

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

Magistrado: Jaime Alberto Saraza Naranjo
Pereira, Agosto veintiséis de dos mil veintiuno
Radicado: 66001310300420190017002
Asunto: Sentencia
Demandante: Javier Elías Arias Idárraga
Coadyuvante: Augusto Becerra
Demandado: Banco Fallabela SA, ubicada en la
Avenida Sur No. 45-06 –Pereira-
Proceso: Acción popular
Acta No. 403 del 26 de agosto de 2021
Sentencia No.: TSP-SP-0010-2021

Resuelve la Sala el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante y coadyuvante, contra la sentencia del 15 de enero de 2021, proferida por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito local, en este proceso de acción popular propuesta por Javier Elías Arias Idárraga, coadyuvante: Augusto Becerra, frente al banco Fallabela SA, ubicado en la Avenida Sur No. 45-06 –Pereira-.

1. ANTECEDENTES

1.1 Hechos

Expone el demandante que en la sucursal del banco demandado, que es un inmueble abierto al público, no se prestan los servicios de profesional intérprete ni guía intérprete de planta *"...Ni posee señales visuales, sonoras ni auditivas, como lo ordena art. 5, 8 y 15 Ley 982 de 2005..."* (01PrimeraInstancia, 01PrimeraInstancia, pág. 3)

1.2 Pretensiones

Con apoyo en la cuestión fáctica planteada, pidió:

1. Que se ordene a la demandada a que contrate de planta un guía intérprete y a un intérprete *"...o contrate con entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional a fin que cumpla lo que le ordena art. 5, 8 y 15 ley 982 de 2005."*
2. Que se condene en costas.
3. Que se ordene una póliza a la entidad accionada con el fin de garantizar el cumplimiento de la orden que se de en la sentencia. (01PrimeraInstancia, 01PrimeraInstancia, pág. 1)

1.3 Trámite

La demanda se admitió por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Pereira con auto del 30 de mayo de 2019 (01PrimeraInstancia, 01PrimeraInstancia, pág. 9), providencia en la que se dispuso comunicar a la entidad bancaria accionada.

Una vez notificada, dio oportuna contestación a la demanda, se pronunció frente a los hechos, se opuso a las pretensiones y propuso las siguientes excepciones: (i) "Carencia de Objeto de la acción popular", (ii) "Inexistencia de derecho y causa para demandar – indebida interpretación de la Ley 982 de 2005", (iii) "La Ley 1346 de 2009 previó el principio de proporcionalidad", (iv) "La labor de intérprete es altamente calificada y la ley no obliga al banco Fallabela a prestar el servicio de intérprete en todas sus oficinas, lo cual se traducirá en

imposibilidad física y nadie está obligado a lo imposible." y v) "excepción decretada de oficio", basadas en los siguientes hechos: i) que la oficina cuenta con un sistema virtual para lograr la prestación de los servicios de un intérprete; ii) que las personas con discapacidad pueden asistir con sus guardadores o curadores quienes lo pueden representar legalmente; y iii) se debe tener en cuenta que la entidad bancaria ha dispuesto distintos canales de atención virtual que permiten el acceso remoto a toda la población, incluidas las personas sordas, sordo-ciegas e hipoacusia, a los servicios financieros. (01PrimeraInstancia, 01PrimeraInstancia, 01CuadernoPrincipal, pág. 23 a 39)

1.4 Sentencia

Declaró imprósperas las excepciones y amparó los derechos invocados (arc. 12, c. 1ª. instancia).

Concretamente, decidió *"ordenar a la sucursal del Banco Falabella S.A, ubicada en la Avenida Sur número 45-06 de esta ciudad, que en el término de sesenta (60) días, siguientes a la ejecutoria de esta decisión, garantice el servicio de intérprete y guía intérprete para personas con discapacidad auditiva y/o visual; así mismo fije en lugar visible información sobre este servicio y la identificación del lugar donde serán atendidas e instale señalización, avisos, información visual y alarmas luminosas, aptas para ser reconocidas por las personas a las que se refiere este trámite"*.

Para arribar a esa determinación refirió que *"...la entidad accionada, no cuenta con un profesional intérprete y guía intérprete para personas ciegas, sordo ciegas e hipoacúsicas, a las que hace relación el presente trámite, tampoco cuenta con señales visuales, sonoras ni auditivas y, además, conforme a su intervención, no cuenta*

con mecanismos o herramientas que pueden considerarse suficientes para atender de manera adecuada a los mencionados usuarios..." por lo que se le ordenó a la entidad accionada incorporar dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete, al igual que la incorporación de la "... señalización avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por personas con discapacidad visual y/o auditivas." (01PrimeraInstancia, 01PrimeraInstancia, 12SentenciaPrimeraInstancia, pág. 9)

1.5 Apelación

Apelaron el accionante Javier Elías Arias Idárraga y el coadyuvante Augusto Becerra, y esgrimieron una serie de argumentos, más bien dirigidos a que se adicionara el fallo. Alegaron en su escrito (arch. 15, c. 1ª. instancia) que:

(i) Se debe realizar contrato con entidad idónea avalada por el Ministerio de Educación Nacional, tal como lo ordena el artículo 5 de la Ley 982 de 2005. En caso de no acceder a esta petición, *"...solicitamos entonces se ordene un profesional intérprete y un profesional guía intérprete de planta, tal como lo ha ordenado el tribunal SSCF de Pereira en acciones populares ..."*

(ii) Se ordenen igualmente señales visuales, sonoras, alarmas auditivas tal como lo ordena el artículo 8 y 15 de la Ley 982 de 2005.

iii) Se aclare la forma cómo se ordenará la prestación del servicio, *"ya que en la sentencia de la a quo nada se dijo al respecto o nosotros nada entendimos sobre cómo se cumpliría la orden dada en*

la sentencia y por ello pedimos adición y aclaración de la aquo o del aque, 1 o 2 instancia, nos da igual..."

iv) Que el accionante cede las costas en favor del coadyuvante Becerra Largo.

v) El coadyuvante pide que se modifique el fallo y se concedan costas a su favor, tal como lo ordena el tribunal SSCF de Pereira en acciones populares.

vi) Piden que la póliza sea por \$10.000.000,00 para el cumplimiento de la sentencia.

El proceso subió inicialmente a esta instancia y mediante auto del pasado 20 de abril se dispuso devolver al juzgado de origen con el fin de que se pronunciaran respecto a la adición y aclaración de la sentencia que piden el actor popular y el coadyuvante. Mediante auto del pasado 18 de mayo se resolvió dicha solicitud negando la adición solicitada y la cesión de costas (01PrimeraInstancia, 01.PrimeraInstancia, 25Autoniegaadiciónsentencia.).

2. CONSIDERACIONES

2.1. En este asunto concurren los presupuestos procesales y no se advierte causal de nulidad que pueda derruir lo actuado, con lo que la decisión será de fondo.

2.2. Los intervinientes están legitimados, 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, como

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 Hoyos D., expediente 2000-1059-01 (AP 518) y Germán Rodríguez V., expediente 2003-00861-01 (AP). Esto por activa.

Y por pasiva igual, por cuanto la persona jurídica demandada a la que se le imputa la amenaza presta servicios financieros en sus sucursales, actividad clasificada como un servicio público, al decir de la Corte Constitucional, a propósito de lo cual se pueden consultar las sentencias C-122 y SU-159, ambas de 1999.

2.3. Como viene de decirse el juzgado decidió Concretamente, decidió *“ordenar a la sucursal del Banco Falabella S.A, ubicada en la Avenida Sur número 45-06 de esta ciudad, que en el término de sesenta (60) días, siguientes a la ejecutoria de esta decisión, garantice el servicio de intérprete y guía intérprete para personas con discapacidad auditiva y/o visual; así mismo fije en lugar visible información sobre este servicio y la identificación del lugar donde serán atendidas e instale señalización, avisos, información visual y alarmas luminosas, aptas para ser reconocidas por las personas a las que se refiere este trámite”*.

Contra esa resolución la parte demandada guardó silencio, con lo que, a la luz del artículo 328 del CGP, aplicable por la remisión que al trámite del recurso de apelación en este estatuto hace el artículo 37 de la Ley 472 de 1998, se torna inmutable para ella y, por tanto, queda relevada la Sala de realizar cualquier análisis en relación con la vulneración misma del derecho, que fue acreditada en primera instancia.

2.5. Así que se ocupará la Sala de los argumentos de los recurrentes, al menos los que deben ser resueltos en esa sede, porque lo atinente a la cesión de costas, es cuestión que debe debatirse ante el juez de primero grado.

En este sentido, se recuerda que los impugnantes le centraron sus quejas en que (i) el contrato para la prestación del servicio de intérprete y guía intérprete debe celebrarse con una entidad idónea y, en todo caso, debe definirse la forma en que debe cumplirse esa orden; (ii) se deben ordenar señales visuales, sonoras y alarmas auditivas; (iii) las costas deben reconocerse a favor del coadyuvante; y (iv) debe ordenarse la póliza de garantía por un valor de \$10'000.000,00.

No obstante que el juzgado resolvió sobre esos aspectos en el auto del 18 de mayo (arc. 25, c. 1ª instancia), entiende la Sala que esos son los reparos que se formularon y que soportan la apelación, a los cuales se responde de la siguiente manera.

2.6. En cuanto a la forma en que debe prestarse el servicio, ha dicho esta Colegiatura, de tiempo atrás, acogiendo la posición asumida en la sentencia del 11 de septiembre de 2019¹, morigeró la que antes se había adoptado, para sentar que no es absolutamente imprescindible que se contrate de planta a un intérprete y guía intérprete en cada agencia de la entidad, pues también resulta viable valerse de empresas que de manera profesional brinden ese servicio, e incluso es posible acudir a plataformas virtuales para cumplir el cometido, siempre que se asegure una adecuada prestación del mismo.

Se dijo allí que:

¹ Tribunal Superior de Pereira, Sala Civil.Familia, radicado 66682-31-03-001-2018-0494-01, M.P. Duberney Grisales Herrera,

...la disposición legislativa contenida en el artículo 8º, Ley 982, se constituye en la acción afirmativa impuesta por el Estado a las entidades públicas y a los particulares que presente servicios públicos, consistente en incorporar en sus programas de atención al cliente el servicio de intérprete y guía de intérprete para personas sordas y sordo-ciegas. Aquella es una carga que los prestadores de un servicio público deben asumir, independientemente de que se trate de una entidad estatal o de un particular, por manera que es obligación del banco garantizar el acceso a la información y la intercomunicación de los usuarios con discapacidad auditiva y/o visual, por intermedio del mentado profesional, y es de su cargo la erogación económica que de ello se desprenda.

Y se admitieron los ajustes contenidos en un programa de servicio al cliente consistentes en la orientación a los empleados hacia el (i) trato especial que requiere este grupo poblacional; (ii) El manejo de expresiones incluyentes; y, (iii) Las técnicas de atención previas a la intercomunicación virtual con el profesional intérprete; (iii) el uso de una alarma preferencial; (iv) la fijación de avisos en castellano y el sistema braille; y (v) la comunicación mediante el sistema de video-llamada con un profesional en el área. También establece el uso de una alarma preferencial, la fijación de avisos en castellano y sistema braille, y la comunicación mediante el sistema de video-llamada con el profesional "Analista SAC" contratado por la empresa (Folios 27-44, cuaderno principal).

Adicionalmente, en lo que a la población sordo-ciega se refiere, atendió como razonable el contrato celebrado con una sociedad, relativo al suministro de intérpretes y guías intérpretes para sordo-ciegos, cuando algún usuario así lo requiera, consistente en la fijación de citas y remisión del profesional a la sucursal, con un tiempo de respuesta no mayor a tres (3) días; y, también la publicación, tanto en la oficina como en el portal web, de información sobre este servicio. Y que los profesionales que se enviarían tienen la experiencia y capacitación necesarias para actuar como guías intérpretes e intérpretes,

instrumentos que halló idóneos y suficientes para garantizar el acceso al servicio público financiero de esas personas.

Así que el fallo, como piden los recurrentes, se adicionará, para indicar que la orden puede ser cumplida por cualquiera de estos medios.

2.7. En cuanto a las señales, baste ver el fallo de primer grado para leer allí que la orden en tal sentido fue impuesta a la entidad demandada. Concretamente se le ordenó que *"instale señalización, avisos, información visual y alarmas luminosas, aptas para ser reconocidas por las personas a las que se refiere este trámite"*. Así que no hay nada que agregar.

2.8. Las costas a favor del coadyuvante no tiene asidero en la primera instancia, en la medida en que quien acude en esa condición, lo hace con el fin de contribuir con la gestión que realiza el demandante inicial que es a favor de quien está previsto ese beneficio en la ley 472 de 1998, en armonía con el artículo 365 del CGP. Ahora, cuando esta Corporación ha impuesto costas en segunda instancia incluyendo al coadyuvante, es porque este ha apelado el fallo y ha salido airoso, pero, en todo caso, se ordena un solo pago a favor suyo y del accionante principal, si es que también impugnó.

De manera que tampoco esta réplica sale avante.

2.8. Finalmente, en cuanto a la garantía, distinto a lo que consideró la primera instancia, el artículo 42 de la Ley 472 citada es claro en señalar que *"La parte vencida en el juicio deberá otorgar una garantía bancaria o póliza de seguros, por el monto que el juez determine, la que se hará efectiva en caso de incumplimiento a lo dispuesto por la sentencia"*.

No se trata de una potestad del juez o de la parte, sino de una imposición legal, como ha sido considerado en varias ocasiones por el Consejo de Estado², aunque, bueno es decirlo, al confirmar esa tesis, también señaló esa alta Corporación que si se trata de una entidad pública, no es imperativa tal orden³, decisiones que sirven como criterio auxiliar.

Ahora, lo que esta Sala ha venido sosteniendo en casos similares a este que el monto adecuado es de \$5'000.000,00, sentido en el cual se adicionará el fallo de primer grado. No se estima pertinente variar esa cifra a la de \$10'000.000,00 que señalan los recurrentes, sin ningún fundamento jurídico, pues tampoco hay elementos adicionales que lleven a variar la suma señalada.

3. Recapitulando, se tiene que se confirmará el fallo impugnado con la adición relacionada con la forma de cumplir la orden y sobre la garantía que se debe prestar.

No habrá lugar a imponer costas en esta sede, por cuanto el recurso interpuesto prospera solo parcialmente, es decir, que sentencia no se confirma en su totalidad y tampoco se revoca en su integridad (art. 365, numerales 3 y 4 CGP).

² Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, sentencia del 9 de noviembre de 2001, radicado sentencia 54001-23-31-000-2000-1750-01(AP-131), C.P. Ligia López Díaz; y Sección Primera, sentencia del 15 de febrero de 2007, radicado 15001-23-31-000-2001-00085-01(AP), C.P. Camilo Arciniégas Andrade.

³ Sección Primera, sentencia del 1º de diciembre de dos mil cinco, radicado 54001-23-31-000-2002-01055-01(AP), C.P. Camilo Arciniégas Andrade.

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,

FALLA:

1. Se **CONFIRMA** la sentencia proferida el 15 de enero de 2021, por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito local, en este proceso de acción popular propuesta por Javier Elías Arias Idárraga, coadyuvante: Augusto Becerra, frente al banco Fallabela SA, ubicado en la Avenida Sur No. 45-06 -Pereira-, con las siguientes adiciones:

Al ordinal "**Tercero**" en el sentido de que el servicio ordenado se podrá prestar de manera directa, mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, por medio de un empleado de planta capacitado en lenguaje de señas, e incluso valiéndose de plataformas tecnológicas, siempre que se asegure que en la sede demandada se cuente con la capacitación suficiente para el uso de las mismas.

Y un ordinal "**Sexto**" para ordenar a la entidad accionada que, de conformidad con lo previsto por el artículo 42 de la 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.

2. Sin costas en esta sede.

6. 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:

b5ba7141428097b30c8208bcf296eeddc645128b9a80fb38c3136df3301cc368

Documento generado en 26/08/2021 02:41:03 p. m.