

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL
SALA DE DECISIÓN CIVIL-FAMILIA**

Magistrado: Jaime Alberto Saraza Naranjo
Pereira, mayo trece de dos mil veintidós
Expediente: 66001310300320150120202
Proceso: Acción popular
Asunto: Sentencia
Demandante: Javier Elías Arias Idárraga
Coadyuventes: Cristian Vásquez, Cotty Morales,
Sebastián Ramírez, Augusto Becerra.
Demandado: Fundación de la Mujer Colombia
S.A.S.
Apoderado: Sebastián Alberto Rivera Díaz
Recurrente: Accionante
Acta No. 198 del 13 de marzo de 2022
Sentencia No. SP-056-2022

Decide la Sala el recurso de apelación propuesto por la parte actora contra la sentencia del 6 de mayo de 2021, dictada por el Juzgado Tercero Civil del Circuito local, en la presente acción popular formulada por **Javier Elías Arias Idárraga** contra la **Fundación de la Mujer Colombia S.A.S., ubicada en la carrera 11 Nro. 15-30 de Girardot – Cundinamarca.**

1. ANTECEDENTES

1.1. HECHOS

Expone el demandante que, en la referida sucursal de la entidad accionada, que es un inmueble abierto al público, no se presta el

servicio de guía intérprete permanente para personas sordas y sordo ciegas, tal como lo ordena la Ley 982 de 2005.¹

1.2. PRETENSIONES

Busca, en consecuencia, que se le ordene a la demandada contratar de planta un guía intérprete; y que sea condenada en costas.²

1.3. RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

La entidad encartada propuso las siguientes excepciones: (i) Ausencia de violación de los derechos colectivos señalados; (ii) Acondicionamiento del espacio físico para la atención a personas en condición de discapacidad; (iii) Protocolo de atención a personas con sordoceguera; (iv) Improcedencia de la acción popular en el caso concreto. En esencia se argumentó que, el actor omitió probar la vulneración que le endilga, y que, en todo caso *"(...) ha acondicionado su espacio físico para la atención a personas ciegas, (...) en los avisos y letreros con impresión braille, en el puesto de atención preferencial para la atención de personas con limitaciones visuales y auditivas y el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 (...)"*.

Se opuso a lo pretendido.³

1.4. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

Negó las pretensiones porque *"LA FUNDACIÓN DE LA MUJER COLOMBIA S.A.S., ha implementado tecnologías de las TIC y convenios para la atención de los usuarios a que se refiere esta acción, y tiene un protocolo de atención dentro de sus instalaciones para ellos, por lo que*

¹ Documento02, C.1.

² Documento02, C.1.

³ Documento41, C.1.

*considera el despacho que no se demostró la omisión que se refiere [en] el escrito de [la] acción popular.*⁴

1.5. APELACIÓN

Apeló el demandante quejándose de la tardanza del juzgado para fallar⁵, y también lo hizo la coadyuvante Cotty Morales⁶, insistiendo en que están vulnerados los derechos colectivos.

Tras aceptar un impedimento⁷, mediante proveído del 23 de noviembre de 2021, en esta instancia se declaró desierto el recurso formulado por el demandante, porque en él eran inexistentes reparos concretos contra la sentencia, en ese mismo auto se admitió la impugnación de la coadyuvante⁸, de la cual se le corrió traslado a la entidad accionada, que, a su turno, pidió confirmar el fallo de primer grado.⁹

Con memorial arrimado el demandante informó que cedía las costas que le correspondieran en este caso a otra persona.¹⁰

2. CONSIDERACIONES

2.1. Concurren los presupuestos procesales y no se advierte causal de nulidad que afecte lo actuado.

La parte actora está legitimada por activa, ya que la acción popular puede ejercerla cualquier persona natural o jurídica, por sí misma, o por otro que actúe a su nombre, como se establece en los artículos

⁴ Documento 55., C.1.

⁵ Documento 57., C.1.

⁶ Documento 56., C.1.

⁷ Documento 06., C.2.

⁸ Documento 08., C.2.

⁹ Documento 15., C.2.

¹⁰ Documento 21., C.2.

12 y 13 de la Ley 472, y lo han precisado las altas Cortes¹¹. Y por pasiva igual, por cuanto a la persona jurídica demandada se le imputa la amenaza. Esto, con independencia de lo que al final se pueda resolver sobre su obligación de tener intérprete y guía intérprete en sus instalaciones.

2.2. El problema jurídico consiste en definir si se confirma la sentencia de primer grado que negó las pretensiones porque en su concepto la entidad accionada cuenta con un protocolo para atender a las personas con discapacidad visual y/o auditiva, o si, como sugiere la recurrente, la sucursal de esa entidad, vulnera los derechos colectivos invocados.

Bastante se ha dicho que la acción popular fue introducida a nuestra Constitución Política en el artículo 88 y posteriormente desarrollada por la Ley 472. Su objeto, según el artículo 1°, es el amparo de los derechos colectivos, que se caracterizan, porque su titularidad la tiene la comunidad en general, en cuanto son indivisibles¹². Tal normativa prescribe, en el artículo 2°, que se ejerce para evitar el daño contingente, 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 fuere posible. Además, se puede interponer contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que hayan violado o amenacen violar los derechos e intereses colectivos, según el artículo 9° de la Ley).

Por tanto, son supuestos de la misma (i) Una acción u omisión de la autoridad o el particular; (ii) La existencia de un daño contingente, peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos o intereses colectivos; y, (iii) La relación causal entre la acción u omisión y la vulneración o amenaza de tales derechos e intereses, que deben ser acreditados, como establece el artículo 30 de la Ley, por el demandante, salvo que exista imposibilidad para ello.

¹¹ Puede consultarse en sentencias de constitucionalidad como las C-215 de 1999, C-377 de 2002, C-230 de 2011; o en sede de tutela por la Corte Suprema, ejemplo de lo cual es la sentencia STC14393 -2015; o en la vía contencioso administrativa, según se aprecia en sentencias del 31-10-2002 y 13-02-2006, C.P. Ricardo Hbyos D., expediente 2000-1059-01 (AP518) y Germán Rodríguez V., expediente 2003-00861-01 (AP).

¹² Sentencia C-569-04

Como se señaló, la demanda alude a la prestación de un servicio público carente de condiciones de accesibilidad para ciudadanos sordos, sordociegos e hipoacúsicos, conforme con lo reglado por los artículos 5° y 8° de la Ley 982 de 2005 y los literales d), l) y m) del artículo 4° de la Ley 472 de 1998, Como ello es así, se transcribe lo explicado por otra Sala de este Tribunal en una anterior oportunidad, sobre ese tema¹³:

“Finalmente, el legislador mediante la Ley 982, por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas, estatuyó en su artículo 8° que:

... 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...

Claramente se trasladó a las entidades públicas y privadas, la obligación de garantizar el acceso de las personas en situación de discapacidad al servicio público que ofrezcan a la comunidad. Que sea el Estado garante de la prestación de ese servicio, en manera alguna le impone asumir todas las cargas inherentes a la adecuación de instalaciones y herramientas tecnológicas, y contratación de personal idóneo, pues es el oferente quien debe hacerlo, en este caso, la entidad accionada” (Destaca la Sala)

También, para la solución de este asunto, es necesario recordar lo que en esa misma providencia se explicó sobre la diferencia entre acciones afirmativas y ajustes razonables:

La acción afirmativa referida en la norma, está definida en el numeral 3° del artículo 2°, ibídem, como: “(...) Políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan (...)”.

¹³ Sentencia con radicado 2016-00595-02 del 18 de mayo de 2018; MP. Duberney Grisales Herrera.

De su tenor literal se extracta que se concibe como la medida primigenia, general, definida por el estado para la garantizar la realización del derecho a la igualdad material de las “*personas o grupos con algún tipo de discapacidad*”; es ese mecanismo que se emplea para la realización del derecho a la igualdad material de la mayoría del grupo discriminado, por no decir, de todo el grupo.

De otro lado, respecto de los ajustes razonables, es el artículo 2º, Ley 1346, el que los concreta 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 (...)*”.

Así, se tiene que, pese a la existencia de una acción afirmativa es probable que sea necesario emplear algún ajuste razonable, subsidiario de aquella, para asegurar la accesibilidad de personas con discapacidad en casos específicos. Al respecto válido traer a colación criterio añejo de la CC¹⁴: “*(...) Es importante tener en cuenta que al interior de la población discapacitada, convergen distintas necesidades dependiendo del tipo y grado de discapacidad que se tenga, por ello, no basta con que el Estado adopte medidas afirmativas en relación con ese grupo, sino que éstas deben responder a sus necesidades particulares y para ello debe realizar los ajustes razonables que se requieran (...)*”.

De acuerdo con lo expuesto, se trata de dos (2) mecanismos afines para satisfacer la accesibilidad; sin embargo, el primero es el principal, de obligatorio cumplimiento y, el segundo, es accesorio, sirve como complemento en casos particulares, mas solo se emplea en el evento de que no sea una carga desproporcionada. (Destaca la Sala).

2.3. En el caso concreto, la entidad financiera accionada, para sustentar su tesis de que no vulnera los derechos colectivos de las personas sordas y sordociegas, comenzó informando en la contestación de la demanda¹⁵, que suscribió un convenio con FENASCOL¹⁶ y que, en la sucursal de marras, implementa un protocolo basado en las TIC, para la

¹⁴ CC. T-933 de 2013, también pueden consultarse las C-371 de 2000, C-964 de 2003, C-932 de 2007, C-221 de 2011 y C-605 de 2012

¹⁵ Documento 41., C.1.

¹⁶ Federación Nacional de Sordos de Colombia.

atención de personas sordas, agregando que, para las personas con sordoceguera estaban dispuestas las plataformas "INCI"¹⁷ y "SIEL"¹⁸.

Sin embargo, en esa oportunidad, ningún sustento probatorio se aportó, que permitiera verificar la existencia de esos ajustes razonables, y esa sola circunstancia, es suficiente para desestimarlos, aun cuando la encausada asegura que sirven para suplir el servicio previsto en el artículo 8° de la Ley 982/05.

Posteriormente, y luego de que se celebró el pacto de cumplimiento, fallido, dicho sea de paso, la entidad allegó dos documentos, un (i) "Contrato de prestación de servicios de intérprete para personas en condición de ceguera y sordoceguera" (ii) y un "Instructivo del centro de relevo aplicado (plataforma TICS)."¹⁹

Sobre este último, baste decir que es un Instructivo para la implementación de servicios del centro de relevo, frente a lo cual ya se ha explicado que "(...) 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.**"²⁰

Y sobre el primer documento, suscrito por la Fundación de la Mujer Colombia S.A.S., con el señor Libardo Corzo Colón, se destaca que su objeto es "(...) para la prestación del servicio de intérprete de lengua de señas y/o español **para la atención a personas sordas** usuarias de la lengua de señas colombiana, a los clientes Fundación de la mujer ubicados en las oficinas de la CONTRATANTE a nivel nacional **de manera virtual** (...)"²¹. (Destaca la sala)

Lo que escribe en negrillas basta para concluir que se incumple con el servicio que necesitan las personas ciegas y sordociegas,

¹⁷ Instituto Nacional para Ciegos

¹⁸ Sistema de Información Electrónico Colombiano.

¹⁹ Documento 45., C.1.

²⁰ Sentencia con radicado 2016-00595-02 del 18 de mayo de 2018; MP. D.uberney Grisales Herrera.

²¹ Pág. 38, Documento 45., C.1.

primero, porque el profesional está capacitado exclusivamente para la atención de personas sordas, y segundo porque, al prestarse el servicio de manera virtual, quedan excluidas las personas que padezcan de sordoceguera quienes están impedidas para comunicarse por medio del lenguaje de señas; sobre ese aspecto, en reciente decisión, otra Sala de esta Corporación explicó con claridad que²²:

Sin duda, ofrece parcialmente la asistencia de intérprete. Las medidas tecnológicas y señalización sirven para garantizar **en parte** el acceso al servicio del grupo poblacional, pues, **únicamente pueden emplearse para personas con hipoacusia o ceguera; quedan por fuera aquellas con sordo-ceguera, parcial o total.**

El mandato legal alude a un guía experto, ya sea que lo provea de manera directa o mediante algún convenio, pues, este es el encargado de transmitir la información visual adaptada, auditiva o táctil, de describir el ambiente y de guiar en la movilidad a las personas con discapacidad. De allí la importancia de contar “(...) *con amplio conocimiento de los sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas (...)*” (Artículos 1º, numerales 22 y 26, y 8º, Ley 982).

Omitió considerar que el grupo poblacional protegido se integra por personas impedidas para comunicarse con el sistema de señas, como las personas con sordoceguera, aspecto relevante y suficiente para concluir que no garantiza plenamente el acceso al servicio público financiero. Sus actuaciones no se avinieron plenamente a las pautas del artículo 8º, Ley 982. (Destaca la Sala)

De frente a lo que acaba de explicarse, es criterio de la Sala que la sentencia apelada debe revocarse, porque los ajustes razonables que ha implementado, si bien contribuyen para la prestación de los servicios financieros de personas con discapacidades visuales o auditivas, en todo caso, no sustituyen la acción afirmativa dispuesta por el legislador en artículo 8º de la Ley 982/05, que consiste en el servicio de intérprete o guía intérprete, y que es idóneo para la prestación del servicio financiero, no solo para las personas sordas o ciegas, sino también para las que son sordas y ciegas.

2.4. Recapitulando, (i) se revocará el fallo proferido en primera instancia en esta acción popular; (ii) se concederá el amparo del

²²TSP.SP-0044-2022

derecho colectivo al acceso a los servicios públicos y su prestación eficiente y oportuna; (iii) se ordenará a la entidad accionada, que en el término de dos (2) meses, siguientes a la ejecutoria de este fallo, garantice el servicio de un intérprete y guía intérprete para todas las personas con discapacidad auditiva y/o visual; fije en lugar visible la información sobre este servicio y la identificación del lugar donde podrán ser atendidas; e instale la señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por ese grupo poblacional, en la sucursal referida; (iv) se ordenará también que de conformidad con lo previsto por el artículo 42, Ley 472, en el término de diez (10) días preste garantía bancaria o póliza de seguros, por la suma de \$5.000.000,00, para garantizar el cumplimiento de esta decisión; y (v) se condenará en costas en ambas instancias a la entidad accionada.

Las de primera sede, a favor del accionante. Las de segunda instancia, a favor de la recurrente. La liquidación de costas se sujetará, en primera instancia, a lo previsto en el artículo 366 del CGP. Las agencias en esta instancia se fijarán en auto posterior.

En cuanto lo solicitado por el demandante en memorial reciente, relacionado con que se acepte la cesión de las costas que le serán reconocidas, sobre ello se resolverá en el momento procesal oportuno.

3. DECISIÓN

En armonía con lo dicho, la Sala de Decisión Civil-Familia del Tribunal Superior de Pereira, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **REVOCA** la sentencia apelada.

En su lugar:

1. Se **AMPARA** el derecho colectivo al acceso a la prestación eficiente y oportuna de los servicios que brinda la entidad demandada.

2. En consecuencia, se le **ORDENA** a la **Fundación Mundo Mujer S.A.S**, sucursal ubicada en la **carrera 11 Nro. 15-30 de Girardot – Cundinamarca**, que, en el término de dos (2) meses siguientes a la ejecutoria de este fallo (i) garantice el servicio de un intérprete y guía intérprete para todas las personas con discapacidad auditiva y/o visual; (ii) fije en lugar visible la información sobre este servicio y la identificación del lugar donde podrán ser atendidas; (iii) instale la señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por ese grupo poblacional, en los términos del artículo 8° de la Ley 982, que establece que lo podrá hacer de manera directa, mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, o por medio de un empleado de planta capacitado en lenguaje de señas.

3. Igualmente, se le **ORDENA** a la entidad que, de conformidad con lo previsto por el artículo 42, Ley 472, en el término de diez (10) días preste garantía bancaria o póliza de seguros, por la suma de \$5.000.000,00, para garantizar el cumplimiento de esta sentencia.

4. Se **CONDENA** en costas en ambas instancias a la parte accionada. Las de primera sede, a favor del accionante, y las segunda, a favor de la recurrente. Las agencias en derecho que correspondan a esta instancia, se fijarán por el magistrado sustanciador, una vez quede ejecutoriada esta providencia.

5. Oportunamente Devuélvase el expediente al Juzgado de origen.

Los Magistrados,

JAIME ALBERTO SARAZA NARANJO

CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS

DUBERNEY GRISALES HERRERA

Firmado Por:

Jaime Alberto Zaraza Naranjo

Magistrado

Sala 004 Civil Familia

Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

Duberney Grisales Herrera

Magistrado

Sala 001 Civil Familia

Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

Carlos Mauricio Garcia Barajas

Magistrado

Sala 002 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:

**72474bf5c4780349790df601cbccc692433eac1d74a088b323ef5eee500c1
ae2**

Documento generado en 13/05/2022 11:42:09 AM

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

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