

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

Magistrado:	Jaime Alberto Saraza Naranjo
Pereira,	Junio veintidós de dos mil veintidós
Expediente:	66001310300320190014001
Proceso:	Acción popular
Asunto:	Sentencia
Demandante:	Javier Elías Arias Idárraga
Coadyuvantes:	Augusto Becerra ¹ y Gerardo Herrera ²
Demandado:	Scotiabank Colpatria S.A.
Recurrente:	Demandante
Acta:	279 del 22 de junio de 2022
Sentencia:	SP-0068-2022

Decide la Sala el recurso de apelación propuesto por la parte actora contra la sentencia del 15 de enero de 2021, dictada por el Juzgado Tercero Civil del Circuito local, en la presente acción popular formulada por **Javier Elías Arias Idárraga** contra **Scotiabank Colpatria S.A., ubicado en la carrera 11 bis nro. 18-02 de 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

¹ Documento 30, C. 1.

² Documento 38, C. 1.

auditivas, visuales y sonoras, para personas sordas y sordo ciegas, tal como lo ordena la Ley 982 de 2005.³

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.⁴

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"*.⁵

1.4. Sentencia de primera instancia

Negó las pretensiones comoquiera que *"(...) SCOTIABANK COLPATRIA S.A. en la dirección mencionada tiene la tecnología, el personal capacitado e idóneo para atender a los usuarios que requieran interprete. Cuentan con señalización, protocolo de atención a estos usuarios y todo el que sea discapacitado y brinda la atención con interprete del centro de relevo de las tecnologías de las TIC."*⁶

³ Documento 01., C. 1.

⁴ Documento 01., C. 1.

⁵ Documento 12., C. 1.

⁶ Documento 37., C. 1.

1.5. Apelación

Apeló el demandante indicando que *"(...) solicito se pruebe la presencia permanente del profesional interprete y del profesional guía interprete certificado por el ministerio de educacion nacional, a fin q no lo certifique una institucion de garaje y ademas se ordene señales visuales, sonoras y auditivas (...)"* (sic).⁷

También apeló Cotty Morales Caamaño⁸, pero su alzada fue inadmitida en esta sede con auto del 3 de noviembre de 2021 comoquiera que no fue reconocida como coadyuvante en primera instancia⁹, en ese mismo proveído se admitió el recurso del señor Arias Idárraga, de esa impugnación se le corrió traslado a la entidad accionada con auto del 22 de abril de 2022¹⁰, que, a su turno, pidió confirmar el fallo de primer grado¹¹.

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 12 y 13 de la Ley 472, y lo han precisado las altas Cortes¹². Y por

⁷ Pág. 4, Documento 40., C. 1.

⁸ Documento 42, C. 1.

⁹ Documento 06., C. 2, En el Documento 38, del C. 1. Se advierte que Cotty Morales Caamaño, no fue reconocida como coadyuvante.

¹⁰ Documento 14., C. 2.

¹¹ Documento 21., C. 2.

¹² 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

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 indivisibles¹³. 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

contencioso administrativo, según se aprecia en sentencias del 31-10-2002 y 13-02-2006, C.P. Ricardo Hoyo D, expediente 2000-1059-01 (AP 518) y Germán Rodríguez V., expediente 2003-00861-01 (AP).

¹³ Sentencia C-569-04

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 tema¹⁴:

“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

¹⁴ Sentencia con radicado 2016-00595-02 del 18 de mayo de 2018; MP. Duberney Grisales Herrera.

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 ajeño de la CC¹⁵: *“(...) 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*

¹⁵ 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.

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 servicios¹⁶:

(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.”*

(ii) Un sistema de intérprete en línea SIEL *“Servicio de Interpretación en Línea”* que es un convenio con el Centro de Relevamiento - 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

¹⁶ Documento 12, C. 1.

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 suple 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 que¹⁷:

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.**

¹⁷ TSP. SP-0044-2022

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 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 condenará en costas en ambas instancias a la entidad accionada, en favor del demandante y recurrente, en los términos del artículo 38 de la Ley 472 de 1998, en armonía con la regla 1 del artículo 365 del CGP; ellas se liquidarán siguiendo las pautas del artículo 366 del mismo estatuto; (vi) y 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.

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 carrera 11 bis nro. 18-02 de 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, en ambas instancias, a la parte accionada en favor del demandante, también recurrente. 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.

Notifíquese.

Los Magistrados,

JAIME ALBERTO SARAZA NARANJO

CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS

DUBERNEY GRISALES HERRERA
(Ausente con justificación)

Firmado Por:

Jaime Alberto Zaraza Naranjo
Magistrado
Sala 004 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: **3fbfe0fb4ff876ee55fa5c6cbb8448cb865b61b18c3efebbbf565a76448ff98**
Documento generado en 22/06/2022 12:10:04 PM

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