

**JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO DE SANTA ROSA DE CABAL  
RISARALDA**

Abril veinticuatro (24) de dos mil veintitrés (2023)

**I. OBJETO A DECIDIR**

Procede el despacho a dictar sentencia anticipada dentro de la ACCIÓN POPULAR promovida por MARIO RESTREPO contra BANCO UNIÓN SA antes GIROS Y FINANZAS COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL SA. Radicado 2023-00044.

**II. ANTECEDENTES**

**HECHOS:**

“Mario Restrepo, presento acción popular contra el representante legal del establecimiento de comercio, que aparece en la parte final de mi acción, al no contar con convenio actual con entidad idónea certificada por el ministerio de educación nacional, apta para atender la población objeto de la ley 982 de 2005, ante la falta de convenio con entidad idónea como lo manda la ley 982 de 2005, se vulneran derechos colectivos tal como, el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, literal j, art 4 ley 472 de 1998, entre otros más que de oficio determine el juzgador Constitucional en mi acción popular, art 29 CN, se desconocen por el accionado además tratados internacionales firmados por Colombia tendientes a evitar todo tipo de discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación, en este caso a aquellos que contempla la ley 982 de 2005 y se desconocen otras leyes que determine el juzgador Constitucional de oficio.”

**PRETENSIONES:**

“se ordene bajo sentencia al accionado que contrate con entidad idónea la atención para la población que manda la ley 982 de 2005, en el término de tiempo que mande el juzgado se concedan costas y agencias en derecho a mi favor”

**ACTUACIÓN PROCESAL**

La demanda fue admitida y se dispuso notificar a la pasiva, así como el aviso a la comunidad, la vinculación del defensor del pueblo, del Municipio y del agente del ministerio público.

Notificada la accionada y los vinculados, se decidió emitir sentencia anticipada y se corrió traslado para presentar alegatos de conclusión, ambas partes guardaron silencio.

ACTITUD DE LA PASIVA. Contesta la demanda proponiendo como excepciones las siguientes: “inexistencia de violación al derecho colectivo invocado” “la genérica”

### III CONSIDERACIONES

**Legitimación:** Lo primero por advertir es que la legitimación en la causa se encuentra plenamente configurada; por el lado activo, la acción se interpone por parte de MARIO RESTREPO como ciudadano colombiano cuya legitimación está prevista en el numeral primero del artículo 12 de la ley 472 de 1998 que dispone: “Podrá ejercitar las acciones populares: 1-Toda persona natural o jurídica”

Por el lado pasivo se dirigió la acción contra la entidad a la cual se le endilga la vulneración del derecho colectivo invocado, tal como lo prevé el artículo 14 de la misma ley.

**Problema Jurídico:** Establecido lo atiente a la legitimación en la causa, el problema jurídico que debe resolver el despacho consiste en determinar si la accionada está vulnerando los derechos colectivos de los usuarios discapacitados de Santa Rosa de Cabal, al no contar en sus instalaciones con un intérprete y un guía intérprete.

**Premisas normativas:** Para resolver el problema jurídico es importante revisar las normas que regulan la materia, empezando por el artículo 88 de la Constitución Política, la ley 472 de 1998 y el artículo 8 de la ley 982 de 2005; así como los precedentes de relevancia sobre la materia.

El artículo 88 constitucional estableció una herramienta procesal denominada acción popular en aras de proteger los derechos colectivos, la norma dispone: “La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.”

Por su parte el artículo 2 de la ley 472 de 1998 establece: “*Acciones Populares.* Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen 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.”

El artículo 4 en su literal j) de la ley 472 de 1998 dispone: “Son derechos e intereses colectivos, entre otros, los relacionados con:

“j) El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna.”

Por último la ley 982 de 2005 dispone: **Artículo 8°.** “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 sordo ciegas 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.”

Del análisis conjunto de las normas antes transcritas se desprende que es un derecho colectivo susceptible de protección a través de la acción popular “el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna” Por su parte debe anotarse que según conceptos de la Superintendencia Financiera y de la Corte Constitucional, la banca es un servicio público, tal como se explica a continuación:

“La actividad bancaria, dada su caracterización y trascendencia dentro del marco de organización jurídico-política propia del Estado Social de Derecho, es un servicio público, pues además de la importancia de la labor que desempeñan los establecimientos del sector financiero, públicos y privados, la misma está ligada directamente al interés de la comunidad.” (Concepto 2008049990-001 del 29 de julio de 2008.)

“Pese a que no existe norma que de manera expresa así lo determine, en el derecho Colombiano es claro que la actividad bancaria es un servicio público, pues sus nítidas características así lo determinan. La importancia de la labor que desempeñan para una comunidad económicamente organizada en el sistema de mercado, el interés comunitario que le es implícito, o interés público de la actividad y la necesidad de permanencia, continuidad, regularidad y generalidad de su acción, indican que la actividad bancaria es indispensablemente un servicio público.”(SU157 de 1999)

Así las cosas, es palmario que los servicios financieros que presta la entidad accionada en este asunto está definido como un servicio público y por ende es destinataria de las obligaciones que imponen las normas trascritas, esto es, debe garantizar un acceso a ese servicio público de manera eficiente (Art. 2 literal “j” ley 472 de 19989) y también debe incorporar dentro de los programas de atención “el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordo ciegas” (Art. 8 ley 982 de 2005).

Premisas fácticas: Realizado el estudio normativo pertinente, procede el juzgado a revisar si con las pruebas que se practicaron se demuestra la vulneración del derecho colectivo estudiado o si por el contrario el banco logra demostrar que garantiza el acceso eficiente a los servicios financieros a la comunidad de personas sordas y sordo-ciegas.

La prueba documental que allega la entidad es la siguiente:

- Documento denominado “sistema de atención al consumidor financiero en condiciones de debilidad manifiesta y/o discapacitados”.
- La cartilla denominada “cultura incluyente en el sector bancario” emitida por parte de ASOBANCARIA.
- Certificado expedido por la Jefatura de Servicio al Cliente de BANCO UNIÓN S.A.
- Las fotografías del local incorporadas en esta contestación.

De las pruebas recaudadas se evidencia que el banco no cuenta con el servicio de intérprete ni guía intérprete para las personas ciegas ni sordo ciegas, ni de manera directa, ni a través de convenios, como expresamente lo exige la norma transcrita al inicio; la documental solo da cuenta de unas políticas, en abstracto, sobre la atención de las personas en condición de discapacidad y un certificado expedido por la propia accionada en el que consta que no ha habido quejas o reclamaciones de ningún usuario en condición de discapacidad, de lo que se concluye que no existe en el banco un intérprete no guía intérprete ni tampoco allegaron la prueba de existencia de algún convenio con una tercera persona o empresa que preste el servicio de manera remota o virtual.

Conclusión: Los documentos aportados por el banco dan cuenta de las directivas y circulares con instructivos para la atención a la población discapacitada y las políticas de la entidad; dichos protocolos no son un mecanismo efectivo para garantizar el acceso a las personas sordas, ciegas y sordociegas, en estos documentos solo se insta a los empleados del banco a dar trato respetuoso, amigable y digno a estas personas, una

atención prioritaria, evitar largas filas, se les instruye sobre la atención incluyente, pero no contempla otros mecanismos reales de acceso a sus servicios, ni se demuestra el cumplimiento del servicio de intérprete o guía intérprete como lo exige la norma.

Teniendo en cuenta la exigencia que trae la norma citada al inicio de estas consideraciones y que con las pruebas se pudo establecer que la accionada no cuenta con el servicio exigido, encuentra el despacho que al entidad bancaria accionada está vulnerando el derecho colectivo previsto en el literal j de la ley 472 de 1998 al no garantizar el acceso a los servicios financieros que presta a la población ciega y sordo ciega y por ende el despacho accederá a las pretensiones y ordenará a la entidad bancaria que garantice la prestación del servicio de guía intérprete para las personas ciegas y sordo-ciegas.

Por último, procederá el despacho a estudiar las excepciones propuestas por la entidad accionada:

1-“inexistencia de violación al derecho colectivo invocado””

El artículo 2 literal j de la ley 472 de 1998 establece como derecho colectivo el acceso efectivo a los servicios públicos, de modo que si la entidad no garantiza a la población sorda, ciega y sordo-ciega dicho acceso, se encuentra vulnerando el derecho colectivo referenciado por dicho precepto. El incumplimiento de lo previsto en el artículo 8 de la ley 982 de 2005 relativa a garantizar el servicio de intérprete y guía intérprete afecta el derecho colectivo de acceso a la población ciega o sordo ciega al servicio público que presta la entidad, pues si no hay una intercomunicación entre usuarios y prestadores financieros no es posible el uso de la banca por parte de estas personas discapacitadas.

Así las cosas el despacho declarará fracasadas las excepciones de mérito propuestas por El Banco accionado, protegerá el derecho colectivo al acceso a los servicios públicos de manera eficiente de la población ciega y sordo-ciega y ordenará a la accionada garantizar el servicio de intérprete y guía intérprete a esta población, lo que puede hacer a través de convenios como lo indica expresamente la norma.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO** de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

**FALLA:**

**PRIMERO: DECLARAR FRACASADAS** las excepciones de mérito propuestas por BANCO UNIÓN SA antes GIROS Y FINANZAS COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL SA. dentro de la presente ACCIÓN POPULAR promovida por MARIO RESTREPO contra esa entidad. Radicado 2023-00044.

**SEGUNDO: AMPARAR** el derecho colectivo al “acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna.” de la población sorda, ciega y sordo-ciega.

**TERCERO: ORDENAR** al BANCO UNIÓN SA antes GIROS Y FINANZAS COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL SA., que dentro de los dos meses siguientes a la ejecutoria de esta providencia, garantice el servicio de intérprete y guía interprete a la población ciega y sordo ciega, en la sede ubicada en la calle 14 Nro. 13-43 del Municipio de Santa Rosa de Cabal, lo que puede hacer a través de convenios como lo indica expresamente la norma. Presentará en un lugar fácilmente detectable la información correspondiente al lugar donde pueden ser atendidas a través de señales o sistemas de alarma que este grupo poblacional pueda reconocer.

**CUARTO: ORDENAR** al BANCO UNIÓN SA antes GIROS Y FINANZAS COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL SA. que dentro de los diez días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, preste caución para garantizar el cumplimiento del fallo por valor de \$5.000.000

**QUINTO: CONFORMAR** el comité para la verificación del cumplimiento de esta sentencia, integrado por este juzgado de primera instancia, las partes y el Ministerio Público.

**SEXTO: CONDENAR** en costas de primera instancia a cargo del BANCO UNIÓN SA antes GIROS Y FINANZAS COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL SA. a favor del actor popular.

**SÉPTIMO: RECONOCER** como coadyuvante a la Sra. COTTY MORALES CAAMAÑO y RECONOCER PERSONERÍA para actuar como su apoderado al Dr. PAULO CESAR LIZCANO DURÁN en los términos del poder conferido.

**NOTIFÍQUESE**



SULI MIRANDA HERRERA

Juez

**Firmado Por:**  
**Suli Mayerli Miranda Herrera**  
**Juez Circuito**  
**Juzgado De Circuito**  
**Civil 001**  
**Santa Rosa De Cabal - 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: **c0876d924b4516d4051f4d004e01c794dd94f6403aa2e58c2d383dda54d84b56**

Documento generado en 24/04/2023 03:54:55 PM

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