

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**TRIBUNAL SUPERIOR DE PEREIRA - RISARALDA
SALA CIVIL – FAMILIA**

SP-0010-2024

Radicación: 66001-31-03-002-2022-00073-01 (2356)
Asunto: Acción popular – Apelación de sentencia
Proviene: Juzgado 2 Civil Circuito de Pereira
Demandante Mario Restrepo
Demandada Banco Finandina S.A.
Tema Intérprete y guía intérprete en establecimiento bancario. Alcance de las acciones afirmativas.
Acta Nro. 52 del 08/02/2024
Mag. Ponente Carlos Mauricio García Barajas

Pereira, ocho (08) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

Objeto de la providencia.

Decide la Sala el recurso de apelación¹ interpuesto por el accionado, contra la sentencia proferida el 09-12-2022² por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Pereira.³

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

¹ Archivo 29 cuaderno principal

² El expediente se recibió en esta Corporación el 06/09/2023. Archivo 05 cuaderno segunda instancia.

³ Archivo 28 Ibid.

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 citada⁴.

2-. Admitida la acción el 08/02/2022⁵, fue notificada tal providencia a la demandada. Esta negó los hechos, se opuso a las pretensiones⁶ y popuso como excepciones la inexistencia de presupuestos para la procedencia de la acción e inexistencia de vulneración de derechos colectivos. Para ello hizo mención a las diversas acciones que, afirma, ha adelantado para dar cumplimiento a la normatividad invocada en la demanda, a lo que añade que jamás ha recibido una queja por discriminación.

Cotty Morales fue reconocida como coadyuvante⁷.

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 colectivos invocados en la demanda y se ordenó a la parte accionada que, en el término de 2 meses contados desde la ejecutoria de la providencia, en su establecimiento de comercio ubicado en la calle 15 No. 13 – 110 local 211 del Centro Comercial Pereira Plaza, en esta ciudad, incorpore dentro de su programa de atención al cliente, el servicio de profesional

⁴ Archivo 03 Ibid.

⁵ Archivo 06 Ibid.

⁶ Archivo 16 ibid.

⁷ Archivo 24 ibid.

intérprete y guía intérprete para personas ciegas y sordociegas, de manera directa o mediante convenios; además, que fije en un lugar visible de esa dependencia la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que esa población podrá ser atendida.

Así se decidió porque no se acreditó que se cumpla con el deber de un guía intérprete y/o ayudas y/o herramientas que faciliten la inclusión de las personas sordo-ciegas, sujetos también incluidos en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, es decir, el “Convenio” solo sirve para las personas que se comunican mediante lenguaje de señas, que tienen dificultades en el habla, básicamente con hipoacusia; las personas sordo-ciegas evidentemente no pueden usar dichos mecanismos, para estos últimos se utiliza el sistema dactilológico o la dactilología.

Recurso de apelación

Lo propuso la accionada, y ataca la decisión desde diversos puntos. A su juicio:

- La normatividad no establece una fecha a partir de cual las entidades que ofrezcan servicios al público, deban contar con lo pretendido en la demanda.
- por parte de BANCO FINANADINA a la fecha no se ha recibido solicitud o requerimiento alguno de persona sordo-ciego, tendiente a exigir según lo establece la norma, el servicio de interprete y que por su parte este servicio hubiera sido negado.

Por las dos razones anteriores, señala el recurso, es evidente que no se configuran los presupuestos para la prosperidad de una acción popular, pues no hay vulneración ni amenaza de derecho colectivo.

- El artículo 8° de la Ley 982 de 2005 no establece que el intérprete deba encontrarse de manera permanente en las instalaciones de la entidad.

- No existe una normatividad clara y específica en la que se determine cómo deben las entidades financieras dar cumplimiento a la atención de personas con sordo-ceguera, no existen instrucciones administrativas sobre el tema (Superfinanciera). Luego ninguna obligación le asiste al banco de contar con el servicio que se le impone.

- Por el contrario, la obligación de las entidades financieras consiste en contar con mecanismos, políticas y mecanismos que propendan por una debida atención a los clientes con algún tipo de discapacidad en general, procurando por brindar el servicio en igual de condiciones que a todos sus clientes, lo que se cumple con:

- Plataforma del Centro de Relevamiento de Colombia
- Señalización de braille.
- Comunicaciones a sus colaboradores y políticas internas referentes a las reglas a aplicar para la adquisición de productos financieros por personas discapacitadas.
- Procedimientos de servicio al cliente (SAC) correspondientes a atención telefónica de personas con discapacidad, atención en oficina personas con discapacidad.

En suma, el Banco Finandina cumple con los parámetros legales para la atención de personas con discapacidad, incluidas personas con sordo-ceguera, sin que sea dable imponerle más cargas a las que ha impuesto la Ley y el ente que ejerce el control y vigilancia.

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 tiene por activa cualquier persona (Art. 12 Ley 472 de 1998); por pasiva la demandada como particular que presta un servicio público, con capacidad económica. Sobre el punto adelante se volverá.

3.- La alzada obliga a la Sala a plantear como **problema jurídico**, si ¿las medidas afirmativas establecidas en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, para garantizar el acceso a los servicios públicos o abiertos al público a las personas ciegas y sordociegos, son actualmente exigibles? Además, si las acciones adoptadas por la accionada, descritas en su escrito de apelación, lucen suficientes para dar cumplimiento a aquellas.

En primer lugar, sostendrá esta Sala que las medidas afirmativas establecidas en la norma señaladas son actualmente exigibles, pues su obligatoriedad no quedó sujeta a un término en concreto, sino que se trató de una aplicación gradual o paulatina. Además, tampoco requiere de reglamentación adicional alguna de autoridad.

De otro lado, al examinar las acciones planteadas por la defensa, se concluye que ellas no son suficientes para dar cumplimiento a las medidas establecidas por el legislador en protección de las personas sordo ciegas, por lo que la sentencia será confirmada.

Se exponen las razones que soportan las anteriores conclusiones.

4.- Se inicia por recordar 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 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 ellos, entonces, es que recae la legitimación para reclamar o exigir la aplicación de tales medidas.

En este caso, como se trata de un particular que presta un servicio público, pues como tal ha sido catalogada la actividad bancaria por parte

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

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

de la jurisprudencia constitucional¹⁰, no cabe duda de la obligatoriedad que el precepto en cuestión tiene para la parte demandada.

Ahora bien, ya ha tenido ocasión esta Corporación de señalar que, para su aplicación, el artículo 8º de la Ley 982 de 2005 no requiere reglamentación alguna. Entonces, que la Superintendencia Financiera no haya regulado su aplicación no es excusa de recibo para justificar su inobservancia de parte de una entidad financiera. De igual modo se ha dicho que la aplicación paulatina de la que habla la norma tampoco es justificación admisible en la actualidad, pues han pasado más de 15 años desde la entrada en vigencia de la disposición. En tal sentido, en la Sentencia SP-003-2023, donde se citó la sentencia SP-0034-2022, se indicó: *“Frente a la manifestación de que la obligación de tener intérprete es paulatina, y obligar a hacerlo de inmediato es desproporcionado, basta señalar que la Ley 982 de 2005, que la contempla, fue promulgada el 2 de agosto de 2005, y su vigencia inició 60 días después (Art. 47), esto es, hace más de 15 años. En esas condiciones, no resulta plausible admitir que aquella aun no sea exigible, o que la accionada esté en oportunidad razonable de, en forma voluntaria, proceder a su acatamiento.”*

Por otro lado, la inexistencia de quejas por discriminación, o requerimientos para atender a personas sordas o sordo ciegas, tampoco es razón suficiente para revocar la sentencia apelada. Tales circunstancias avalan la postura de la demandada en cuanto no se acreditó la vulneración efectiva del derecho colectivo invocado en la demanda; con todo, no puede desconocerse que la acción popular actúa de igual modo en faceta preventiva, a fin de *“evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza (...) sobre los derechos e intereses colectivos (...)”*, circunstancias que son las que motivan acceder a lo pretendido en la demanda.

¹⁰ Cfr. C.C., sentencia T-443 de 1992; SU 157 de 1999; T-2015 de 2003; T-329 de 2008, entre otras.

Sobre la faceta preventiva de la acción popular ha dicho esta Corporación, con cita de la Corte Constitucional, que *"basta que exista la amenaza o riesgo de que se produzca la vulneración del derecho colectivo para que esta proceda, pues su objetivo es precaver la lesión de bienes y derechos que comprenden intereses superiores de carácter público, sin que sea necesario esperar hasta la ocurrencia del daño (CC. Sentencia C-215 de 1999, ya citada). Pero, en todo caso, no se trata de cualquier peligro o amenaza "que proviene de todo riesgo normal de la actividad humana", como lo ha planteado esta Corporación (TSP. SP-0057-2022), sino de uno que tenga una entidad definida y suficiente, debidamente acreditado, que obligue la intervención del juez popular"* (TSP. SP-0086-2022)¹¹.

5. Dicho lo anterior, 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, en general, y en particular personas sordas y sordo ciegas, la entidad cuenta con diversas estrategias que enlista así:

- Plataforma del Centro de Relevo de Colombia: sobre esta herramienta, ha destacado esta instancia que omite 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

¹¹ Sobre la naturaleza preventiva de la acción popular se puede consultar: TRIBUNAL SUPERIOR DE PEREIRA, Sala Civil – Familia. MP. Duberney Grisales Herrera. Sentencias (i) 21-05-**2015**, No.2014-00040,; (ii) 21-09-**2016**, No.2015-00191

garantiza plenamente el acceso al servicio público en los términos del artículo 8 de la Ley 982 de 2005 (SP-0122-2023, SP-0007-2021, SP-0050-2022, SP-0106-2022, entre otras).

- Señalización de braille. No se trata de una acción afirmativa establecida en el artículo 8º de la Ley 982 de 2005, que son el objeto de este debate.
- Comunicaciones a sus colaboradores y políticas internas referentes a las reglas a aplicar para la adquisición de productos financieros por personas discapacitadas. De igual modo, procedimientos de servicio al cliente (SAC) correspondientes a atención telefónica de personas con discapacidad, atención en oficina personas con discapacidad.

Un protocolo de servicio al cliente, lo ha señalado esta Colegiatura, no supe el profesional ampliamente calificado de que trata la Ley 982 de 2005 (por ejemplo, SP-0106-2022). Luego, que en las políticas internas o protocolos de la entidad se establezcan disposiciones para atender de manera preferencial a las personas en condición de discapacidad, no permite tener por acreditada la medida afirmativa de contar con el servicio de intérprete o guía intérprete, que es lo que ordena la ley.

Entonces, es claro, no comparte la Sala la postura de la apelante. Las medidas afirmativas exigibles a la accionada están señaladas con claridad en la ley artículos 8º de la pluricitada Ley 982, así: incorporar de forma paulatina 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. La última de ellas no fue acreditada en este caso (la primera sí, con el centro de relevo), luego procedía la acción popular como se resolvió.

7. Por último, frente al reparo que indica que el artículo 8° de la Ley 982 de 2005 no establece que el intérprete deba encontrarse de manera permanente en las instalaciones de la entidad prestadora de servicios al público, se advierte que en esos términos ninguna orden se dispuso a cargo de la accionada. Por el contrario, la resolutive le condenó a incorporar *“dentro de su programa de atención al cliente, el servicio de profesional intérprete y guía intérprete para personas sordo ciegas, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio”*.

En consecuencia, el reproche carece de pertinencia.

8.- Corolario de todo lo expuesto, la sentencia apelada 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 <i>09-02-2024</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: **07c9c0f83ac20dde5b2a3e20fb8e757e25f744e9c631233ee63f4ae636ead37d**

Documento generado en 08/02/2024 10:23:32 AM

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