

## TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUNDINAMARCA

Sala Civil-Familia

Ponente: Jaime Londoño Salazar  
Bogotá D.C., once de febrero de dos mil veintidós  
Radicación. 25151-31-03-001-2021-00043-01  
(Discutido y aprobado en sesión de 3 de febrero de 2022)

Con arreglo en lo dispuesto en el Decreto Legislativo 806 de 2020 se decide la apelación del actor contra la sentencia de 19 de octubre de 2021, dictada por el Juzgado Civil del Circuito de Cáqueza dentro del trámite de acción popular que promovió Sebastián Colorado contra el Banco Davivienda S.A.

### ANTECEDENTES

1. En procura de la protección de los derechos colectivos consagrados en el artículo 4° de la Ley 472 de 1998 (literales m, d, i), 8° de la Ley 982 de 2005 y 13 superior, solicitó el accionante que se ordene a la entidad bancaria convocada contratar de planta y de manera permanente, para su sede de la calle 2A # 17-19 de la municipalidad de Cáqueza, a un profesional intérprete y guía interprete idóneos -certificados por el Ministerio de Educación Nacional- para la atención de personas ciegas y sordociegas e hipoacústicas, en un término no mayor a 30 días. Además, que se verifique la existencia de señales visuales, sonoras y auditivas para este tipo de población.

En sustento de lo cual dijo el actor que la aludida entidad presta sus servicios en su referido establecimiento abierto al público, sin que cuente con un profesional intérprete y guía

intérprete para garantizar la atención de los ciudadanos que son objeto de la mentada Ley 982.

2.- El asunto lo conoció en principio el Juzgado Promiscuo del Circuito de la Virginia Risaralda, quien no obstante dispuso la anulación de su actuar y remitió por competencia el expediente al Juzgado Civil del Circuito de Cáqueza, quien emitió auto de admisión el 8 de junio de 2021, providencia notificada en debida forma a la parte demandada, quien concurrió para denunciar en forma preliminar el actuar temerario y de mala fe por el actor popular, al promover masivamente y sin fundamento acciones populares idénticas ante despachos judiciales de todo el país.

En adición, el banco Davivienda S.A. se opuso a la prosperidad de las excepciones formulando las excepciones que denominó *"inexistencia de vulneración o siquiera amenaza a los derechos colectivos invocados como violados por cumplimiento del Banco Davivienda de las obligaciones que le son exigibles en materia de atención a personas en situación de discapacidad"*, *"el actor no ha probado la vulneración por parte de mi mandante de los derechos colectivos invocados"*, *"el Banco Davivienda ha implementado gradualmente políticas, canales y sistemas de atención para personas en condición de discapacidad visual y/o auditiva"*, *"cosa juzgada"*, *"agotamiento de jurisdicción"*, *"Banco Davivienda S.A. cumple con los medios tecnológicos y alternativos para la atención a personas en condición de discapacidad auditiva, visual y/o audiovisual"* y la genérica.

3.- *La sentencia.* Desestimó las pretensiones, a cuyo efecto recordó la naturaleza y finalidad de las acciones populares, base con la cual abordó la problemática concreta, hallando que la entidad bancaria convocada en oportunidad allegó la documentación que certifica la vigencia de los contratos de servicios de interpretación de lenguaje y guías intérpretes, probándose igualmente el protocolo de atención para personas

con discapacidad visual y auditiva, y los convenios con las entidades especializadas para ese fin, obrando además los registros fotográficos que dan cuenta de la existencia del sistema braille o lenguaje para ciegos en la sede.

Así, aseguró la juzgadora que los mecanismos dispuestos en el interior de la entidad financiera son adecuados para atender a la población defendida por el actor popular, amén de proporcionales a la necesidad que se busca satisfacer, denotando que acorde con el Decreto 1346 de 2009 tienen dichas instituciones libertad para establecer los elementos en procura de asegurar la atención en sus dependencias abiertas al público. De donde concluyó finalmente que para el caso no concurren circunstancias que permitan endilgarle responsabilidad a Davivienda S.A., siendo que no se advertía trasgresión de los derechos colectivos invocados, ni el incumplimiento de las previsiones de la Ley 982 de 2005.

4.- *La apelación.* Provino del actor popular, quien en forma breve pidió probar en derecho que las entidades señaladas para la atención de la población objeto de la mencionada ley, están autorizadas por el ministerio de educación nacional para tal fin; dijo además que sería bueno probar la existencia de alarmas luminosas, letreros visuales, auditivos y alarmas para la población que protege la Ley 982.

5.- Dispuestos los traslados ante esta sede se pronunció únicamente la entidad convocada, quien inicialmente solicitó que se declarara desierta la alzada por falta de sustentación ante esta sede. A continuación, reiteró los argumentos orientados a probar que cumple con todos y cada uno de los lineamientos legales y contractuales para la atención a

personas en condición de discapacidad visual, auditiva y/o audiovisual, como también para personas con movilidad reducida.

## CONSIDERACIONES

En forma preliminar cumple destacar que el pedimento inaugural de la entidad no recurrente, orientado a que se declare desierto el recurso de apelación promovido, no podía tener acogida en criterio del tribunal, pues si bien el actor popular omitió allegar ante esta sede el memorial contentivo de la sustentación de su alzada, lo cierto es que la exposición de reparos concretos efectuada ante el juzgado de primer grado, aunque precaria, es suficiente para entender cuáles son las razones de su desacuerdo frente al fallo recurrido, de donde se sigue que no hay motivo para exigirle el cumplimiento de tal carga, ni tampoco para dispensar la deserción reclamada, tanto menos cuando esta postura no acompasa con la vigente doctrina fijada por la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia (entre otros, ver STC-5497 de 2021).

Dicho lo cual, se propuso esta sala de decisión examinar la providencia combatida a la luz de los escuetos reproches postulados por el accionante, advirtiendo con prontitud que la apelación está llamado al fracaso, pues no solo se probó en el expediente que la entidad bancaria accionada cuenta con los protocolos y servicios en la sede implicada para la atención del grupo poblacional objeto del amparo popular, sino que puede inferirse que los mismos son idóneos y suficientes, descartándose así la alegada vulneración de derechos colectivos.

En efecto, dentro del expediente quedó probado que el Banco Davivienda S.A., en procura de asegurar el servicio efectivo de cara a las personas en condición de discapacidad

visual, auditiva y/o audio-visual, ha adoptado un protocolo de atención adecuado, que comprende el agotamiento de varias fases según lo ha explicado la entidad -apoyada en videos y flujogramas-, en tanto que ha celebrado asimismo sendos convenios con las entidades Befriend Well Agency e Interpreting Colombia, de suyo especializadas en la atención y guía de dicha población.

Notándose que dichos convenios han estado vigentes y su servicio comprende, desde luego, la oficina bancaria de la municipalidad de Cáqueza; debiéndose puntualizar que el requerimiento que pone de presente el actor popular, en cuanto a que las comentadas instituciones de asistencia estén avaladas por el Ministerio de Educación Nacional, no se corresponde propiamente con una exigencia legal, en tanto que no se deriva de los textos legislativos, en particular, de la Ley 982 de 2005, bastando constatar la idoneidad de tales herramientas, algo sobre lo cual no tiene objeciones esta corporación.

Por otra parte, con su alzada echó de menos el accionante las alarmas luminosas, letreros visuales y auditivos para la atención de la población en mención, pasando por alto que la entidad financiera demandada certificó en el juicio, por igual, la presencia de esos elementos en su oficina bancaria, según puede constatarse a partir del material fotográfico y audiovisual allegado al contestarse la demanda, ello es, tal sede está dotada de las herramientas tecnológicas, visuales, táctiles y sonoras para atender a las personas que se encuentran en condición de discapacidad visual, auditiva y/o audio-visual. A lo que debe agregarse que la prueba militante en la foliatura acredita, con todo, la capacitación de los funcionarios de la entidad accionada para actuar frente a dicha población acorde con los protocolos preestablecidos.

Por modo que no se constató en el expediente la vulneración de los derechos colectivos consagrados en el artículo 4° de la Ley 472 de 1998 (literales m, d, i), 8° de la Ley 982 de 2005 y 13 superior, enunciados por el actor Sebastián Colorado, ergo, las pretensiones de la demanda no podían resultar próspera. Y como los argumentos de la apelación son incapaces de mostrar la alegada conculcación de dichas prerrogativas, corresponde disponer la íntegra confirmación de la sentencia atacada.

### DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cundinamarca, en Sala de Decisión Civil Familia, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, confirma la sentencia de fecha y procedencia anotadas.

Sin costas en esta instancia.

Notifíquese.

*Los magistrados,*



JAIME LONDOÑO SALAZAR



GERMÁN OCTAVIO RODRÍGUEZ VELÁSQUEZ



ORLANDO TELLO HERNÁNDEZ