistencia de violación del derecho colectivo invocado al no existir norma urbanística alguna aplicable.

En parte ya se han señalado: la acción afirmativa establecida en el artículo 8º de la Ley 982 de 2005 sí es exigible de la entidad accionada, no solo del Estado. Además, no puede admitirse el argumento relacionado con el carácter paulatino de su implementación pues, entrada en vigencia 60 días después de su promulgación, que ocurrió el 2 de agosto de 2005, salta a la vista que han transcurrido más de 15 años, lapso por entero suficiente para lograr su real materialización. Adiciónese que se trata de una norma de aplicación directa que no requiere reglamentación en norma o acto administrativo adicional, pues los elementos esenciales de la prestación a cargo del obligado aparecen descritos con total claridad en todo el texto legal, y de ella no se hace una aplicación irracional o desproporcionada, pues no se exigirá un guía intérprete de planta permanente en la sede acusada, sino el acceso al servicio bien sea de esa manera, o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.

Por último, si bien en esta defensa se hizo alusión a una presunta cosa juzgada, no obra en el expediente prueba alguna de la existencia de los elementos que la configuran (TSP. SP-0002-2022).

6.- En suma, se revocará la sentencia apelada, se accederá parcialmente a las pretensiones de la demanda para, en protección del derecho colectivo de acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, se ordenará a la accionada que dentro de los treinta (30) días siguientes a la ejecutoría de esta providencia incorpore dentro de su programa de atención al cliente, dentro de la sede ubicada en la Carrera 7 contiguo al No. 19-32 de la ciudad de Pereira, el servicio de guía intérprete para las personas sordociegos que lo requieran, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio. En el mismo término fijará en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrá ser atendido este grupo poblacional.

En lo demás (accesibilidad para las personas sordas), se negarán las pretensiones de la demanda, por lo arriba explicado.

Se adoptarán las demás decisiones consecuenciales que corresponden.

7. Costas. Ante la prosperidad del recurso propuesto por el recurrente (coadyuvante), se reconocerán costas a su favor en segunda instancia. Las de primera instancia corresponderán a la parte actora, esto es a Javier Elías Arias Idárraga, pero solo en forma parcial, ante la prosperidad parcial de las

pretensiones de la demanda. La condena, en consecuencia, será en proporción del 60% (Art. 365-5 lb).

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: Revocar la decisión adoptada por el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Pereira, el 07 de julio de 2021, según lo expuesto en la parte motiva de este proveído. En su lugar se declaran no probadas las excepciones propuestas por la accionada, y se ampara el derecho colectivo de acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, de que son titulares las personas en situación de discapacidad que padecen sordoceguera.

Segundo: Consecuente con lo anterior, se ordena a la accionada Banco Caja Social BCSC S.A. que, dentro de los treinta (30) días siguientes a la ejecutoría de esta providencia, incorpore dentro de su programa de atención al cliente, en la sede ubicada en Carrera 7 contiguo al No. 19-32 de la ciudad de Pereira, el servicio de guía intérprete para las personas sordociegas que lo requieran, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio. En el mismo término fijará en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrá ser atendido este grupo poblacional.

Tercero: En lo demás (accesibilidad para las personas sordas), se niegan las pretensiones de la demanda, por lo arriba explicado.

Cuarto: 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 cinco (5) días preste garantía bancaria o póliza de seguros, por la suma de \$5.000.000 para garantizar el cumplimiento de la sentencia.

Quinto: Remitir copia del presente fallo a la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley 472 de 1998.

Sexto: Costas en segunda instancia a favor de la recurrente, coadyuvante Cotty Morales Caamaño, y a cargo de la accionada. En primera instancia, se condena en costas a favor de la parte actora, Javier Elías Arias Idárraga, y a cargo de la accionada, en proporción del 60%. En auto posterior se señalarán las agencias en derecho que corresponde a esta instancia, y la liquidación se hará de manera

concentrada en primera instancia.

Séptimo: Devuélvase el asunto a su lugar de origen.

Notifíquese y cúmplase

Los Magistrados,

CARLOS MAURICIO GARCIA BARAJAS

DUBERNEY GRISALES HERRERA

EDDER JIMMY SÁNCHEZ CALAMBÁS

Impedido

LA PROVIDENCIA ANTERIOR SE NOTIFICÓ POR ESTADO DEL DÍA <i>01-04-2022</i> CÉSAR AUGUSTO GRACIA LONDOÑO S E C R E T A R I O

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:

5b571ee057d45aefe11d417c3767bfcf1d6e3ee0235c62edb562447f772c74eb

Documento generado en 31/03/2022 11:30:00 AM

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

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