REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO

Riosucio, Caldas, veintinueve (29) de junio de dos mil veintitrés (2023)

Rad. 2023-00045-00

1. TEMA DE DECISIÓN

Procede el Juzgado a emitir sentencia en la acción popular propuesta por el señor Mario Alberto Restrepo Zapata, quien actúa en nombre propio y en representación de la comunidad con discapacidad auditiva, visual contra La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía).

2. ANTECEDENTES:

2.1. HECHOS:

Aduce el actor popular que *"el 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. (…)".*

2.2. PRETENSIÓN:

Pretende el demandante que *"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".*

2.3. TRÁMITE DE INSTANCIA:

2.3.1. Con auto del 23 de febrero de 2023 se admitió la acción popular, disponiéndose la notificación a la entidad accionada, a fin de que se pronunciará sobre los hechos y pretensiones esbozados por el actor popular, se enteró al Alcalde Municipal de Supía (Caldas), como autoridad administrativa encargada de la vigilancia de los derechos e intereses colectivos, se ordenó la notificación al Personero de ese municipio, a la Defensoría del Pueblo de Manizales y a los miembros de la comunidad a través de un medio masivo de comunicación.

2.3.2. La entidad demandada se notificó a través del canal digital, contestando la demanda, e indicando que este establecimiento garantiza la prestación del servicio a todos sus clientes o usuario sin ningún tipo de discriminación, y propone como

excepciones las que denominó “Inexistencia de la vulneración a derechos colectivos”, “Buena fe”, de las cuales se corrió traslado mediante fijación en lista el 16/03/2023.

2.3.3. En providencia del 28 de marzo avante se señaló fecha y hora para la audiencia especial de pacto de cumplimiento, misma que se llevó a cabo el siguiente 04/05/2023, con la asistencia del Ministerio Público, el Alcalde de Supía (Caldas), la apoderada de ese ente territorial, el representante legal de la entidad accionada quien estuvo acompañado de su vocero judicial, a la que no compareció el accionante, por lo que se declaró fallido el objeto de la diligencia y se procedió a decretar las pruebas pedidas por las partes, entre ellas la visita técnica al inmueble de la entidad accionada, y además se le solicito al accionado certificar si cuenta con personal idóneo de servicio al cliente y guía en los términos del artículo 1 de la ley 982 de 2005.

2.3.4. En proveído del 05/06/2023 se les corrió traslado a las partes por el término de cinco (5) días del informe de la visita técnica realizada por la Secretaría de Planeación y Desarrollo Económico de Supía (Caldas), las partes guardaron silencio.

2.3.5. El siguiente 16/06/2023 se les corrió traslado a las partes por el término de cinco (5) días, para formular alegatos de conclusión, a la luz del artículo 33 de la Ley 472 de 1998. Derecho del que no hicieron las partes.

2.4. PRUEBAS OBRANTES EN EL PROCESO:

. Escrito de contestación de la demanda.

. Certificación de Existencia y Representación Legal de Cámara de Comercio.

. Informe de la visita técnica realizada por la Secretaría de Planeación, Obras Públicas y Desarrollo Económico de Supía (Caldas).

2.5. EXCEPCIONES DE FONDO

La parte accionada formuló las siguientes excepciones de fondo:

Inexistencia de la vulneración a derechos colectivos: Indica que el inmueble donde funciona la AURORA ALTO OCCIDENTE S.A.S en ningún momento ha vulnerado el derecho colectivo invocado por el accionante, en razón a que siempre ha brindado el acceso a toda población a través de diferentes mecanismos alternativos, como por ejemplo el acompañamiento de los funcionarios hacía el cliente o usuario con el fin, de que se le pueda brindar toda la atención o información solicitada.

Buena fe: las actuaciones de la AURORA ALTO OCCIDENTE S.A.S se han permeado de buena fe, puesto que siempre atendido de manera diligente la prestación de sus servicios a sus clientes o usuario sin ningún tipo de discriminación por limitación física.

3. CONSIDERACIONES:

3.1. SOBRE LAS ACCIONES POPULARES:

La acción popular a que se contrae este procesamiento se encuentra contemplada en el artículo 88 de la Constitución Nacional, que al respecto reza:

> *"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…"*

Este artículo fue desarrollado mediante la Ley 472 de 1998, como una acción principal, en cuya virtud está subordinada a que el móvil sea efectivamente la protección y la tutela de derechos de carácter colectivo, habida cuenta que este trámite está diseñado para la defensa de los derechos e intereses de la comunidad y, por lo mismo, su procedencia está supeditada a que se busque la protección de un bien jurídico diferente al subjetivo, cuya legitimación se halle en cabeza de la colectividad, buscándose un remedio procesal colectivo frente a agravios y perjuicios públicos.

Los derechos colectivos son aquellos mediante los cuales aparecen comprometidos los intereses de la comunidad y cuyo radio de acción va más allá de la esfera individual o de los derechos subjetivos previamente definidos por la ley. Así, esta clase de derechos a pesar de pertenecer a todos los miembros de una comunidad, ninguno puede apropiarse de ellos con exclusión de los demás.

Cabe señalar, además, que tales derechos o intereses colectivos, a términos de lo dispuesto en el parágrafo del art. 4 de la citada ley, no son únicamente los relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moralidad administrativa, el ambiente y la libre competencia económica, sino también los definidos como tales en la Constitución Política, las leyes ordinarias y los tratados internacionales celebrados por Colombia, según lo dispuesto en inciso penúltimo de la misma norma.

En cuanto a la legitimación por activa y pasiva se encuentra claramente determinada y definida en los art. 12 y 13 de la pluricitada ley, que para el presente asunto la compone por activa una persona natural, quien se encuentra ejerciendo el derecho por sí mismos y en nombre de la comunidad y el establecimiento se encuentra abierto al público.

Por último, la competencia está radicada en esta agencia judicial por disposición del art. 16 de la Ley 472 de 1998.

3.2. LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y/O AUDITIVA, A LA LUZ DE LA LEY 982 DE 2005:

Con la expedición de las Leyes 361 de 1997 "*Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"*, 982 de 2005, 1346 de 2009 y 1680 de 2013, se busca hacer efectivos los derechos colectivos a que hacen relación la Declaración de los Derechos Humanos, proclamada por las Naciones Unidas en el año 1948, en la declaración de los

derechos del deficiente mental aprobado por la ONU el 20 de diciembre de 1971, la Declaración de los Derechos de las Personas con Limitación, aprobada por la Resolución 3447 de la misma organización el 9 de diciembre de 1975, el Convenio 159 de la OIT, en la declaración de Sund Berg de Torremolinos de 1981 (hoja 3 vto-parte baja), la Declaración de las Naciones Unidas concerniente a las personas con limitación de 1.983 y la recomendación 168 de la OIT de 1983. Para la garantía constitucional de que no prevalezca la discriminación hacia las personas con discapacidad y limitaciones físicas, art. 3º.

Estas normas, que integran el bloque de constitucionalidad en nuestro ordenamiento jurídico, buscan colocar al país a tono con las corrientes filosóficas de respeto a la dignidad humana, la convivencia ciudadana, la concreción de los mecanismos judiciales idóneos para la efectividad de derechos colectivos.

Se tiene entonces que las acciones populares, sin ser un instituto desconocido en nuestro medio, ahora aparecen ocupando un lugar preeminente que irradia con sus proyecciones constitucionales una nueva dinámica al derecho público colombiano; esto significa, principalmente, que aquellas dejaran de estar en el olvido y que tanto jueces como ciudadanos en general, podrán ocuparse de esta con mayor efectividad que antes.

Respecto a la acción popular, la Guardiana de la Constitución ha indicado:

> *"…Retomando la posición de la Asamblea Nacional Constituyente, la jurisprudencia constitucional ha insistido en la cuestión y ha sostenido que las acciones popular y de grupo son de aquellos medios que muestran el intento por superar "las limitaciones del individualismo egoísta del modelo del estado liberal clásico".*[1] *En la sentencia C-569 de 2004, a propósito de una demanda contra las acciones de grupo, se sostuvo lo siguiente:*
>
> *"La presencia de esta nueva percepción de las instituciones jurídicas ha implicado a su vez una ampliación de algunos de los conceptos jurídicos tradicionales. Esta situación se precisa en tres aspectos concretos que están a la base del régimen jurídico de las acciones de grupo. En primer lugar, el ordenamiento jurídico ha reconocido intereses jurídicos de orden colectivo o difuso; en segundo lugar, se ha reconocido también una titularidad colectiva o difusa de tales intereses; y en tercer lugar, se han diseñado mecanismos judiciales especiales, con el propósito claro de garantizar que la protección de tales intereses sea real y efectiva.*
>
> *Estos tres aspectos, por un lado, constituyen un desarrollo de una concepción del derecho que, sin abandonar la protección de los derechos de la persona, que siguen siendo el fundamento y la base del ordenamiento político (CP arts 1º y 5º), intenta superar las limitaciones del individualismo egoísta propio del modelo del estado liberal clásico, en la medida en que reconoce la importancia del principio de solidaridad (CP art. 1º y 95). De por lado, estos elementos perfilan una cierta concepción del Estado, en*

[1] Corte Constitucional, sentencia C-569 de 2004 (MP Rodrigo Uprimny Yepes (e)). En esta ocasión se consideraron inexequibles algunas disposiciones legales, por imponer medidas que suponían cargas irrazonables o desproporcionadas para interponer acciones de grupo. La Corte Constitucional entiende que es diferente la protección de los derechos e intereses colectivos propiamente dichos, y la defensa de perjuicios y daños subjetivos, reclamables, individualmente o en grupo. Es diferente el dilema que representa para un legislador asegurar la defensa del medio ambiente y los demás derechos colectivos involucrados, de manera general y en pro del interés público, a asegurar la defensa y la protección de los costos y daños específicos que se pueden generar a las personas por la vulneración de dichos derechos colectivos. Si bien la protección de uno y otro tipo de daños tienen cuestiones en común y relaciones en diversos ámbitos, se trata de bienes constitucionales distintos.

el cual se reconoce un listado generoso de derechos de diversa índole y se diseñan una serie de garantías suficientes para su protección, lo que prefigura y distingue al modelo de Estado constitucional, que no sólo reconoce derechos sino que además establece mecanismos para su protección efectiva (CP art. 2º).”[2]

7.4. Tal como lo indicó la Corte en la citada sentencia C-215 de 1999,[3] *la consagración de la acción popular se relaciona con el modelo de Estado adoptado en la Carta Política y con el principio de solidaridad. Constituye un mecanismo por medio del cual los ciudadanos intervienen en las decisiones que los afectan para asegurar el cumplimiento de los fines del Estado, especialmente por su diseño. El modelo de estado social implica un deber de intervención mayor en los asuntos diarios de las personas, como forma de garantizar el mínimo vital en una sociedad compleja contemporánea y globalizada. Esta mayor intervención de las instancias estatales en la vida pública, a través de los asuntos de importancia social, conlleva a su vez una profundización de los derechos de participación política en democracia, entendidos como herramientas que garantizan el autogobierno a todas las personas, en tanto igualmente dignas. La posibilidad de representar causas públicas, en tal contexto, supone, no sólo una expresión de las libertades individuales y de participación democrática reforzada ante un estado con funciones de intervención social, sino también, una manifestación del principio de solidaridad. La jurisprudencia ha sostenido que la constitucionalización de estas acciones obedeció “[…] a la necesidad de protección de los derechos derivados de la aparición de nuevas realidades o situaciones socio-económicas, en las que el interés afectado no es ya particular, sino que es compartido por una pluralidad más o menos extensa de individuos. Las personas ejercen entonces, verdaderos derechos de orden colectivo para la satisfacción de necesidades comunes, de manera que cuando quiera que tales prerrogativas sean desconocidas y se produzca un agravio o daño colectivo, se cuente con la protección que la Constitución le ha atribuido a las acciones populares, como derecho de defensa de la comunidad.” Al respecto, añadió lo siguiente:*

“Dentro del marco del Estado social de Derecho y de la democracia participativa consagrado por el constituyente de 1991, la intervención activa de los miembros de la comunidad resulta esencial en la defensa de los intereses colectivos que se puedan ver afectados por las actuaciones de las autoridades públicas o de un particular. La dimensión social del Estado de derecho, implica de suyo un papel activo de los órganos y autoridades, basado en la consideración de la persona humana y en la prevalencia del interés público y de los propósitos que busca la sociedad, pero al mismo tiempo comporta el compromiso de los ciudadanos para colaborar en la defensa de ese interés con una motivación esencialmente solidaria.

[…]

Esa participación tiene entonces, dos dimensiones: una, política, relativa a la participación en el ejercicio del poder político y a las relaciones entre el ciudadano y el Estado ; y otra social, en cuanto le otorga al ciudadano la oportunidad de representar y defender intereses comunitarios. Principios y valores como los de la solidaridad, la prevalencia del interés general y la participación comunitaria presiden la consagración en nuestra Carta Fundamental, no sólo de nuevas categorías de derechos, sino también, de novedosos mecanismos de protección y defensa del ciudadano.”[4]

---

[2] Corte Constitucional, sentencia C-569 de 2004 (MP. Rodrigo Uprimny Yepes (e)).
[3] Los artículos de la Ley 472 de 1998 cuya constitucionalidad fue demandada en esa oportunidad son: artículos 11, 12 (parcial), 13, 27, 30, 33, 34 (parcial), 45, 46, 47, 48 (parcial), 50, 53 (parcial), 55, 65 (parcial), 70 (parcial), 71, 73, 85 y 86.
[4] Corte Constitucional, sentencia C-215 de 1999.

De la misma manera que el ejercicio de derechos políticos tales como ser elegido o ejercer un cargo público, suponen a la vez deberes especiales, como consecuencia de la facultad de representar a los demás o de actuar en favor del bien común o del interés público, el ejercicio de derechos políticos como la interposición de acciones en defensa del orden constitucional vigente, implica asumir cierto tipo de deberes y responsabilidades. En la medida en que no se actúa en favor individual, jurídicamente, sino de intereses y derechos colectivos, es razonable que se imponga cargas correlativas a las facultades ejercidas, en especial, a la luz del principio de solidaridad. La Constitución de 1991 crea pues, una ciudadanía robusta en derechos, pero a la vez en compromisos para con todas las demás personas"[5].

En cuanto a las personas con discapacidad visual y/o auditiva, la Ley 982 de 2005, artículo 8º, impone a los particulares que prestan servicios públicos o que tengan establecimientos abiertos al público, la obligación de disponer de mecanismos idóneos para que esa especial población pueda utilizar los servicios que éstas entidades prestan.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 13 y 47 de la Constitución Política, le corresponde al Estado proteger especialmente a aquellas personas que por su condición física, mental o sensorial se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta, así como adelantar una política de prevención, rehabilitación e integración social para las mismas, a quienes prestará la atención especializada que requiera. En desarrollo de esos preceptos constitucionales, el Congreso de la República expidió la Ley 982 de 2005, *"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones"*, en cuyo capítulo II se establecen normas y criterios para facilitar la accesibilidad a las personas que requieran intérpretes, traductores y otros especialistas de la sordera y sordo-ceguera, para garantizar el acceso pleno de los sordos y sordo-ciegos a la jurisdicción del Estado, y como se dijo, incluye a las entidades gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público.

La posibilidad de afectación de derechos colectivos como consecuencia del incumplimiento de los mandatos de la Ley 982 de 2005, busca establecer un conjunto de medidas orientadas a favorecer a un segmento específico de la población nacional, esta es, la población sorda y sordociega de Colombia, por lo que en su texto se encuentra un amplio repertorio de determinaciones destinadas a mejorar las condiciones de vida de estas personas y a contribuir a su inserción en la comunidad.

Ciertamente, en su articulado hay reglas por medio de las cuales se oficializa la lengua de señas en Colombia como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y las sordociegas, que no pueden desarrollar lenguaje oral (artículo 2); se proclama el derecho inalienable de todo sordo o sordo-ciego de acceder a una forma de comunicación, ya sea esta la lengua de señas Colombiana o el oralismo (artículo 22); se establece el deber del Estado de apoyar las actividades de investigación, enseñanza y difusión de la lengua de señas en Colombia (artículo 3) y garantiza la disponibilidad de intérpretes y guías intérprete idóneos para que las personas sordas y sordo-ciegas puedan acceder a todos los

[5] Sentencia C-630/11, M. P. María Victoria Calle Correa.

servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la Constitución (artículo 4); regula el oficio de intérprete oficial de la lengua de señas en Colombia (artículos 5 y 6); se fijan disposiciones para asegurar su acceso a los servicios de educación y a los medios masivos de comunicación, la telefonía y otros servicios (artículos 9 a 20), lo mismo que en materia de relaciones familiares (artículos 24 a 27); se prohíben distintas formas de discriminación (artículos 28 a 34); se define un régimen especial de protección y promoción laboral para las personas sordas y sordo-ciegas (artículos 35 a 41) y se crea el Programa Nacional de Detección Temprana y Atención de la Hipoacusia (artículos 42 a 44).

La urgencia en la necesidad de proteger los derechos de los ciudadanos con impedimentos auditivos surge cuando queda en evidencia la discriminación o desventaja contra estos ciudadanos. Las barreras de comunicación que enfrentan las personas con impedimentos auditivos muchas veces representan el mayor obstáculo para que logren alcanzar una vida de mayor independencia y participación social.

Desde esta perspectiva, no cabe duda que el conjunto de medidas previstas por la Ley 982 de 2005, representa un desarrollo específico del artículo 47 C.P. en relación con el mandato de articular una política de integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, "a *quienes se prestará la atención especializada que requieran*", y que la misma constituye una clara expresión de la denominada acción afirmativa que la Constitución encomienda a las autoridades (artículo 13 inciso 2 C.P.), entendida como "*todas aquellas medidas, políticas o decisiones públicas a través de las cuales se establece un trato ventajoso, y en cuanto tal formalmente desigual, que favorece a determinadas personas o grupos humanos tradicionalmente marginados o discriminados, con el único propósito de avanzar hacia la igualdad sustancial de todo el conglomerado social*".

Así las cosas, la mencionada Ley 982 de 2005, introduce un nuevo elemento para garantizar la accesibilidad de la población sordas y sordociegas a los servicios que requieran, cuando manifiesta la necesidad de un intérprete para garantizar la prestación de un servicio determinado.

Resulta indudable, entonces, que el no acatamiento de los mandatos de adecuación de las sedes de atención al público a las necesidades de la población sorda y sordociega establecidos por la Ley 982 de 2005, se erige en un obstáculo para el acceso en condiciones de igualdad a los servicios que presta la entidad demandada (artículo 13 C.P.), como a los derechos colectivos proclamados por el artículo 4 literales j) y n) de la Ley 472 de 1998. Razón por la cual la desprotección de la población con la discapacidad fono-auditiva destinataria de las medidas contempladas en la Ley 982 de 2005, que resulta del desconocimiento de la accionada del deber de adecuación de sus puntos de atención, se traduce en una amenaza de los derechos colectivos antes enunciados.

La función del intérprete de lengua de señas de Colombia es necesaria en instituciones de carácter oficial o no oficial ante las autoridades competentes o *"cuando sea requerido para garantizar el acceso de la persona sorda y sordociega a los servicios a que tiene derecho como ciudadano colombiano"* (art. 6) En este contexto, la misma ley define como *"derecho humano inalienable"* de toda persona sorda *"el derecho de acceder a una forma de comunicación, ya sea esta la Lengua*

de Señas Colombiana o el oralismo" (Art.22). Además, establece que toda forma de represión al uso de una lengua de señas, tanto en espacios públicos como en espacios privados, *"será considerada como una violación al derecho de libre expresión consagrada en la Constitución"*.

3.3. SOBRE EL CASO CONCRETO:

Sea lo primero indicar que las partes gozan de legitimación por activa y pasiva. En efecto, el demandante la tiene en virtud de lo dispuesto por el numeral 1º del artículo 12 de la Ley 472 de 1998, que señala que se encuentra legitimada en la causa por activa toda persona natural o jurídica, además de las organizaciones y entidades públicas que allí se mencionan.

Por su parte, la entidad accionada se encuentra legitimada por pasiva, al tener abierto al público el establecimiento del cual se afirma la vulneración los derechos colectivos invocados.

En el plenario, se tiene que La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía) conforme al certificado de existencia y representación legal o de inscripción de documentos cuenta con la siguiente actividad económica "*pompas fúnebres y actividades relacionadas",* adicional, en el objeto social se tiene "*la sociedad se propone como objeto principal la prestación de todo tipo de servicios funerarios, salas de velación y pompas fúnebres;".*

En efecto, el artículo 430 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el Decreto 753 de 1956, que establece: "*...Para este efecto se considera como servicio público, toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial,* ***bien que se realice por el Estado directa o indirectamente, o por personas privadas*****".**

Por tanto, de entrada, se debe indicar que el establecimiento de comercio denominado La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía), está obligada a cumplir los mandados legales antes referidos y encaminados a garantizar los derechos colectivos de las personas con limitaciones auditivas o visuales.

Ahora, si bien en la visita técnica adelantada por la Secretaría de Planeación se aportó una fotografía de un equipo celular en el que se utilizaba la aplicación whatsapp y que da cuenta que la entidad accionada viene sosteniendo comunicación con la asociación ASOCAR que presta los servicios de interprete; con ello no se puede dar por satisfecho o garantizado el derecho de la población sordo – ciega que viene analizándose, toda vez que de la conversación allí observada, se logró advertir que a la fecha no existe ningún tipo de contrato o convenio que los garantice. En efecto, así se plasmó en el informe de visita técnica.

Precisado lo anterior, como prueba de la vulneración de derechos colectivos por parte de La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía) se cuenta con el informe técnico antes referenciado, en el que se afirma lo siguiente:

"personal adscrito a esta dependencia realizó visita técnica de inspección ocular al establecimiento de comercio objeto de solicitud, ubicado en la carrera 9 No. 35-48 de Supía, Caldas. Dicha visita fue atendida por la Señora GLORIA PATRICIA DUQUE OSORIO identificada con cedula de ciudadanía 25.094.449 de La Merced Caldas, quien ocupa el cargo de ASISTENTE ADMINISTRATIVA, a la cual se le consultó si en ese establecimiento cuentan con personal calificado para fungir como interprete y guía de personas sordociegas, para lo cual ella manifiesta que al momento no se cuenta con personal capacitado para realizar las labores de atención a personas sordociegas, sin embargo afirmo que se encuentran haciendo las gestiones pertinentes para capacitar al personal que en este establecimiento labora (…) De igual manera se informa que al momento de la visita no se evidenció señalética táctil o sistema de escritura braille que sirva de apoyo a personas ciegas". Informe que fue puesto en conocimiento, sin que la parte accionada hiciera pronunciamiento alguno.

El reporte anterior, demuestra que, en la actualidad, La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía) viola los derechos colectivos alegados por el actor popular, pues no está cumplimiento con la obligación de disponer de mecanismos idóneos para que la población pueda utilizar los servicios que presta la entidad sin ningún tipo de barrera, además abría que advertir, que si bien es cierto, como se anotó en precedencia, que con la visita técnica se informó sobre una conversación sostenida con la entidad ASOCAR que presta los servicios de interprete, no es menos cierto, para ese momento e incluso, en este en que se procede a dictar sentencia, aún no se concreta ninguna acuerdo entre ellas o por lo menos, ninguna prueba se aportó al respecto, queriendo decir con ello, que la los derechos colectivos de la personas sordo – ciegas del municipio de Supía, continúan siendo vulnerados.

Siendo imperativo constitucional y legal, que estas situaciones sean tenidas en cuenta por las entidades que prestan sus servicios al público en general, como meras contingencias para que la población, sin distinción alguna, pueda elegir y utilizar dichos servicios e instalaciones con la más alta calidad de independencia posible, para garantizar el principio óntico del estado social de derecho *-su dignidad humana-.*

La ley precisamente pretende es que quienes se encuentran en esas condiciones de disminución sensorial, no tengan que valerse de otra u otras personas para el ejercicio de sus derechos ciudadanos, esto es, circular por sus propios medios por todos los espacios públicos y de servicios públicos y para ese fin se encaminan las normas a las que se hacen alusión en esta decisión.

En ese sentido, se decretará que La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía), se encuentra vulnerando los derechos colectivos de las personas con limitaciones auditivas y visual, y, por tanto, se harán los ordenamientos pertinentes para garantizar el respeto de esos derechos.

De conformidad con lo establecido en líneas precedentes, La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía), se encuentra obligada a implementar medios que faciliten la utilización de los servicios que presta a las personas con discapacidad auditiva y visual. Entonces, se observa que esa entidad pese haberse promulgado la Ley 982 en el año 2005, no demuestra que a la fecha hubiese implementado **servicio de atención preferencial para esa**

especial población, según lo prescribe el artículo 8°, así como tampoco ha contratado los servicios de profesionales de interpretación en lenguaje de señas colombianas, pese, se reitera, a llevar la norma más de una década de vigencia, la cual ordena que de manera paulatina se implementen los programas aquí referidos.

En consonancia con lo anterior, las excepciones denominadas “Inexistencia de la vulneración a derechos colectivos”, y “Buena fe”, se declaran no probadas.

Al respecto, este despacho no comparte la apreciación de la entidad accionada, en el sentido que en este particular caso no se está vulnerando ninguno de los derechos colectivos enlistados en la Ley, ya que, como ya se advirtió en precedencia, el no cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, indudablemente vulnera los derechos colectivos enunciados en el literales j) y n) de artículo 4 de la primera de las disposiciones citadas, es decir**,** *“el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna”* y *“los derechos de los consumidores y usuarios”*, entre las que se encuentran aquellas con limitaciones auditivas y visuales, que al carecer de esos sentidos básicos para, entre otros, poder comunicarse con los demás asociados, los convierte en personas que desarrollen y comparten unos valores e intereses **colectivos** que deben ser respetados por todas las entidades gubernamentales y no gubernamentales.

Y, es que esa población especial de personas también tiene derecho a que se les respecte como consumidores y usuarios, lo cual únicamente es posible si las entidades que les prestan diferentes servicios les faciliten los medios idóneos para poder comunicarse y, de esa manera, recibir los mismos de una manera más fácil, entendible y sin traumatismos.

Precisado lo anterior, de las pruebas obrantes en el plenario, se desprende que la entidad accionada no ha cumplido la carga endilgada a las entidades gubernamentales y no gubernamentales que operen en el país, de implementar desde la vigencia de la Ley 982 de 2005 los programas de atención al cliente con discapacidad visual y auditiva, consistentes en 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, ni siquiera ha realizado algunas gestiones para implementar el software necesario para atender ese especial grupo de personas**.**

Por lo discurrido, este despacho considera que en el caso que ocupa nuestro estudio, se han dado a cabalidad los requisitos esenciales para afirmar que la entidad accionada, ha omitido el cumplimiento de los objetivos trazados por la mencionada Ley 982 de 2005, para facilitar la accesibilidad de las personas sordas y sordo-ciegos a los servicios prestados, las que deben incorporar a las entidades gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público.

3.4. CONCLUSIONES

Esta sede judicial observa que La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía) está vulnerando los derechos colectivos de las personas con limitaciones visuales y auditivas, al no haber

incorporado dentro de los programas de atención a sus usuarios y al público en general, los servicios 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 conformidad con la Ley 982 de 2005.

En esta instancia, deberá el representante legal, acudir a los apoyos tecnológicos para la atención de las personas con discapacidad, entre ellos, se encuentra el programa convertlc, para la población con discapacidad visual del país, a través del software lector de pantalla JAWS (para uso de las personas ciegas), y el software magnificador MAGIC (para uso de las personas con baja visión), que permite que esta población pueda acceder a la información que aparece en web.

También, se encuentra disponible el centro de relevo, proyecto del ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el cual cuenta con 4 (cuatro) líneas de acción estratégicas disponible en la www.centroderelevo.gov.co.

Así mismo, se cuenta con el servicio de interpretación en línea SIEL, plataforma donde se puede contar un intérprete de Lengua de Señas Colombiana en línea, accediendo al servicio desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tabletas, computadores adaptados), el cual puede ser consultado en la página www.centroderelevo.gov.co.

En consecuencia, habrá de concluirse que prosperan la pretensión de la acción popular, razón por lo que se declarará que La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía) se encuentra vulnerando los derechos colectivos de las personas antes referidas y, en ese sentido, se harán los ordenamientos pertinentes para superar esas violaciones.

Se condenará en costa a la entidad accionada, en las que incluirán como agencias en derecho la suma de **un millón ciento sesenta mil pesos m/cte. ($1.160.000),** tasados de conformidad con el Acuerdo 10554 de 2016 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en conc, con el art. 365 del C.G.P.

Por lo expuesto el **Juzgado Civil del Circuito de Riosucio (Caldas),** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

FALLA:

PRIMERO: **Declarar** que **La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía)**, se encuentra vulnerando los derechos colectivos establecidos en la Ley 472 de 1998, artículo 4, literales j) y n), de las personas en situación de discapacidad que presentan hipoacusia o sordo-ceguera *-Ley 982 de 2005-* en el municipio de Supía (Caldas), por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: **ORDENAR,** como consecuencia de la anterior declaración, al representante legal de La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía), que en un término de **tres (3) meses**, contados a partir de la ejecutoria de esta sentencia, instale en la sede donde presta sus servicios abiertos al público 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. También, deberá fijar en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar en el que podrán ser atendidas las personas sordas y sordociegas, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005.

TERCERO: **Intégrese** un **Comité de Verificación**, el que estará conformado por la suscrita titular de este despacho, quien lo presidirá, el Personero Municipal de Supía (Caldas), el accionante y un delegado de la entidad demandada. Comité que se instalará **cinco (5) días** después de la ejecutoria de esta sentencia y deberá rendir a esta sede judicial informes mensuales sobre el cumplimiento de esta sentencia, más uno final al culminar sus labores.

CUARTO: **CONDENAR** en costas a la entidad accionada **La Aurora Alto Occidente S.A.S. (Establecimiento de comercio La Aurora Funerales y Capillas-Supía)**, en las que se incluirán como agencias en derecho la suma de **un millón ciento sesenta mil pesos m/cte. ($1.160.000),** tasados de conformidad con el Acuerdo PSAA16-10554 de agosto 5 de 2016 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

QUINTO: **NOTIFICAR** esta providencia a las partes en forma personal o en su defecto por la vía más expedita, así como a la Personería de Supía (Caldas) y a la Defensoría del Pueblo -Regional Caldas-.

SEXTO: **REMITIR** copia del presente fallo a la Defensoría del Pueblo con sede en Manizales, para lo de su competencia (Ley 472 de 1998).

SÉPTIMO: Contra la presente decisión proceden los recursos ordinarios interpuestos en término de ley.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Edna Patricia Duque Isaza
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 001
Riosucio - Caldas

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: **3e18ff823218f22923bb1dae4919f07cae04e4dbe83ef8705b0909c6e835504d**
Documento generado en 29/06/2023 01:49:01 PM

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