

REPÚBLICA DE COLOMBIA



TRIBUNAL SUPERIOR DE PEREIRA - RISARALDA

SALA CIVIL – FAMILIA

Sentencia SP-0046-2024

Radicación	66001-31-03-002-2022-00134-01 (2451)
Asunto	Acción popular – Apelación de sentencia
Proviene	Juzgado 2 Civil del Circuito de Pereira
Demandante	Mario Alberto Restrepo Zapata
Demandada	SEGUROS DE VIDA COLMENA S.A.
Tema	Intérprete y guía intérprete en establecimiento de comercio. Servicio público de seguridad social. Sistema general de riesgos laborales. Exigencia de las obligaciones previstas en la Ley 982 de 2005 cuando el particular presta un servicio público. Prueba de su cumplimiento. Sordoceguera es discapacidad única. Guía intérprete.
Acta número	No. 124 del 19/03/2024
Mag.Ponente	Carlos Mauricio García Barajas

Pereira, diecinueve (19) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

Objeto de la providencia.

Decide la Sala el recurso de apelación interpuesto por la parte accionada contra la sentencia proferida el 25/11/2022, dentro del asunto de la referencia¹.

Antecedentes

1- Persigue el actor la salvaguarda de los derechos e intereses colectivos consagrados en el literal “j” del artículo 4^o de la Ley 472 de 1998 de que

¹ Asunto recibido en este despacho el 25-09-2023.

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 de la accionada, ubicado en la calle 14 con carrera 13 avenida circunvalar, Centro Comercial Uniplex, locales 17-18-19 no cuenta con convenio con entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional para atender la población objeto de la Ley 982 de 2005².

2.- La demanda se admitió el 24-02-2022³. COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES S.A. contestó indicando que sí cuenta con medios idóneos y efectivos para garantizar la atención a todo el público en sus instalaciones ubicadas en el centro comercial Uniplex de la ciudad de Pereira, sin barreras de ninguna clase. Así, cuenta con canales de atención virtual y remota, con protocolo y servicio de video llamada con un operador de la mesa de ayuda a través del proveedor de tecnología Lync Web App y de “axity” - intérpretes de lenguaje de señas para el grupo empresarial Fundación Grupo Social al que pertenece COLMENA. Además, en el sitio web se cuenta con intérprete de lengua de señas que acompaña al usuario en todo momento, y link especialmente diseñado para que las personas con condición de discapacidad auditiva o visual puedan acceder a todos los servicios sin limitación alguna. Y en el Servicio de Interpretación en Línea SIEL podrá sostener adecuadamente la comunicación.

Se opuso y propuso como excepciones falta de legitimación pasiva (persona de derecho privado que no presta un servicio público, no es una

² Archivo 03 Ibid.

³ Archivo 05 Ibid.

organización no gubernamental); inexistencia de prueba de amenaza, vulneración o agravio de derechos colectivos; las pretensiones corresponden a una acción de cumplimiento, no a una AP; falta de exigibilidad de la norma por carecer de reglamentación y contenido programático; inexistencia de obligación de contar con personal permanente de planta; inexistencia de barreras para la prestación del servicio; caducidad y buena fe.

Se reconoció como coadyuvante a Cotty Morales Caamaño.⁴

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 accedió parcialmente a lo pretendido. Concluyó el juzgado que la accionada cumple la acción afirmativa reclamada frente al intérprete para las personas sordas, pero no se acredita 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 dicha normatividad.

Ordenó, en consecuencia, que dentro de los dos (2) meses siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, incorpore dentro de su programa de atención al cliente, el servicio de profesional guía intérprete para personas sordociegas, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, fijando en lugar visible la información correspondiente con identificación del lugar o lugares donde podrán ser atendidas, así mismo, se dé cumplimiento a las demás obligaciones impuestas en la Ley 982 de 2005⁵.

⁴ Archivo 25 – solicitud; archivo 34 – auto reconoce coadyuvante. Todo en el cuaderno principal de primera instancia.

⁵ Archivo 46 ibid.

Recurso de apelación⁶

Los reparos del accionado se sintetizan en que sí probó que cuenta con herramientas, personal y medios tecnológicos para atender a todos sus usuarios, incluidos a los que se encuentran en condición de “sordo ceguera”. No tuvo en cuenta la sentencia al momento de evaluarlos, que la “sordo ceguera” no es una condición de discapacidad aislada, sino que la misma es por un lado una limitación auditiva (sordera) y por el otro una limitación “visual” (ceguera), por lo que no existen de manera exclusiva herramientas o intérpretes para personas “sordociegos”, sino que las existentes para cada tipo de condición de discapacidad se complementan para brindar finalmente el acompañamiento al usuario que tiene la otra condición.

Insiste, con cita de conceptos de la página web de la Asociación Colombiana de Sordociegos Surcoe, que no existe una forma de comunicación única o mejor para las personas con sordoceguera, depende de la condición de cada persona, luego no se puede concluir que no cuenta con ellos, cuando por el contrario probó contar con múltiples herramientas para la atención de personas en condición de “ceguera” y “sordera”, que sin duda alguna permiten la atención de un usuario “sordociego”.

Criticó además la sentencia por falta de claridad (cambio de palabras en la parte resolutive) y por ser de imposible cumplimiento, pues impone un tipo de interprete no definido ni siquiera en la norma, pues en ningún aparte el texto normativo hace referencia a un intérprete para “sordociegos”, que no existe. Se excedió, entonces, la carga legal.

⁶ Archivo 47 ibid.

Finalmente, no debió existir condena en costas, o debió ser proporcional porque no prosperaron todas las pretensiones de la demanda.

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.

Sobre la legitimación en la causa activa y pasiva no existe controversia. Por activa la tiene cualquier persona, conforme al artículo 12 de la Ley 472 de 1998.

Del otro lado, siendo la accionada un particular que hace parte del Sistema General de Riesgos Profesionales (Decreto 1295 de 1994), hoy Sistema General de Riesgos Laborales (Ley 776 de 2002), que a su vez integra el Sistema de Seguridad Social Integral establecido por la Ley 100 de 1993⁷, es claro que está llamada por pasiva a soportar las pretensiones de la demanda. Ello por cuanto la seguridad social es un servicio público obligatorio, cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado, para el caso prestado por una entidad privada, luego se está frente a una sociedad de derecho privado que presta un servicio público.

2.- El problema jurídico principal conforme a los reparos planteados por el accionado, se centra en determinar si en realidad, las medidas

⁷ Artículo 8: El sistema de seguridad social integral es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios que se definen en la presente ley.

adoptadas para atender a las personas con discapacidad visual, y a las personas con discapacidad auditiva, sirven de igual modo para atender a una persona sordociega; y si es verdad, como lo señala el recurrente, que en la Ley no se establece el intérprete especialista para sordociegos que se le impuso en el fallo apelado.

Considera la Sala que la respuesta es negativa, por lo que la sentencia será confirmada en cuanto accedió parcialmente a lo pretendido. A continuación se exponen las razones de la tesis.

3.- Resulta relevante destacar la importancia que tiene la aplicación del artículo 8 de la Ley 982 de 2005 (por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones) en el caso concreto, disposición que señala:

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. (se subraya)

Y es la misma ley, en su artículo 1º, la que define el alcance de cada uno de esos términos:

- "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. Persona que realiza una labor de transmisión de información visual adaptada, auditiva o táctil, descripción visual del ambiente en donde se encuentre y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento de los sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas.

- *"Intérprete para sordos". Personas con amplios conocimientos de la Lengua de Señas Colombiana que puede realizar interpretación simultánea del español hablado en la Lengua de Señas y viceversa. También son intérpretes para sordos aquellas personas que realicen la interpretación simultánea del castellano hablado a otras formas de comunicación de la población sorda, distintas a la Lengua de Señas, y viceversa.*

Claro lo anterior, no se comparte la postura de la recurrente cuando señala que la sentencia apelada se excedió al imponerle un intérprete especializado para sordociegos que no existe en la ley, y que por ello es materialmente imposible de cumplir. En realidad, es el mismo cuerpo normativo el que consagra como derecho para personas sordociegas el servicio de guía intérprete, no solo en los artículos ya citados. También puede verse, por ejemplo, el artículo 11, que deja claridad en la parte final de su inciso primero sobre el derecho particular y adicional de los sordociegos, que consiste en la facultad de “*exigir servicio de guía-intérprete para permitir la interacción comunicativa de estas personas sordociegas mediante el uso de los diversos sistemas de comunicación*”.

Como ya antes se vio, el guía intérprete no cumple la misma función del intérprete de lenguaje de señas, su labor va más allá, no solo ejecuta interpretación acudiendo a aquel lenguaje; además, debe realizar una labor de transmisión de información visual, comunicación y guía en la movilidad de la persona sordociega, y tener 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 (TSP. Sentencia SP-008-2024). Todo, claro está, de acuerdo con las particularidades de cada persona.

4.- Pasando a otro argumento de la censura, es claro que el accionado

demonstró que ofrece capacitación a sus empleados para atender a personas en condición de discapacidad visual, y en condición de discapacidad auditiva, para ello cuenta con protocolo de atención. Demostró, además, que ofrece atención virtual o remota de intérprete de lenguaje de señas para atender a personas en condición de discapacidad auditiva. Igual servicio ofrece por su página web. En ello no existe debate. Lo que propone es que, siendo el sordociego una persona con discapacidad auditiva y visual, considera que las anteriores medidas son suficientes, pues solo deberá hacer una especie de “combinación” para atenderlo.

El desacierto del planteamiento, cree la Sala y por eso no lo acoge, parte de entender que la persona sordociega tiene dos condiciones que generan discapacidad, cuando en realidad se trata de una discapacidad única. En el punto se apoya la Sala en misma Asociación Colombiana de Sordociegos invocada por el censor, entidad especializada que explica, a tono con lo definido en la misma Ley 982 (art.1-16), que la sordoceguera es una limitación única caracterizada por una deficiencia auditiva y visual ya sea parcial o total, y trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.

En ese sentido, las personas Sordociegas NO tienen dos discapacidades, tienen una sola discapacidad que presenta dos deficiencias; una deficiencia visual y una deficiencia auditiva. De acuerdo con la diferenciación que existe entre discapacidad⁸ y deficiencia⁹, se concluye que la sordoceguera NO es una discapacidad visual y auditiva. La sordoceguera es la discapacidad en sí misma y se diferencia de otras poblaciones con discapacidad, como la población con discapacidad

⁸ Se define por las *barreras que encuentran las personas que tienen deficiencias que impiden su participación en la sociedad*, (Convención internacional de los derechos de las personas con Discapacidad-CDPD).

⁹ «*Las estructuras y funciones corporales ... Cuya ausencia o alteración, conducen a las deficiencias corporales*» (Clasificación Internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud-CIF)

visual y la población con discapacidad auditiva¹⁰.

Luego, razón le asiste al apelante cuando indica que para los sordociegos no existe un único mecanismo de comunicación; dependerá en cada caso, de la particularidad lingüística y comunicativa la persona sorda y sordociega (art. 21 Ley 982 de 2005), de sus características y necesidades, de acuerdo con su nivel de sus deficiencias, y ello es reconocido por el esquema legal al hacer la distinción entre el intérprete - que trabaja con el lenguaje de señas u otras formas de comunicación de la población sorda -, y el guía intérprete, cuya definición no se vincula con un único mecanismo de comunicación, sino con diversos como la transmisión de información visual, comunicación y guía en la movilidad de la persona sordociega, castellano, Lengua de Señas, táctil, en campo visual reducida y otros sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas, en forma flexible. La labor del guía intérprete se caracteriza, entre otras distinciones, *“por ser un apoyo individual y personalizado, que se ajusta a las características de cada persona Sordociega, sin igual e insustituible”*¹¹

5.- Viene de todo lo anterior que no puede admitirse el argumento central de la apelación, en cuanto sostiene que no existe una medida concreta para esa población (sí existe, y es de origen legal: el servicio de guía intérprete), o que su atención puede suplirse, sin más, con los ajustes realizados para atender a personas con discapacidad visual y a las personas con discapacidad auditiva, pues se reitera, la persona sordociega NO tienen discapacidad visual y auditiva, es una persona sordociega, y como tal debe ser tratada, como una persona con una discapacidad única.

¹⁰ Tomado de: <https://www.surcoe.org/sordoceguera/> . Consultado 12/03/2024. 9:25 am.

¹¹ Tomado de <https://www.surcoe.org/guia-interpretacion/>. Consultado el 12/03/2024, a las 9:45 a.m.

6.- Ya en lo que tiene que ver con el análisis probatorio que se crítica, esta tampoco es de recibo pues la postura del juzgador de instancia luce acorde con lo señalado por este Tribunal de tiempo atrás, en cuanto se ha sostenido, precisamente por lo que se acaba de explicar, que los servicios de interpretación en línea, por ejemplo, por video llamada como lo tiene la demandada (ASORISA y AXITY), no son una medida que supla el servicio de guía intérprete.

Las plataformas virtuales, sostiene esta Corporación, no garantizan el acceso al servicio de una persona sordociega (por ejemplo, TSP, sentencia SP-0192-2023, SP-0212-2023, SP-00010-2024). Esas soluciones tecnológicas, como lo sostiene el apelante, podrían apoyar la atención de un usuario “sordociego” que maneje el lenguaje de señas. Pero, y ¿para el sordociego que, precisamente por su deficiencia visual, no lo maneje? Recuérdese que, por definición, el lenguaje de señas es visual (Art. 1-10 Ley 982 de 2005).

También indica el apelante que el intérprete de señas puede comunicarse con la persona que está brindando la atención presencial en el “front”, quien procederá a atender el requerimiento del usuario, para lo cual podrá hacer uso por ejemplo del “deletreo táctil” con el apoyo precisamente del interprete de señas, ya sea el de ASORISA o el de “axity”. Sin embargo, no se acreditó en el expediente que el servidor de la entidad demandada, que está prestando el servicio presencial, cuente con capacitación o sea idónea en el manejo de la técnica de “deletreo táctil”, como se supone.

Finalmente, en cuanto atañe a este punto, un protocolo de servicio al cliente, lo ha señalado esta Colegiatura, no suple 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, o se ofrezcan pautas para atender a las personas con discapacidad visual o con discapacidad auditiva, no permite tener por acreditada la medida afirmativa de contar con el servicio de guía intérprete, que es lo que ordena la ley (TSP. Sentencia SP-0010-2024 ya citada).

7.- En lo relativo a la condena en costas en primera instancia, a juicio de la Sala procedía la condena como se sentenció, al tratarse de un aspecto objetivo que, para el caso, está soportado en el artículo 365-1 del C.G.P. aplicable por remisión del artículo 38 de la Ley 472 de 1998, al ser la demandada la parte vencida en el proceso.

Con todo, y como quiera que la prosperidad de las pretensiones fue parcial, pues solo próspero la demanda en lo relacionada con la prestación del servicio de guía intérprete, toda vez que el de intérprete se acreditó, era suministrado, se reducirá la condena a un 50%, con apoyo en el numeral 5º del artículo 365 ya citado.

8.- Finalmente, como ciertamente se incurrió en error por cambio de palabras en el numeral segundo de la parte resolutive de la sentencia apelada (nombre de la accionada y lugar de vulneración), que no ha sido corregido, se procederá con la correspondiente corrección con apoyo en el artículo 286 del C.G.P.

9.- Como la sentencia no se revoca ni confirma en su integridad, no se impondrán condena en costas en segunda instancia (Art. 365 num. 3 y 4 C.G.P.).

10.- Ítem final. Al quedar evidenciada demora en el trámite de remisión del asunto a esta Corporación, pues siendo concedida la alzada en auto

de 02-03-2023, el expediente solo se remitió al reparto en septiembre de 2023, se ordena poner en conocimiento el hecho de la Comisión Seccional de Disciplina Judicial, remitiendo acceso al expediente, para que dentro de su competencia determine si hay lugar a investigación disciplinaria.

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: Corregir el numeral segundo de la parte resolutive de la sentencia apelada, de fecha y procedencia ya señaladas, que quedará de la siguiente manera:

SEGUNDO: Amparar el derecho colectivo al acceso a los servicios prodigados por el accionante y a que su prestación sea eficiente y oportuna. En consecuencia, se ordena a la Compañía Colmena Seguros Riesgos Laborales S.A., propietaria del establecimiento de comercio ubicado en el Centro Comercial Uniplex, locales 17-18-19 de Pereira, Risaralda, que dentro de los dos (2) meses siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, incorpore dentro de su programa de atención al cliente, el servicio de profesional guía intérprete para personas sordociegas, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, fijando en lugar visible la información correspondiente con identificación del lugar o lugares donde podrán ser atendidas, así mismo, se dé cumplimiento a las demás obligaciones impuestas en la Ley 982 de 2005.

De igual modo, se modifica su numeral sexto para indicar que la condena en costas de primera instancia, a cargo del accionado y a favor del actor popular, es proporcional (50%).

En lo demás, se confirma la decisión.

Segundo: Sin costas en esta instancia, por lo anotado.

Tercero: Oficiese a la Comisión Seccional de Disciplina Judicial, como se anunció. Hecho lo anterior, 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>20-03-2024</i> 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: **3bd219cdf207acfa3543e401e37f1eff9e992b412a81c691ddc0e05bdf1feeb1**

Documento generado en 19/03/2024 10:59:00 AM

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