

REPÚBLICA DE COLOMBIA



TRIBUNAL SUPERIOR DE PEREIRA - RISARALDA SALA CIVIL – FAMILIA

SP-0192-2023

Radicación: 66001310300120220015901 (1919)
Asunto: Acción popular – Apelación de sentencia
Proviene: Juzgado 1 Civil Circuito de Pereira
Demandante Mario Restrepo
Demandada Funeraria Inversiones y Planes de la Paz Ltda
representado por Jaime Ordoñez Villalobos
Tema Intérprete y guía intérprete en establecimiento de comercio. Los servicios funerarios no son servicios públicos. Los particulares que brinden atención al público y tengan capacidad económica deben acatar las obligaciones impuestas por le Ley 982 de 2005
Acta Nro. 519 del 28 de 09/2023
Mag. Ponente Carlos Mauricio García Barajas

Pereira, veintiocho (28) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

Objeto de la providencia.

Decide la Sala el recurso de apelación¹ interpuesto por el accionado, contra la sentencia proferida el **07-03-2023** por el Juzgado Primero

¹ Archivo 38 cuaderno principal

Civil del Circuito de Pereira.²

Antecedentes

1- Persigue el actor la salvaguarda de los derechos e intereses colectivos consagrados en el literal “j” 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). Y en consecuencia, solicita se ordene al accionado contratar con entidad idónea la atención de la población enunciada en la citada normativa.

Como soporte fáctico se indicó que el establecimiento accionado no cuenta con convenio con entidad idónea (sic) certificada por el ministerio de educación nacional para atender la población objeto de la ley 982 de 2005³.

2- La parte accionada se resistió a las pretensiones invocando que, de acuerdo con la actividad económica que desarrolla, no presta servicios públicos⁴. Tampoco hace parte de las instituciones que ofrecen este tipo de servicios según la Ley 982 de 2005. Agrega que la atención al público se realiza a través de su página web que cuenta con funciones inherentes a la adquisición de un dominio digital, con funciones de accesibilidad dirigidas a las personas objeto de esta ley.

No se presentaron coadyuvantes.

3- Agotadas las etapas procesales de rigor (pacto de cumplimiento, pruebas y alegatos de conclusión), se profirió la sentencia de primer grado por medio de la cual se ampararon los derechos e intereses

² Archivo 37

³ Archivo 03 Ibid

⁴ Archivo 09 Ibid

colectivos invocados en la demanda y se ordenó a la parte accionada que en el término de 2 meses siguientes a la ejecutoria de la providencia, incorporara dentro de su programa de atención al cliente, el servicio de profesional intérprete y/o guía intérprete para personas sordociegas, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.

Así mismo, en la citada providencia se ordenó al accionado prestar garantía bancaria o póliza de seguros y se condenó en costas al extremo pasivo.

Para resolver así consideró que la accionada presta un servicio “social”, público y al público, y las medidas que acreditó haber adoptado no son suficientes para garantizar el acceso a la población sordo ciega.

Recurso de apelación

Los reparos del accionado se sintetizan en que: **(i)** La actividad económica que realiza la accionada no se trata de un servicio público; **(ii)** Para la atención para las personas con discapacidad física, visual y/o auditiva la accionada cuenta con la línea 3057341962 y el módulo de atención al usuario que se encuentra en la dirección www.cooinpaz.com, “para lo cual deberán habilitar las herramientas de accesibilidad ofrecidas por el navegador y el sistema operativo”.

Consideraciones

1.- Se hallan satisfechos los presupuestos procesales para proferir sentencia de fondo y ninguna causal de nulidad se ha configurado que afecte la validez de la actuación. Además, es esta Sala la competente para desatar la alzada, en su calidad de superior funcional del juzgado de

primera instancia.

2.- Sobre la legitimación en la causa activa y pasiva no existe controversia. La Sala se remite a la consideración que al respecto expuso el juez de primera instancia (numeral 6.1.4 de sus consideraciones).

3.- Los problemas jurídicos conforme a los reparos planteados por el recurrente, se formulan de la siguiente manera: ¿Los servicios de pompas fúnebres ofrecidos por la entidad accionada, constituyen un servicio público? En caso negativo, ¿resulta desproporcionada la orden impuesta a la demandada de dar cumplimiento al artículo 8 de la ley 982 de 2005 en especial en lo relacionado con las personas sordociegas atendiendo el tamaño de la empresa? ¿Las medidas acreditadas son suficientes para tener como cumplida la citada norma?

Para la Sala, los servicios de pompas fúnebres ofrecidos por la entidad accionada NO constituyen servicio público, mas si un servicio al público por lo que en principio es aplicable el artículo 8 de la ley 982 de 2005. Al caso concreto, el tamaño empresarial de la accionada permite dar cumplimiento a la norma sin mayor dificultad, luego resulta razonable su aplicación. Finalmente, las medidas acreditadas no resultan suficientes para tener por cumplidas las acciones afirmativas exigidas por la noma.

4.- Para la Sala, la actividad económica que realiza la accionada no se trata de un servicio público.

De conformidad con el párrafo 1º del artículo 111 de la Ley 795 de 2003⁵, se entiende por servicios funerarios “*el conjunto de actividades*

⁵ Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema “Financiero y se dictan otras disposiciones.

organizadas para la realización de honras fúnebres; pueden constar de servicios básicos (preparación del cuerpo, obtención de licencias de inhumación o cremación, traslado del cuerpo, suministro de carroza fúnebre para el servicio, cofre fúnebre, sala de velación y trámites civiles y eclesiásticos), servicios complementarios (arreglos florales, avisos murales y de prensa, transporte de acompañantes, acompañamientos musicales) y destino final (inhumación o cremación del cuerpo).

El servicio en especie puede ser prestado por entidades de carácter cooperativo o mutual, las entidades sin ánimo de lucro y las sociedades comerciales, y en esas condiciones NO constituye actividad aseguradora. Cuando se trata de aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para la explotación del ramo del seguro exequial o cualquiera otro con modalidad de cubrimiento para gastos funerarios, por el contrario, el servicio no se presta en especie, sino que se reconoce en dinero, una vez comprobado el pago realizado a las entidades legalmente constituidas para prestar servicios exequiales.

Lo anterior conforme al agregado realizado por la Ley 1328 de 2009, en su artículo 86, que adiciona un inciso 2 y un párrafo 3 al artículo arribada mencionado, con el propósito de *“organizar el mercado de la prestación de los servicios funerarios y de los seguros exequiales, disponiendo que las entidades de carácter cooperativo o mutual, las entidades sin ánimo de lucro y las sociedades comerciales, con excepción de las empresas aseguradoras, podrán prestar directamente y en especie este tipo de servicios⁶”*.

⁶C. Constitucional Sentencia C -433 de 2010

Sin embargo, de la normativa que regula el tema, en ningún aparte se califica esta actividad como servicio público y con ello, se deduce que la actividad económica⁷ que ejerce la accionada no se enmarca en este calificativo.

5.- No obstante, pese a la anterior conclusión, ella no tiene el alcance de revocar la sentencia de primer grado, por las razones que a continuación se exponen.

Si bien el accionado no presta un servicio público, tal apreciación no desdibuja el hecho de que el accionado sí brinda atención al público en la sede objeto de este proceso, así sea a menor escala que la que ofrece en el vecino municipio de Dosquebradas, como lo explicó el representante de la accionada en el interrogatorio practicado por el juzgado (minuto 8:23, en el archivo 30 primera instancia se encuentra el enlace para acceder a la audiencia).

Al respecto debe recordarse que *“las acciones afirmativas contenidas en el artículo 8º de la Ley 982 de 2005 en favor de las personas con hipoacusia, sordas o sordociegas, no solo son exigibles del Estado o de los particulares que prestan servicios públicos. También lo son de aquellas personas privadas que ofrecen “servicios al público”, expresión que en forma literal se introduce en el artículo citado, y*

⁷ Ver certificado de existencia y representación en el archivo 08 del cuaderno de 1 instancia: “La sociedad tiene por objeto principal: la investigación del crédito y cobranza para servicios funerarios, la prestación de servicios funerarios, la compra y venta de bienes, suministro y elementos para la prestación de los servicios, alquilar y subcontratar todo lo relacionado con la actividad propia de un funeral, recibir dineros anticipados de los clientes para la prestación de servicios funerarios. En desarrollo y cumplimiento de tal objeto pueda hacer en su propio nombre o por cuenta de terceros o en participación con ellos toda clase de operaciones comerciales sobre bienes muebles o inmueble y constituir cualquier clase gravamen celebrar contrato con personas naturales o jurídicas; efectuar operaciones de préstamos, cambio, descuentos, cuentas corrientes, dar o recibir garantías girar, endosar, adquirir y negociar títulos valores. La sociedad podrá adquirir bienes de cualquier naturaleza, muebles o inmuebles, corporales o incorporeales y enajenar a cualquier título traslativo de dominio los bienes de que sea dueña. Dar y recibir en garantía de obligaciones, bienes muebles e inmuebles y tomar y dar en arrendamiento y/u opciones de compra bienes de cualquier naturaleza. Actuar como agente, asesor o representante de personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras que se ocupen de actividades relacionadas directa o indirectamente el objeto social de la compañía. Parágrafo. La sociedad no podrá constituirse en fiadora de obligaciones de los socios o de terceras personas salvo que ello se reportare un beneficio manifiesto para ella y se aprobare por la junta de socios con el voto favorable del 100% del capital de los socios”.

encuentra soporte en los mismos instrumentos internacionales de protección de derechos de este especial grupo poblacional⁸”.

Aunado a este razonamiento, esta Corporación ha establecido que tal particularidad no es suficiente para endilgar el cumplimiento de las exigencias previstas en La Ley 982 de 2005 en tratándose de los particulares que prestan servicio al público. Sino que igualmente, este Tribunal ha sostenido que la obligación de garantizar el derecho colectivo a la accesibilidad solo recae sobre los particulares con capacidad económica suficiente para asumir la carga⁹, salvo que su actividad sea catalogada como servicio público o esté expresamente indicada en el artículo 8 de la Ley 982 varias veces citado.

En desarrollo de lo anterior, puede verse como en la providencia SP-023 de 2023 se señaló como un criterio de valoración de medición objetiva el “tamaño de la empresa”, postura que ha sido reiterativa en las decisiones que se han emitido sobre la misma temática y que se pueden consultar en las sentencias SP-033, SP-036 de 2023, SP-0177-2023, SP-0159-2023, entre otras. Aunado a lo anterior, se agrega que este criterio que ha sido avalado como razonable en sede de tutela por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, quien determinó que el mismo no contiene “*criterios subjetivos u ostensiblemente alejados del ordenamiento patrio o de la realidad procesal*” (STC1772-2023).

Para comprender la capacidad económica del establecimiento demandado, ha considerado útil esta Corporación acudir al concepto de tamaño de la empresa, que comprende las definiciones de las micro, pequeñas y medianas empresas previstas en el artículo 2 de la Ley 590

⁸ TSP, Sala Civil-Familia. SP-0019-2022

⁹ TSP, Sala Civil-Familia. SP-0087-2022

de 2000 modificado por el artículo 2 de la Ley 905 de 2004 y por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011¹⁰.

También se ha acudido al Decreto 957 de 2019¹¹, que estableció como criterios para la clasificación del tamaño empresarial (artículo 2.2.1.13.2.1) los ingresos por actividades ordinarias anuales de la respectiva empresa, que variará dependiendo del sector económico en el cual se desarrolle la actividad.

Así mismo, este decreto en su artículo 2.2.1.13.2.2. reguló los rangos para la definición del tamaño empresarial, así:

Para efectos de la clasificación del tamaño empresarial se utilizarán, con base en el criterio previsto en el artículo anterior, los siguientes rangos para determinar el valor de los ingresos por actividades ordinarias anuales de acuerdo con el sector económico que se trate:

3. Para el sector de comercio:

Microempresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT).

Pequeña Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos treinta y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT).

Mediana Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a cuatrocientos treinta y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT) e inferiores o iguales a dos millones ciento sesenta mil seiscientos noventa y dos Unidades de Valor Tributario (2'160.692 UVT).

Descendiendo al caso en concreto, se precisa que Funeraria Inversiones y Planes de La Paz Ltda. - Agencia Pereira¹² ubicada en la avenida 30 de

¹⁰ "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014"

¹¹ "Por el cual se adiciona el capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011."

¹² Archivo 06 cuaderno 2 instancia

agosto Nro. 52 – 318, es propiedad de Funeraria Inversiones y Planes de La Paz Ltda., y bajo ese entendido se debe analizar el tamaño empresarial de la entidad accionada en su conjunto.

Al revisar el certificado de existencia y representación de Funeraria Inversiones y Planes de La Paz Ltda.¹³ se verifica que el tamaño de la empresa es **mediano**. Y con ello, se demuestra que la demandada cuenta con capacidad económica y, por ende, no resultar ser una carga desproporcionada conminarla a que cumpla las obligaciones contenidas en el numeral 8 de la Ley 982 de 2005 bajo el “entendido de que la obligación de garantizar el derecho colectivo a la accesibilidad también recae sobre los particulares con capacidad económica suficiente para asumir la carga¹⁴”.

En consecuencia, en esas precisas condiciones, debe afirmarse que garantizar en los programas de atención el servicio de intérprete y guía intérprete para la población sorda y sordociega, sí es exigible al aquí demandado a pesar de que la asistencia que ofrecen al público no reúna las características propias de un “servicio público”.

6. Dicho esto, resta verificar si las medidas acreditadas son suficientes para entender aplicadas las acciones afirmativas de origen legal que motivaron esta demanda. La respuesta, como ya se anticipó, es negativa.

Señaló el recurrente que para la atención de las personas con discapacidad física, visual y/o auditiva la accionada cuenta con la línea 3057341962 y el módulo de atención al usuario que se encuentra en la dirección www.cooinpaz, “para lo cual deberán habilitar las herramientas de accesibilidad ofrecidas por el navegador y el sistema

¹³ Archivo o8 cuaderno 1 instancia

¹⁴ TSP, Sala Civil-Familia. SP-0087-2022

operativo”.

Es dable precisar que la controversia está centrada en demostrar si el extremo pasivo garantiza el servicio de guía intérprete para la población sordociega, pues el de intérprete para la población sorda lo entendió cumplido la primera instancia. Para proseguir a su estudio, se hace necesario tener claridad sobre las nociones de sordociego y servicio de guía intérprete previsto en el artículo 1 de la Ley 982 de 2005, así:

7. "Sordociego(a)". 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.

(...)

22. "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.

En primer lugar, el apelante invoca la existencia de una línea telefónica. Sin embargo, pasa alto que la población objeto de estudio, no cuenta con la audición suficiente que le permita sostener una conversación. Y en segundo lugar, respecto al módulo de atención que tiene en su página web, se verifica que es un recurso tecnológico que exige a los usuarios palmariamente que hagan uso del sentido de la vista, quedando automáticamente excluidos la población invidente o con problemas de visión. Es así como, de los recursos dispuestos por el accionado para atender a la población sordociega, no garantizan o suplen la prestación de los servicios propios de un guía intérprete.

Igualmente, se recuerda el precedente de esta Colegiatura respecto a la valoración de la plataforma tecnológica denominada Centro de Relevó,

en sentencia SP-0044 de 2022 que determinó que este recurso tecnológico no garantiza la accesibilidad a las personas sordociegas, razonamiento que igualmente tiene aplicación en este asunto:

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. La protección especial que el legislador ha dispuesto, propende 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” es un medio eficaz para equipararlos con el resto de la sociedad, y permitirles vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

La directriz no puede traducirse en la imposición de medidas excesivas, pues es dable que se emplee cualquier instrumento idóneo “(...) de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio (...)” (Art.8º, Ley 982), siempre que sirva para cumplir los fines propuestos por el legislador, por ende, la fijación de avisos en lenguaje braille y la asistencia virtual en el de señas son notoriamente insuficientes. Se verifica entonces que la entidad aun amenaza el derecho colectivo.

En este orden de ideas, no se encuentra acreditado por parte del extremo pasivo el cumplimiento de la obligación de ofrecer los servicios de guía interprete en favor de la población sordo ciega.

7.- Corolario de todo lo expuesto, aun cuando acertó el recurrente al señalar que su actividad económica no la ubica como un particular que presta un servicio público, esa situación no logra enervar la sentencia apelada que, por el contrario, será confirmada, con la consecuente condena en costas de segunda instancia a favor del actor popular, a cargo de la recurrente vencida.

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

Resuelve

Primero: Confirmar en su integridad la sentencia apelada, de fecha y procedencia ya señaladas.

Segundo: Ante el fracaso del recurso de la parte accionada, se condena en costas de segunda instancia a favor del actor popular. En auto posterior se fijarán las agencias en derecho.

Tercero: Devuélvase el asunto a su lugar de origen

Notifíquese y cúmplase

Los Magistrados,

CARLOS MAURICIO GARCIA BARAJAS

DUBERNEY GRISALES HERRERA

EDDER JIMMY SÁNCHEZ CALAMBÁS

Con impedimento

LA PROVIDENCIA ANTERIOR
SE NOTIFICÓ POR ESTADO DEL DÍA
29-09-2023

CÉSAR AUGUSTO GRACIA LONDOÑO
SECRETARIO

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: **a506f1b4ea272a11ae982dca28e8ed82ee6304c00434b7c47860f9d42e011fad**

Documento generado en 28/09/2023 08:32:34 AM

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