

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

Magistrado: Jaime Alberto Saraza Naranjo  
Pereira, Junio diez de dos mil veintidós  
Expediente: 66001310300520190017501  
Proceso: Acción popular  
Asunto: Sentencia  
Demandante: Javier Elías Arias Idárraga  
Coadyuvante: Augusto Becerra,  
Sebastián Colorado,  
Paulo César Lizcano, Cotty Morales.  
Demandado: Scotiabank Colpatria S.A.  
Acta. 256 del 10 de junio de 2022  
Sentencia. SP-0066-2022

Decide la Sala el recurso de apelación propuesto por la parte actora contra la sentencia del 17 de agosto de 2021, dictada por el Juzgado Quinto Civil del Circuito local, en la presente acción popular formulada por **Javier Elías Arias Idárraga** contra **Scotiabank Colpatria SA, ubicado en la Avenida 30 de agosto No. 75-51 - Pereira.**

## **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 cuenta con los servicios de intérprete, ni guía intérprete, ni con las señales auditivas, visuales y sonoras, para personas sordas y sordo ciegas, tal como lo ordena la Ley 982 de 2005.<sup>1</sup>

## **1.2. Pretensiones**

Busca, en consecuencia, que se le ordene a la demandada contratar un profesional que garantice los servicios de intérprete y guía intérprete; y que sea condenada en costas.<sup>2</sup>

## **1.3. Respuesta de la entidad accionada**

La entidad encartada propuso las siguientes excepciones: (i) Inexistencia de supuestos sustanciales para la procedencia de la acción; (ii) Inexistencia de violación al derecho colectivo invocado en la demanda e inexistencia de norma urbanística aplicable a una entidad de derecho privado, respecto de adecuación de sus oficinas conforme se plantea en la demanda. Se opuso a lo pretendido anunciando que en sus instalaciones se *“(...) permite el acceso a los servicios que se prestan, a todas las personas en general”*.<sup>3</sup>

## **1.4. Sentencia de primera instancia**

Negó las pretensiones por las siguientes razones:

Conforme con lo visto, se observa que la demandada sí tiene implementado el servicio de profesional intérprete para las personas sordas, sordo ciegas e hipoacúsicas, a través del sistema de video conferencia. También cumple con la implementación de las señales luminosas y sonoras, lo que es verificado con el documento que obra a páginas 5 y 6 del archivo 018.

---

<sup>1</sup> Documento 02, C. 1.

<sup>2</sup> Documento 02, C. 1.

<sup>3</sup> Documento 18, C. 1.

Se tiene entonces que, de acuerdo con la “Guía de Atención Incluyente (Para personas con discapacidad)”, el cual fue elaborado en implementación de la Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, allegado con la contestación de la demanda (páginas 18 a la 38 del archivo 018), considera este estrado que la entidad financiera demandada ha estado realizando las acciones tendientes a darle cumplimiento en forma paulatina al artículo 8º de la Ley 982 de 2005.<sup>4</sup>

### **1.5. Apelación**

Apeló el demandante sin nuevos argumentos; y también lo hicieron los coadyuvantes Paulo César Lizcano y Cotty Morales, insistiendo en que están vulnerados los derechos colectivos.<sup>5</sup>

Tras aceptar un impedimento<sup>6</sup>, mediante proveído del 22 de octubre de 2021, en esta instancia se admitieron las impugnaciones frente al fallo, de las cuales se le corrió traslado a la entidad accionada<sup>7</sup>, que, a su turno, pidió confirmar el fallo de primer grado<sup>8</sup>. El demandante arrió sendos memoriales solicitando se acepte una cesión de costas y un desistimiento.<sup>9</sup>

## **2. CONSIDERACIONES**

---

<sup>4</sup> Documento 111, C. 1.

<sup>5</sup> Documentos 114 y 115, C. 1.

<sup>6</sup> Documento 06, C. 2.

<sup>7</sup> Documento 08, C. 2.

<sup>8</sup> Documento 14, C. 2.

<sup>9</sup> Documentos 18 y 19, C. 2.

2.1. Este caso se resolverá con soporte en las reglas del Decreto 806 de 2020, que era la norma vigente para cuando se interpuso el recurso.

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 12 y 13 de la Ley 472, y lo han precisado las altas Cortes<sup>10</sup>. 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 servicios suficientes 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

---

<sup>10</sup> 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 (AP 518) y Germán Rodríguez V., expediente 2003-00861-01 (AP).

indivisibles<sup>11</sup>. 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.

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 tema<sup>12</sup>:

“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.*

---

<sup>11</sup> Sentencia C-569-04

<sup>12</sup> Sentencia con radicado 2016-00595-02 del 18 de mayo de 2018; MP. Dúberney Grisales Herrera.

*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 3º del artículo 2º, 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 (...).”*

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 CC<sup>13</sup>: *“(...) 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, indicó que cuenta con los siguientes dos servicios<sup>14</sup>:

(i) Respecto de las personas con restricciones “audio-visuales”, ha diseñado y facilitado un servicio preferencial denominado *“GUÍA DE ATENCIÓN INCLUYENTE”*, para personas con discapacidad, *“(...) con el que se cubren las necesidades de los discapacitados en general (...) que les otorga un margen de maniobrabilidad en el espectro bancario, limpio y libre de limitaciones.”*

---

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> Documento 18, C1.

(ii) Un sistema de intérprete en línea SIEL "*Servicio de Interpretación en Línea*" que es un convenio con el Centro de Relevó - MinTic, que permite a los clientes con dificultades audio-visuales, comunicarse en tiempo real y en línea de manera virtual y de esta forma efectuar sus transacciones bancarias sin restricción, sumado a la implementación de señales técnicas sonoras y luminosas indicativas para la atención de limitados.

Al contrastar lo que plantea la entidad, con el precedente atrás transcrito, refulge que, si bien ha implementado ajustes razonables que contribuyen a la prestación de sus servicios para las personas con las discapacidades comprendidas en la Ley 982/05, lo cierto es que, ellos no reemplazan las acciones afirmativas comprendidas en dicha codificación.

En efecto, el primero de los servicios que enunció es solo un documento, un manual de instrucciones, para los empleados del banco, que los orienta a cómo deben atender a personas con diversas discapacidades en caso de que se hagan presentes en las instalaciones de la entidad, sin embargo, ello no supe el profesional ampliamente calificado de que trata la Ley 982/05, para el efecto, se transcribe la definición contenida en la norma:

"Guía intérprete". 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.

Y sobre el segundo ajuste razonable, baste decir que es insuficiente para la prestación de los servicios que necesitan las personas ciegas y sordociegas porque, al brindarse 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 que<sup>15</sup>:

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 la que acaba de explicarse, es criterio de la Sala que la sentencia apelada debe revocarse, porque, se insiste en ello, los ajustes razonables que ha implementado, si bien ayudan a 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

---

<sup>15</sup> TSP. SP-0044-2022

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 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 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 remitirán a la Defensoría del Pueblo copia de la demanda, del auto admisorio y de los fallos de primera y segunda instancia, para que sean incluidos en el Registro Público centralizado de acciones populares.

Finalmente se condenará en costas a la entidad accionada en ambas instancias, en los términos del artículo 38 de la Ley 472 de 1998, en armonía con la regla 1 del artículo 365 del CGP, con la claridad de que, serán en favor del accionante en primera instancia, por ser el promotor de la acción popular, y en favor de los coadyuvantes recurrentes en segunda instancia, porque fue con fundamento en su recurso que se revocó la sentencia de primer grado, y en consecuencia, prosperaron las pretensiones de la demanda.

Las demás solicitudes que ha elevado el accionante, se resolverán por separado en Sala Unitaria.

### 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 **Scotiabank Colpatria SA, ubicado en la Avenida 30 de agosto No. 75-51 - Pereira** 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 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. Por Secretaría **REMÍTASE** a la Defensoría del Pueblo copia de la demanda, del auto admisorio y de los fallos de primera y segunda instancia, para que sean incluidos en el Registro Público centralizado de acciones populares.

5. Se **CONDENA** en costas a la entidad accionada en ambas instancias, con la claridad de que, serán en favor del accionante en primera instancia, y en favor de los coadyuvantes recurrentes en segunda instancia. Las agencias en derecho que correspondan a esta sede, se fijarán por el magistrado sustanciador, una vez quede ejecutoriada esta providencia.

6. 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: **03e74704fe880fe4e72f53537ed3c2c061ea865d9e0437ce987859dd706ba460**

Documento generado en 10/06/2022 11:10:23 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**