

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



SENTENCIA CONSECUTIVA No. 07	SENTENCIA GENERAL No. 076
ASUNTO	ACCIÓN POPULAR
ACCIONANTE	SEBASTIÁN COLORADO
ACCIONADO	BANCO DAVIVIENDA
RADICADO	050013103009- 2021-00197 -00, 050013103009- 2021-00213 -00, 050013103009- 2021-00214 -00, 050013103009- 2021-00216 -00
DECISIÓN	Las acciones populares son el medio para la protección de los derechos e intereses colectivos. Se ejerce para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio de aquellos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD

Medellín, primeo (01) de abril de dos mil veintitrés (2024)

Se profiere fallo en la acción popular promovida por el señor **SEBASTIÁN COLORADO** contra el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, donde se depreca el amparo de los derechos colectivos de igualdad para las personas sordas y sordociegas, en establecimientos abiertos al público.

ANTECEDENTES

1-. HECHOS

Como se anunció, el actor popular manifiesta en el escrito genitor, que busca la protección de los derechos de igualdad para las personas sordas y sordociegas, en establecimientos abiertos al público, invocando para ello la Ley 982 de 2005, art. 8º, al considerar que la entidad bancaria DAVIVIENDA no cuenta con un intérprete profesional ni con un guía interprete profesional, que describa el inmueble a la población objeto Ley. Por consiguiente, se debe aplicar la Ley 472 de 1998 ante la trasgresión del art. 1 Inciso m,d,I, como el art. 4º en consonancia con el art. 13 de la carta política, al considerar que se trasgrede por el BANCO DAVIVIENDA S.A., en las sucursales de la calle 52 N° 47-48 LOC 110, calle 27 N° 46-70 local 147 CC Punto

Sentencia nro. **076--007**

Radicado nro. 050013103009**2021-00197**00, 050013103009**2021-00213**00,
050013103009**2021-00214**00 y . 050013103009**2021-00216**00
Carrera 52 No. 42-73 Palacio de Justicia Of. 1303 Teléfono 2328525 ext. 2009

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



Clave, CR 76# 33ª-51, y, Cra. 43 A N° 1 SUR 192 de la ciudad de Medellín, el derecho colectivo para dicha población.

En virtud de lo anterior, solicita que se realicen las siguientes:

2. DECLARACIONES.

Determinar que la accionada vulnera los derechos colectivos arriba referenciados y, se ordene contratar de planta un profesional interprete y un profesional guía interprete a fin de cumplir con el artículo 8º de la Ley 982 de 2005, con entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional.

3-. ACTUACIÓN PROCESAL

3.1- Admitidas las acciones populares mediante autos del 20 de octubre de 2021¹, 07 de octubre de 2021² se dispuso la notificación personal del mismo a la parte accionada y la comunicación de dicha providencia al Ministerio Público, a fin de que interviniera en defensa de los derechos e intereses colectivos presuntamente vulnerados. De igual manera se ordenó comunicar al Departamento Administrativo de Planeación Municipal hoy Subsecretaría de Defensa y Protección de lo Público de la Secretaría General del Municipio de Medellín, por ser la entidad encargada de proteger los derechos e intereses colectivos alegados como afectados y, a la Defensoría del Pueblo, por cuanto el accionante no ostenta la calidad de abogado titulado, para que interviniera, de considerarlo procedente.

En dicha providencia se prescribió publicar la información de la presente acción a la comunidad con interés, en un diario de alta circulación.

3.2- Las comunicaciones a la sociedad accionada, al Ministerio Público, a la Defensoría del Pueblo, y a la Subsecretaría de Defensa y Protección de lo Público de

¹ Para los radicados 2021-00197 y 2021-00213

² Para el radicado 2021-00214 y 2021-00216

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



la Secretaría General del Municipio de Medellín, se surtieron en debida forma, como se observa en los archivos digitales 12.1, 12.2 y 12.3 del expediente virtual 2021-00197. Como también, a la comunidad (archivo 22).

3.3- Notificada la parte accionada³, y dentro del término legal, procedió a dar respuesta⁴, manifestando que, todas las oficinas presentan una adecuación similar para la atención de las personas con limitaciones no solo físicas, sino también auditivas, visuales, que requieren intérprete o guía intérprete para acceder a los servicios que presta el banco.

Precisa además que, la Agencia del Banco Davivienda S.A, situada en la calle 27 No. 46 70 LOCAL 147 Centro Comercial Punto Clave de la ciudad de Medellín, **cerró operaciones desde marzo 5 del año 2019**, y en crédito de ello, aporta el certificado de Cámara de Comercio.

Así mismo, explica la entidad que, para el Banco de Davivienda y de conformidad con la Ley 1346 de 2009 la 'comunicación' debe incluir "*los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso*", para dicha población en condiciones de limitación en la comunicación.

Por ello, con sustento en la definición que consagra el artículo 2º de la Convención de Personas con Discapacidad, respecto de lo que ha de entenderse por "**ajustes razonables**"⁵, en armonía con el artículo 3º numeral 6º de la Ley 1996 de 2019

³ Ver archivos digitales No.13.3. y 13.3.1.

⁴ Archivo digital 21.

⁵ "Ajustes razonables: Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran

Sentencia nro. **076--007**

Radicado nro. 050013103009**2021-0019700**, 050013103009**2021-0021300**,
050013103009**2021-0021400** y . 050013103009**2021-0021600**
Carrera 52 No. 42-73 Palacio de Justicia Of. 1303 Teléfono 2328525 ext. 2009

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



que define esa institución⁶, y la Ley 1346 de 2009, en aras de evitar el abuso y el lucro que se intenta por individuos particulares oportunistas, no representativos ni pertenecientes a las poblaciones dignas de protección, y que establecen como limitante la "razonabilidad" en las medidas a tomar, se considera que esta prerrogativa, de "**ajustes razonables**" impide la imposición de cargas desproporcionadas o indebidas, en las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que deban realizarse para la consecución de adaptación en un caso particular y garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

Por ello, cuando en la demanda popular se alude a la necesidad de "*presencia de intérpretes y guías intérpretes*" de la Lengua de Señas en Colombia, ignora el accionante que la Ley 1346 de 2009 admite la **alternatividad de las medidas** cuando preceptúa en el literal f) que es posible "**Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información**"; lo que da lugar a la "**flexibilidad para las instituciones que pueden adoptar estrategias**" distintas para, en todo caso, cumplir una política incluyente.

Explica que, los funcionarios del Banco se encuentran preparados para **dirigir** una solicitud de servicios para la referida población, a un "**individuo específico del personal es responsable de proveer la atención, convocando en tiempo**

en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales; Por "diseño universal" se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten."

⁶ "Son aquellas modificaciones y adaptaciones que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso en particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones que las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales."

Sentencia nro. **076--007**

Radicado nro. 050013103009**2021-0019700**, 050013103009**2021-0021300**,
050013103009**2021-0021400** y . 050013103009**2021-0021600**
Carrera 52 No. 42-73 Palacio de Justicia Of. 1303 Teléfono 2328525 ext. 2009

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



real para los servicios internos y externos necesarios para brindar la atención requerida”.

Así mismo, expone la entidad en su réplica a la acción que, el artículo 7º de la Ley 982 de 2005, permite convenios que **descartan como interpretación razonable** que en cada nodo de atención bancaria deba existir una planta paralela de personal de guías e intérpretes, no solo por la escasez de personal capacitado, sino porque resulta casi imposible para las instituciones estatales y privadas que tienen unas redes extensas de puntos de atención al público, brindar en cada espacio de encuentro con el usuario el servicio presencial, personalizado e individual, si es posible que hayan ***otras formas equivalentes*** que logran el mismo resultado.

Es así como señala que, la sociedad **INTERPRETING COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 900.562.114-7, suscribió con el banco la “orden de pedido 146592” para el “***Servicio de guía-intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) presencial para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad audiovisual***”, para el periodo que va “del 1 de abril de 2021 a 31 de marzo de 2024”. En crédito de ello, anexan certificación expedida por Davivienda S.A., que da cuenta de la asistencia mencionada para la comunicación de la población con dificultades de interlocutar.

Finalmente señala que estos servicios, contratados con las sociedades WELL AGENCY S.A.S. e INTERPRETING COLOMBIA S.A.S., encuadra dentro de las “**posibilidades reales de satisfacción de los intereses de los grupos vulnerables**” que permite la ley ya referida, al ser organización especializada en la temática de las personas sordas, con proyección nacional e internacional, reconocida como el principal órgano consultivo e informativo. Adicional, precisa la entidad que, en las oficinas del Banco Davivienda **se cuenta con información visual y plegables que invitan a las personas sordas a utilizar los servicios del banco permitiendo su inclusión dentro de sus servicios sin que se les**



vulnere ningún derecho, e información luminosa y sonora para los sordociegos, como sucede con aletas de señalización de emergencias con sonido y luz, Hablador que indica se cuenta con servicio de atención especializada para personas en condición de discapacidad y Sticker adaptado para el letrero principal al ingreso de la oficina, incluyendo lenguaje en lengua de señas y lenguaje braille. La atención personalizada que hace el Director de la Oficina, incluye avisos, sistemas de comunicación y medios tecnológicos que permiten cumplir con el protocolo que debe seguirse para que esta clase de población (sordos, sordociegos e hipoacúsicos) cumpliendo con los objetivos de prestación del servicio de forma adecuada y en las mismas condiciones que acceden personas sin limitaciones.

Como prueba de lo expuesto, aportan registros fotográficos y videos.

Como medios excepcionales propone: Ausencia de vulneración de los derechos reclamados en la demanda para la población sorda y sordociega, temeridad y mala fe en el accionante, acatamiento a los presupuestos del artículo 8º de la Ley 982 de 2005.

3.4- El 26 de octubre de 2022⁷ se llevó a cabo audiencia de pacto de cumplimiento, y, ante la falta de disposición de las partes para acordar, se declaró fallida la audiencia, por lo que, mediante auto del 27 de octubre de 2022 se procedió al decreto de pruebas⁸.

Una vez vencido el período probatorio en el presente asunto, se corrió traslado a las partes para que formularan sus alegatos de conclusión⁹, el cual fue aprovechado sólo por la parte accionada, afirmando que, *"el Banco Davivienda S.A. de tiempo*

⁷ Archivo digital No.26.

⁸ Archivo digital No.27.

⁹ Archivo digital No.36.



atrás ha venido implementando, de forma paulatina, acciones afirmativas con el objeto de cancelar toda forma de barrera, obstáculo o impedimento bien sea de orden cultural, físico, o tecnológico, obstáculos visibles o invisibles, que vulnere el derecho a los usuarios que presentan limitaciones auditivas y visuales, al tiempo que requieren los servicios del banco. De tal manera que ha puesto a disposición de estas personas herramientas, procedimientos, personas con conocimientos especiales como sucede con las empresas que ha contratado para la atención profesional, y todo, con el objeto de permitir una inclusión al disfrute o satisfacción de los derechos de estas personas, entre ellos el servicio bancario en igualdad de condiciones de los demás. Con relación a la oficina situada en la Calle 27 No. 46 70 Local 157 – Centro Comercial Punto Clave, aducen acreditar (prueba documental) con la respuesta a la demanda, que dicha agencia fue cerrada en marzo de 2019, razón por la cual no podría demandarse que tuviere interprete o guía interprete para prestar el servicio a la población con limitaciones auditivas y/o visuales, cuando allí Davivienda S.A. no presta su servicio bancario desde que cerrara la oficina en mención”.

Cumplido entonces el trámite procesal correspondiente, es la oportunidad para proferir la decisión de fondo.

CONSIDERACIONES

1-. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER.

En el presente caso lo relevante corresponde a analizar si se dan los presupuestos para decidir de fondo sobre la protección rogada, y si en efecto, se trasgrede el derecho colectivo en cuanto a la igualdad de acceso a entidades públicas para personas con limitación auditiva y visual.



2-. DE LAS ACCIONES POPULARES. LOS DERECHOS COLECTIVOS E INTERES COLECTIVOS.

La Constitución Política en su artículo 88, consagra el mecanismo de las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, y preceptúa, que corresponde a la ley su regulación. Es la Ley 472 de 1998, quien desarrolla el anotado precepto superior, señalando en su artículo 2º las acciones populares como el medio para la protección de los derechos e intereses colectivos, y que se ejerce para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio de aquellos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible, además, según el artículo 9º ibídem, tales acciones proceden contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares que violen o amenacen violar los referidos derechos.

Es así como los **derechos colectivos** han sido entendidos como aquellos intereses protegidos por una norma, que afectan directamente a los individuos de una colectividad y tienen carácter no conflictivo, excluyente y no distributivo. Ahora, el interés público es conocido como el interés general que puede ser hecho valer judicialmente, en razón de que produce efectos inmediatos en un individuo o grupo.

De conformidad con el inciso 2, del artículo 2º de la Ley 472 de 1998, **las acciones populares tienen por objeto o finalidad la protección de los derechos e intereses colectivos, buscándose con su ejercicio evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio de aquellos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.** De allí, que no se pueda utilizar para perseguir el amparo de intereses subjetivos.

Entre los derechos colectivos enunciados por la ley en comentario como susceptibles de protección, se encuentra el derecho consagrado en el literal j) del art. 4º de la Ley 472 de 1998, por lo que resulta indudable que el no acatamiento de los



mandatos de adecuación de las sedes de atención al público a las necesidades de aquella población sorda y sordociega establecidos por la Ley 982 de 2005 constituyen un obstáculo para el acceso de ellas, **en condiciones de igualdad** (artículo 13 CP), a los servicios que presta una entidad de atención al público, como al derecho colectivo proclamado por el artículo 4 en cita.

Teniendo entonces que la acción popular busca que la comunidad pueda disponer de un mecanismo judicial para la protección efectiva de sus derechos colectivos, también es necesario que se cumplan ciertas exigencias para su procedencia como sucede con: a)-. La prueba de la vulneración del derecho colectivo. En este caso, el *incumplimiento de los mandatos de la Ley 982 de 2005* por la cual se establecen normas tendientes a la **equiparación de oportunidades** para las personas sordas y sordo ciegas; b)-. **que la acción se promueva durante el tiempo en que subsista la amenaza o peligro al derecho y/o interés colectivo** y, c)-. que la acción se dirija contra el particular, persona natural o jurídica, o la autoridad pública cuya actuación se considera que amenaza o viola el interés colectivo.

Solo cumpliéndose estas exigencias y demostrándose las mismas, es posible la procedencia del resguardo de aquel derecho colectivo.

2-. SUPUESTOS DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN POPULAR. PRESUPUESTOS DE VALIDEZ Y EFICACIA DE LA DECISIÓN DE FONDO.

Los supuestos sustanciales para que proceda la acción popular, como se enunció en precedencia, deben ser demostrados dentro del proceso por el actor popular de manera idónea para que salga adelante la pretensión de salvaguarda del derecho colectivo invocado como trasgredido.

En ese orden de ideas, la acción popular solo puede concederse si: (i) están en juego intereses públicos/colectivos, (ii) **que el derecho colectivo se encuentre**



amenazado, en peligro o vulnerado por una acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, (iii) que la acción se promueva durante el tiempo en que subsista la amenaza o peligro al derecho y/o interés colectivo y, (iv) que la acción se dirija contra el particular, persona natural o jurídica, o la autoridad pública cuya actuación se considera que amenaza o viola el interés colectivo.

En igual sentido se incluye **la legitimación en la causa por activa y pasiva** en tanto, independiente del derecho colectivo invocado para ser protegido, toda persona natural o jurídica puede interponer las Acciones Populares, pues con su ejercicio se busca proteger los derechos e intereses colectivos de todas aquellas actividades que ocasionen perjuicios a amplios sectores de la comunidad. En lo que corresponde a la autoridad pública o privada, o particular contra la cual se dirige la acción, en el *sub judice* es posible, pues, se afirma en la demanda una conducta proveniente de la demandada que **afecta posiblemente derechos colectivos**, luego, son los llamados a resistir esa pretensión. Lo anterior independiente de la relación jurídica, sustancial o procesal.

Ahora, en el presente caso se ha incoado de manera precisa y sin margen para dudas, una acción popular, con el objeto de conseguir la **protección de la atención de las personas sordas y sordociegas**, afectado por la falta de **intérprete y guía intérprete para la debida atención de éstas** en la prestación de los servicios del Banco Davivienda S.A., en las sucursales referenciadas por el accionante. Pues así se ha manifestado en los hechos y en el petitum formulado en los escritos genitores de las acciones populares en acumulación que hoy nos ocupa.

En ese orden, estando el derecho a la igualdad de acceder a la atención en la entidad bancaria por aquellas personas con una condición especial de comunicación, se encuentra dentro de los **derechos e intereses colectivos**, tema sobre el cual se ha desarrollado precisiones como las que se siguen.



3-. DEL DERECHO TRASGREDIDO: "EL GOCE PLENO Y EN CONDICIONES DE IGUALDAD DE TODOS LOS DERECHOS HUMANOS Y LIBERTADES FUNDAMENTALES POR TODAS LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

La Ley 982 de 2005, establece un conjunto de medidas orientadas a favorecer la específica población que se encuentra en condición de dificultad en la comunicación como sucede con aquellas que son sordas, sordociegas o con hipoacusia, obligando tanto a empresas públicas como privadas, éstas últimas siempre y cuando presten servicios públicos, a implementar los sistemas adecuados para la atención de dicha población.

Así lo prevé el artículo 8º de la norma en referencia, "***...respecto del 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. (...)***", fijando además en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordociegas.

Sobre el tema, el H. Tribunal Superior de Medellín, en sede de apelación del fallo de la acción popular bajo radicado 050013103-010-2017-00623-01¹⁰, en desarrollo de esta normativa, explicó que:

"Esta ley contiene reglas para la protección de las personas sordas y sordociegas, por medio de las cuales: Oficializa la lengua de señas en Colombia como idioma necesario de comunicación de las personas con hipoacusia y sordociegas (artículo 2); 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 intérpretes para que las personas sordas y sordociegas puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la constitución (artículo 4); proclama el derecho inalienable de todo sordo o sordociego de

¹⁰ MP. Luis Enrique Gil Marín, demandante: Augusto Becerra Largo y Demandado: Bancolombia S.A.

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



acceder a una forma de comunicación, ya sea a través de la lengua de señas colombiana o el oralismo (artículo 22) y, prohíbe las distintas formas de discriminación (artículos 28 a 34).

En términos semejantes, el numeral 4º del art. 6º de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, consagra como deberes de la sociedad, la familia, las empresas privadas, las organizaciones no gubernamentales, los gremios y la sociedad en general: "4. Asumir la responsabilidad compartida de evitar y eliminar barreras actitudinales, sociales, culturales, físicas, arquitectónicas, de comunicación, y de cualquier otro tipo, que impidan la efectiva participación de las personas con discapacidad y sus familias."

La Ley 1346 de 2009, mediante la cual Colombia aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la 18 Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, en los arts. 1º y 4º describe el propósito de la ley y las obligaciones de los Estados Partes, sobre el particular disponen:

"Artículo 1º. El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

"Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

"Artículo 4º Obligaciones generales 1. Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados Partes se comprometen a: "a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención."

La Corte Constitucional en sentencia T-006 de 2008, se ha pronunciado sobre este tópico, puntualizando:



*"La Ley 982 de 2005, "por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas", consagra tres reglas relevantes sobre el particular: (i) la "lengua de señas" es la "lengua natural" de las comunidades de sordos y forma parte de su patrimonio cultural (artículo 1-10); la Lengua de Señas en Colombia, para quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral (art.2º)2 ; la función del intérprete de lengua de señas de Colombia es necesaria en situaciones de carácter 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"**. (se subraya) (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 Constitución¹¹".*

En este mismo sentido, el Consejo de Estado¹² ha precisado: "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 CP 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"; ni de que la misma constituye una clara expresión de la denominada acción afirmativa que la Constitución encomienda a las autoridades (artículo 13 inciso 2 CP), 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".

¹¹ Ratifica el mandato contenido en el artículo Artículo 68 de la Ley 361 de 1997, que dispone: "El lenguaje utilizado por personas sordas, es un medio válido de manifestación de la voluntad y será reconocido como tal por todas las autoridades públicas y privadas."

¹² Sentencia del 23 de mayo de 2013. Radicado No. 15001-23-31-000-2010-01166-01(AP).



"En consecuencia, es claro que las medidas previstas por el legislador tienen por objetivo el favorecimiento de un grupo específico de personas en acatamiento de las prescripciones de los artículos 13 y 47 de la Carta" – Negrillas para énfasis-

En cuanto a los **ajustes razonables**, a los que en réplica a la demanda popular alude la entidad bancaria, la Corte Suprema de Justicia – Sala de Casación Civil, en sentencia STC8488-2018¹³, consideró acertada la postura de la Sala Civil-Familia del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira, que al respecto precisó:

*"...**los ajustes razonables**, es el artículo 20 de la Ley 1346 el que los concreta, como: "las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos o libertades fundamentales..."*

*Así, se tiene que, pese a la existencia de una acción afirmativa, es probable que sea necesario emplear algún **ajuste razonable, subsidiario de aquella**, para asegurar la accesibilidad de personas con discapacidad en casos específicos.*

Al respecto, válido traer a colación criterio añejo de la Corte Constitucional en sentencia T-933 de 2013 que reza: "...Es importante tener en cuenta que al interior de la población discapacitada convergen distintas necesidades, dependiendo del tipo de grado de discapacidad que se tenga, por ello, no basta con que el Estado adopte medidas afirmativas en relación con ese grupo, sino que éstas deben responder a sus necesidades particulares y para ello debe realizar los ajustes razonables que se requieran".

*De acuerdo con lo expuesto, **se trata de dos mecanismos afines para satisfacer la accesibilidad**; sin embargo, el primero es el principal, de obligatorio cumplimiento y, el segundo, es accesorio, sirve como complemento en casos particulares, mas solo se emplea en el evento de que no sea una carga desproporcionada".*

¹³ MP. Arnoldo Wilson Quiroz Monsalvo, Radicación No.1101-02-03-000-2018-01671-00. Sentencia adiada 4 de julio de 2018.



4-. CASO CONCRETO.

4.1. Se viene de analizar que, para proceder a resolver de fondo, esto es, analizar si existe trasgresión del derecho colectivo, es indispensable que se verifiquen los presupuestos de validez y eficacia como capacidad para ser parte, capacidad procesal, legitimación, tanto activa como pasiva.

También se explicó en apartes considerativos de este proveído que, para la procedencia de la acción popular se deben verificar o probar los supuestos sustanciales dentro del proceso, para que salga adelante la pretensión cautelariva y de restablecimiento en este caso particular, tales como:

- (i)** Estar en juego intereses públicos, como acontece en este evento con el derecho colectivo al acceso a los servicios públicos y prestación efectiva y oportuna, de las personas en situación de discapacidad auditiva o visual, por la ausencia de intérprete y guía intérprete para personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas;
- (ii)** Que la acción se promueva durante el tiempo en que subsista la amenaza o peligro al derecho y/o interés colectivo
- (iii)** Que el derecho colectivo se encuentre amenazado, en peligro o **vulnerado** por una acción u omisión de las autoridades públicas o **de los particulares**, lo que, para el *sub judice* se traduce en la trasgresión de los derechos de las personas con discapacidad visual y auditiva, con la ausencia de profesional intérprete y guía intérprete en las instalaciones del Banco Davivienda S.A., necesarios para la intercomunicación con los usuarios que padecen esta limitación.

4.2. Finalmente se expuso en lo que refiere al derecho colectivo invocado que, la Ley 1346 de 2009, aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la 18 Naciones Unidas, el 13

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



de diciembre de 2006, y, tiene por propósito “...*promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. (...)*”, por lo que, cuando las personas que se encuentren en condiciones de limitación en la comunicación como sucede con aquellos que son sordos o ciegos, ***se debe garantizar el acceso a los servicios a que tiene derecho como ciudadano colombiano*** en aquellas entidades abiertas al público, contando con intérpretes e información suficiente para acceder a al servicio sin limitantes en condiciones de igualdad. Pero también se explicó, que es posible el cumplimiento de esa carga en términos de “***modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, ...***”, lo que se denominó **ajustes razonables**.

4.3. Para el caso bajo consideración de este despacho, el accionante manifiesta que, en las sucursales del Banco Davivienda S.A., ubicadas en la la calle 52 N° 47-48 LOC 110, calle 27 N° 46-70 local 147 CC Punto Clave, CR 76# 33ª-51, y, Cra. 43 A N° 1 SUR 192 de la ciudad de Medellín, se vulnera el derecho colectivo de las personas con limitación auditiva y visual, por no contar allí con planta **profesional de un intérprete y guía intérprete** para dicha población como lo dispone la Ley 982 de 2005, solicitando el amparo constitucional y, en esa dirección, se les ordene contratar el profesional, quien debe ser idóneo y certificado por el Ministerio de Educación Nacional, y así mismo, se verifique la existencia de señales visuales, sonoras y auditivas para este tipo poblacional.

Bien, se adujo que se deben dar los presupuestos para la procedencia del referido resguardo.

En lo que respecta al primero de ellos, que se trate de un **interés público** en juego, se verifica en este evento, pues el derecho colectivo al acceso a los servicios públicos

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



y prestación efectiva y oportuna, en condiciones de **igualdad** respecto de aquellas personas con limitación auditiva o visual, por la ausencia de intérprete y/o guía intérprete para personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas; se encuentra clasificado dentro de un derecho de rango colectivo en voces del art. 4º literal j) de la Ley 472 de 1998 en consonancia con la ley 1346 de 2009 y la ley 982 de 2005, por lo que se cumple en este caso con el primero de los requisitos.

En lo que respecta con la segunda exigencia, "*Que la acción se promueva durante el tiempo en que subsista la amenaza o peligro al derecho y/o interés colectivo*", va de la mano del tercer presupuesto, que se encuentre amenazado, en peligro o **vulnerado** por una acción u omisión de las autoridades públicas o **de los particulares**, en derecho colectivo, esto es, que se acredite la ausencia del profesional interprete y guía intérprete en las instalaciones del Banco Davivienda S.A., necesarios para la intercomunicación con los usuarios que padecen esta limitación visual y auditiva.

Y, es en estas exigencias, donde se encuentra por parte del Juzgado que no se cumple por el actor popular con ellas, para que proceda con éxito su demanda como se pasa a exponer:

(i)- Acción popular bajo radicado 2021-00213, sucursal Davivienda ubicada en la calle 27 No.46-70 local 147 Centro Comercial Punto Clave.-

En la presente demanda , para la, se tiene que, se encuentra cerrada desde el 05 de marzo de 2019, como popular, para cuando se formuló a misma, esto es, el 27 de enero de 2021, dicha sucursal ya no funcionaba en aquel lugar, como así se desprende del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, visible en el archivo digital No.34.05, que da cuenta que aquella sucursal fue cerrada desde mayo 22 de 2019.

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



En ese orden de ideas, para cuando se formuló esta demanda ya llevaba cerca de 8 meses de haber cerrado sus puertas al público, por consiguiente, no se encontraba vigente la amenaza del interés colectivo como presupuesto para procedencia de la acción popular y menos predicable la otra exigencia, trasgresión del derecho, pues no se puede vulnerar un derecho ante la inexistencia y/o no funcionamiento del establecimiento abierto al público.

En consecuencia, en este evento de desestimaré la pretensión del actor popular.

(ii)-. Acción popular bajo radicado 2021-00216, para la sucursal de Davivienda ubicada en la carrera 43A 1Sur 192, Oficina Milla de Oro.

En este caso concreto se acredita que en efecto se encuentra en funcionamiento esta sucursal para cuando se formula la acción popular, luego cumple con el presupuesto de vigencia actual de la conducta endilgada como trasgresora del derecho colectivo para cuando se formula la demanda de protección. Sin embargo, no se cumple con aquel otro requisito que se debe acreditar, esto es, prueba de la amenaza, o puesta en peligro o **vulneración** por una acción u omisión del **particular** respecto del derecho colectivo, que en este caso corresponde a demostrar *“la ausencia del profesional interprete y guía intérprete en las instalaciones del Banco Davivienda S.A., necesarios para la intercomunicación con los usuarios que padecen esta limitación visual y auditiva.”*

Y, es que, por parte del actor en el libelo genitor de forma escueta se hace la afirmación de no cumplir la normativa que ordena estas ayudas que permiten un plano de igualdad, ley 1346 de 2009 y la ley 982 de 2005, en consonancia con el literal j) del art. 4º de la ley 472 de 1998. No trajo al proceso prueba alguna que demostrase tal incumplimiento normativo.



Por el contrario, la entidad bancaria aportó al proceso el **testimonio** de la directora Administrativa de la referida sede del Banco Davivienda S.A., **Dra. María Eugenia Montaña Montoya**, quien manifestó¹⁴, como hasta ese momento no han atendido “...*personas con limitaciones audiovisuales, ni con discapacidades visual o auditiva...*”; pero advierte que, pese a ello, “...*la oficina está condicionada para atender a este tipo de población con el sistema braille desde la puerta de ingreso a la oficina para las personas con discapacidad visual, y para las personas con discapacidad auditiva se les brinda una atención especial,....*”

Explicó que, en estos casos, de la población con limitación auditiva y visual, “...*en todos los puestos de trabajo tienen el mismo sistema, tanto en la parte de asesoría, caja, Director Comercial, y Director Administrativo, éste último tiene la atención preferencial para estos clientes, y en caso de presentarse, la entidad bajo la premisa de “un mundo sin barreras”, tienen establecido en el protocolo de servicio una atención preferencial para ellos, desde que ingresan a la oficina, y están capacitados para orientarlo hasta el puesto de la Directora Administrativa quien tiene establecido un sistema para la atención....*”- El resalto es para destacar-

Explica que el protocolo para ello en cuanto a la atención es de carácter preferencial, donde de llegar una persona en alguna de tales condiciones, es conducida por personal de la entidad hasta donde ella como directora quien realiza la atención, y, en el evento de no alcanzar a interpretar el servicio que la persona requiere, se acude a la herramienta alterna que tiene el banco, es decir, mediante video llamada o audio llamada, según el caso, se contacta con **profesionales interpretes** contratados por la entidad para tal fin, y lograr así la comunicación adecuada. Incluso explica que, de no lograrse una efectiva comunicación con el profesional y de ser necesario, se agenda una cita para atención a la “*mayor brevedad del tiempo, se les guía y se les hace acompañamiento*”.

¹⁴ Archivo 29.3.

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



Al ser interrogada la testigo sobre sus conocimientos para interpretar al usuario, expuso que, no cuenta con el conocimiento del lenguaje de señas, pero, está a disposición la herramienta contratada. Explica que, pese a no conocer el lenguaje de señas ni haber recibido la capacitación en el lenguaje, el Banco da el soporte con entidades que cuentan con el conocimiento del lenguaje de señas, a través de la utilización de cámara y el micrófono desde el dispositivo móvil del cliente o, en su defecto, desde los dispositivos del director Administrativo.

Expone sobre la capacitación de todo el personal del banco sobre el protocolo a seguir en eventos como los expuestos, aduciendo que se ha *"...recibido capacitación para la atención a estas personas con discapacidad auditiva y visual, el cual le montan un programa y, adicional, tienen el método de consulta a través de conecta soporte, para acceder a las capacitaciones de atención a personas con discapacidad auditiva, y le arroja los links para la comunicación en caso de que no le respondan a las líneas telefónicas informadas, ello para agendamiento de las citas para los clientes."*

Narra que, lleva 34 años laborando al servicio de esa entidad concedora de como en el año 2018 o 2019 empezaron con el sistema de *"un mundo sin barreras"* a través de una entidad llamada FENASCOL, y, luego, el Banco ha ido incorporando señalización, sistemas más eficientes y prácticos para estos usuarios e incluso para los funcionarios, refiriendo como ejemplo, hace algunos años, la atención se lograba eficazmente entre 1 a 3 días, hoy, aduce que es **inmediata**, donde puede tardar entre 30 minutos a una hora, y dependiendo de la disponibilidad de tiempo del cliente, lo que enfatiza, es excepcional.

Respecto del **agendamiento de cita** para lograr la atención, expuso la declarante que esa cita sucede *"durante el tiempo que el cliente se encuentre en las instalaciones"*. Incluso aclara que, *"...las empresas actuales con las que se tiene el servicio de agendamiento son **Well Agency S.A.S.** y la empresa*

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



***INTERPRETING COLOMBIA S.A.S.**, desde el año 2019 más o menos...”, contrato en el cual se acordó un horario de atención de “...lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 7:00 p.m., y los sábados los apoyan 9:00 a.m hasta las 4:00 p.m.”*

En cuanto a la señalización, explicó que se dispuso de unas paletas que tienen sonido y luz, “*el sonido es para las personas con discapacidad visual y la luz para personas con discapacidad auditiva*”, a fin de que puedan “*ser direccionadas en caso de emergencia*”. Afirmaciones que advierte se encuentran documentadas en los manuales de atención al público.

(iii)-. Acción popular bajo radicado 2021-00197 Davivienda Sucursal calle 52 No.47-58 local 110, Edificio Coltejer, conocida como Agencia Medellín Centro.

Se trajo como elemento de prueba, el testimonio del señor **Jonny Andrey Restrepo Saldarriaga**¹⁵, en su condición de director Administrativo de la sede que se encuentra ubicada en el Edificio Coltejer, quien sostuvo que la oficina se encuentra acondicionada para la atención a personas con discapacidad visual o auditiva, donde, tanto en la “*...entrada como en cada uno de los puestos de atención tienen señales de lectura braille para que puedan entender donde se encuentran ubicados y, como Director Administrativo, tiene el servicio preferencial para atender a este tipo de personas....”*”.

Como empleado de la entidad desde hace más de 15 años, precisa que no le ha tocado aún atender clientes con discapacidad audiovisual.

Coincide con la declaración brindada por la testigo anterior, en cuanto a la existencia de un protocolo en la oficina que se sigue para atender adecuadamente a esta clase

¹⁵ Ver archivo digital No.29.4.

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



de población, donde es a él como director a quien le compete apersonarse del usuario con dicha limitación, para lo cual, cuenta con "...*apoyo de las empresas **Interpreting Colombia S.A.S. y Well Agency S.A.S.** para brindar el mejor servicio a la población de tal características.*" Adicional afirma que "...*no se ha llegado a solicitar ...*" afirmando que hasta hoy solo se ha "...*atendido a una persona con discapacidad visual,...*" sin dificultad alguna para la comunicación, "...*brindándosele el servicio...*".

Narra en su deponencia que, recibe capacitación anualmente para actualización respecto de la atención a esta población con limitaciones audiovisuales. Además, explicó sobre la existencia del programa: "***mundo sin barreras***" para efectos de brindar atención eficazmente. Y, explicó que, para las personas con ***discapacidad auditiva***, *se genera con una de estas empresas un agendamiento, una fecha y una hora, y en la hora acordada se hace la atención, y, para las personas con **discapacidad audiovisual son 3 días hábiles para generar la cita con el intérprete en esas instalaciones**, y las razones de ese término, se imagina que es por la dificultad y, como debe estar el intérprete, el Banco debe coordinar con la empresa para que se acerque el intérprete y le pueda transmitir y brindar la atención requerida a la persona con discapacidad, atención que es presencial y por eso se dispone de ese tiempo para que llegue el intérprete a las instalaciones. Precisa que, para las personas con discapacidad auditiva o visual, no se requiere el agendamiento de los 3 días, porque la atención es virtual, y, que todo lo expuesto es la teoría de lo que conoce del proceso porque en la práctica no ha requerido estos servicios. (...)"*

Admite no conocer el lenguaje de señas, pero contar con las ayudas que aquellas empresas brindan e incluso que la atención al usuario es de forma inmediata. Y concluye que todo el personal del banco conoce sobre el protocolo de atención.

(iv)-. Acción Popular bajo radicado nro. 2021-00214, Davivienda sucursal de la carrera 76 No.33A-51 sede Santa Teresita de la ciudad de Medellín.

Sentencia nro. **076--007**
Radicado nro. 050013103009**2021-0019700**, 050013103009**2021-0021300**,
050013103009**2021-0021400** y . 050013103009**2021-0021600**
Carrera 52 No. 42-73 Palacio de Justicia Of. 1303 Teléfono 2328525 ext. 2009

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



Esta demandada adosó al proceso el testimonio del señor **Jhon Jairo Aguilar Ramírez**, Director Administrativo de la sede Santa Teresita del Banco Davivienda S.A.¹⁶, quien manifestó al igual que los anteriores declarantes, sobre la existencia de un protocolo de atención que allí existe, y sobre el cual han sido capacitados todos los empleados del banco, correspondiéndole a él, como Director Administrativo, la atención directa e inmediata de esta población atendiendo a los protocolos ya determinados, y unos proveedores que atienden de acuerdo a la discapacidad, así, *“...auditiva, la cual se llama **Well Agency S.A.S.** y tienen el esquema para comunicarse con el área especializada para la atención en este tipo de clientes, y con **Interpreting Colombia S.A.S.** es la encargada de la discapacidad audiovisual...”*.

Afirma que, en su caso, lleva laborando para la entidad más de 30 años *“...Conoce del protocolo, y los derroteros que debe seguir para la atención de estas personas. (...) recibido capacitación para su atención denominado **“un mundo sin barreras”**, recibiendo temario del caso y contando con un área de consulta permanente en caso de requerir atención un cliente con estas limitaciones ...”*. Incluso, narra que existe en método braille al ingreso de las instalaciones, el número de la oficina y de cada una de las áreas. Sistema que alude se inicia el proceso de adaptación en el año 2016.

Finalmente expone que, hasta hoy, solo una clienta del banco presenta esta clase de limitación *“invidente y sordomuda”*, pero sin haber sido necesario de acudir a las herramientas para comunicarse y prestar el servicio, dado que siempre acude acompañada de una persona por lo que la atención se hace más sencilla.

4.4.- Adicional a la prueba testimonial, se trajo para el proceso **en acumulación** varios documentos que enseñan la existencia de señalización en aquellas

¹⁶ Ver archivo digital No.29.5.

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



dependencias donde funcionan las sucursales accionadas, señales informativas y de orientación como también dan cuenta de la contratación con especialistas en lenguaje de señas, es decir interpretes para atender casos donde se requiere para personas con esta clase de limitación visual y auditiva. Es así como yace al interior del expediente:

a)- Certificación expedida por Davivienda S.A., que da cuenta de la asistencia que presta **INTERPRETING COLOMBIA S.A.S.**, identificado con NIT 900.562.114-7, con **número de contrato 146592, para el servicio de guía-intérprete lenguas de señas colombianas** (LSC) presencial para clientes del Banco en condición de discapacidad audiovisual, con vigencia 1 de abril de 2021 a 31 de marzo de 2024. Como con la sociedad **WELL AGENCY S.A.S.**, con las cuales se pretende cumplir a satisfacción las necesidades de comunicación para esta población con dificultades de interlocutar por su situación de discapacidad.

b)- Captura de pantalla de la orden de pedido objeto vigencia valor contratado 146592 servicio de guía-intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) presencial para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad audiovisual, con la empresa INTERPRETING COLOMBIA S.A.S., con una vigencia del 1 de abril de 2021 a 31 de marzo de 2024¹⁷.

c)- Captura de pantalla de la orden de pedido 146593 con la empresa Well Agency S.A.S., bajo las siguientes condiciones: Orden de pedido objeto vigencia valor contratado 146593 Servicio de intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) virtual para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad auditiva, con vigencia 1 de abril de 2021 al 31 de marzo de 2024¹⁸.

¹⁷ Folio digital 7 archivo 20.

¹⁸ Folio digital 8 archivo 20.

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



d)- Así mismo, y atendiendo la prueba oficiosa decretada por el despacho mediante auto del 27 de octubre de 2022¹⁹, se allegaron los siguientes certificados, que dan cuenta que, entre el 01 de enero de 2021 y 01 de abril de 2021, contaban con servicio de traductor de intérprete y señalización:

- De la OP prestación de servicios No.132798, de intérprete de señas colombianas (LSC) virtual para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad auditiva, con vigencia del 02 de abril de 2020 hasta el 02 de abril de 2021²⁰.
- Comunicado de la Directora de la Oficina Medellín Centro ubicado en la calle 52 No.47-58 local 110, informando que, entre el 01 de enero de 2021 y 01 de abril de 2021, la oficina ofrecía el servicio de traductor intérprete de lenguas de señas Colombianas (LSC), para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad auditiva, de manera virtual con la empresa Well Agency S.A.S., y de guía intérprete de lenguas de señas colombianas (LSC) para clientes en condición de discapacidad audiovisual, de manera presencial, con la empresa Interpreting Colombia S.A.S., con una vigencia del 02 de abril de 2020 hasta el 02 de abril de 2021²¹.
- Comunicado de la Directora de la Oficina Santa Teresita ubicado en la carrera 76 No.33A5 de Medellín, informando que, entre el 01 de enero de 2021 y 01 de abril de 2021, la oficina contaba con el servicio de traductor intérprete y señalización para la población con limitación audiovisual. Contratando con la empresa Well Agency S.A.S. el servicio de intérprete de lenguas de señas colombianas (LSC) para clientes en condición de discapacidad auditiva, de manera virtual, y la empresa Interpreting Colombia S.A.S. el servicio de guía – intérprete lenguas de señas Colombianas (LSC) para clientes en condición

¹⁹ Archivo digital 27.

²⁰ Archivo digital No.34.01.

²¹ Archivo digital No.34.02.



de discapacidad audiovisual, de manera presencial. Además de tener avisos de lenguaje braille en la puerta de acceso, en el área de cajas y de información, en el puesto de trabajo del Director y del Director Administrativo, quien además brinda atención personalizada a esta población, cuenta paleta sonora, avisos de orientación, entre otros²².

- De la OP prestación de servicios No.132796, de intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) virtual para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad auditiva, con vigencia del 02 de abril de 2020 hasta el 02 de abril de 2021²³.

e)-. Registros fotográficos de las oficinas ubicadas en la Milla de Oro y Santa Teresita, que acreditan: Lenguaje braille²⁴, aviso punto de comunicación para las personas con discapacidad auditiva y visual²⁵, aviso de atención preferencial²⁶, paleta salida de emergencia²⁷, video donde se advierten estos elementos obrantes en los archivos digitales números 18 y 19.

4.5. De los anteriores elementos de prueba se puede inferir lógicamente que, en las diferentes sucursales del Banco Davivienda accionadas en estas populares, el personal que allí trabaja ha recibido capacitación en cuento al protocolo que se debe seguir para lograr brindar una atención adecuada y eficaz a la población que presenta limitaciones en la comunicación, ya sea por discapacidad visual o auditiva.

Que, dentro de esa atención, corresponde directamente al director administrativo de cada sede, brindar la misma a esta clase de usuario **en tiempo real** y que, para ello, cuenta con un convenio en cumplimiento del artículo 7º de la Ley 982 de 2005.

²² Archivo 34.03

²³ Archivo 34.04.

²⁴ Ver archivo 16.01, 16.02, 16.03, 16.04, 16.05, 16.06, 16.09.

²⁵ Archivo digital 16.07.

²⁶ Archivo digital 16.08.

²⁷ Archivo 16.10.

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



Convenio suscrito con la sociedad INTERPRETING COLOMBIA S.A. para el servicio de guía intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) **PRESENCIAL** para clientes del Banco en condición de discapacidad audiovisual, y así mismo, con la empresa WELL AGENCY S.A.S el servicio de guía intérprete lenguas de señas Colombianas (LSC) **VIRTUAL**, para las personas con discapacidad auditiva, con hipoacusia, así como para los individuos con sordo-ceguera. Recuérdese que la prueba testimonial arriba analizada, explica como opera este tipo de contrato o convenio, cada director administrativo expuso de manera coherente y al unísono manifestaron que aquellas las empresas con las que se contrató el servicio de intérprete y guía intérprete, están disponibles para hacerles acompañamiento en la atención de las personas con discapacidad auditiva, visual o audiovisual cuando lo requieran, en tiempo real o por medio de citas, dependiendo la complejidad del asunto. Acompañamiento que se ejecuta en el horario habitual, esto es, jornada de atención al público, de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 7:00 p.m., y los sábados los apoyan 9:00 a.m hasta las 4:00 p.m.

Ahora, se desprende de aquellos elementos de prueba que los **Contratos** se encontraban vigentes para cuando se presentaron las demandas en el año 2021, y, que se encuentran vigentes durante el trámite brindado a estos asuntos, esto es, se **vienen suscribiendo y ejecutando desde el año 2020** como se acredita con los certificados visibles en los archivos digitales números 34.01 al 34.05, y que no fueron controvertidos o desvirtuados por el actor popular.

Del acervo probatorio hasta acá analizado (**testimonial y documental**), también es posible concluir que, en las oficinas del Banco Davivienda, y concretamente las acá accionadas, cuentan con información visual y plegables que invitan a las personas sordas a utilizar los servicios del banco permitiendo su inclusión, como también, cuenta con información luminosa y sonora para los sordociegos, que les permite alcanzar los servicios que el banco presta, en las mismas condiciones que acceden personas sin limitaciones. Incluyendo el sistema de lenguaje braille para

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



ciegos. Basta con observar el material fotográfico que así lo demuestra: • **Paletas de señalización de emergencia con sonido y luz.** • **Hablador:** indica sobre el servicio de atención especializada para personas en condición de discapacidad • **Sticker:** Adaptado para el letrado principal al ingreso de la oficina, como se demuestra en los archivos digitales 16.01 a 16.09, adaptaciones que permite considerarse como **ajustes razonables**, suficientes para garantizar el acceso al servicio de todo el grupo poblacional de personas con discapacidad auditiva y/o visual, y sordoceguera.

4.6.- Como viene de exponerse, la disposición legislativa contenida en el artículo 8° de la Ley 982 de 2005, se constituye en la acción afirmativa impuesta por el Estado a las entidades públicas y a los particulares que presten servicios públicos, consistente en la incorporación en sus programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía de intérprete, en aras de garantizar el acceso a la información y la intercomunicación de los usuarios con discapacidad auditiva y visual, por intermedio del mentado profesional, para predicarse que se atiende el imperativo legal.

Ese servicio de guía experto, el cual no se puede suplir por los funcionarios que alude el Banco Davivienda S.A., por cuanto requiere del experto, en los eventos de las diferentes sucursales del banco Davivienda SA acá demandadas se cumple, según se acaba de exponer, pues, se encuentra el personal capacitado para orientar al usuario con la limitación visual o auditiva, **según el protocolo**, ante el **director administrativo**, quien canaliza y filtra la necesidad del usuario, acudiendo a uno de los expertos contratados según los convenios para que sirvan de intérprete, ya de manera **virtual** ora, **personal**, como lo establecido en los artículos 1º, 22 y 26 de la Ley 982. Contratación que puede ser directa o indirecta como ocurre con estas sucursales (Milla de oro, edificio Coltejer y Sta. Teresita). Adicional, se adujo que es esporádico el caso de atención a esta población, lo que justifica el convenio indirecto al cual se alude en estas diligencias.



En esa dirección debe recordarse la posición que el superior funcional ha advertido:

*"Sobre el particular, el art. 8º de la Ley 982 de 2005, citado en esta providencia, lo que dispone es la incorporación paulatinamente en los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas, de **manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio**. Como se puede ver, se da la opción de brindar el servicio mediante convenios con organismos que lo presten; en este caso, la entidad que presta servicios públicos no prestaría el servicio de intérprete y guía intérprete en forma directa; de tal manera, que la sentencia le estaría quitando esta opción legal a la demandada, al obligarla a contratar directamente la prestación de tal servicio; y al disponer que contrate de manera permanente, implicaría que las personas que presten el servicio, tienen que tener disponibilidad durante la jornada laboral, pues prácticamente, durante esta es que se atiende al público.*

*En verdad, **no es adecuado ordenar que realice la contratación directamente porque se privaría a la demandada del derecho de contratar a otras entidades u organismos, o hacer convenios con ellas, como textualmente lo consagra la disposición citada, para que presten ese servicio.***

*.... tampoco resulta adecuado cuando ordena contratar de manera permanente; porque esta acepción también se presta a confusiones; permanente, significa de duración indefinida o sin término de duración, así el servicio se preste por unos cuantos minutos al día, o quizás no lo preste porque no se requiere; o en cambio, puede significar que las personas que prestan el servicio de intérprete deben estar en forma permanente en las distintas sucursales de la demandada, durante toda la jornada laboral, todo lo cual tiene un matiz de una relación laboral, así no se presente ninguna persona que requiera de tales servicios, **lo que de suyo constituye una carga exagerada y por lo mismo, injustificada.** (...)"*

Pero, la verdad es que las reglas de la lógica y de la experiencia, enseñan que esas personas solo concurren excepcionalmente, a las entidades públicas o a las particulares que prestan servicios públicos; siendo aún más excepcional los casos en los que son requeridos por personas que a la vez son sordas y ciegas; incluso, algunos ni siquiera se pueden dar a entender por señales o signos,



como incluso, lo tiene previsto el art. 140- 3 del C. Civil, al indicar que esas personas cuando pueden manifestar el consentimiento por señas inequívocas pueden contraer matrimonio válidamente; incluso, las reglas de la experiencia también enseñan que ese segmento poblacional, los sordociegos, normalmente acuden en demanda de tales servicios acompañados de un guía de su confianza.

Incluso, se corre el riesgo que una persona para prestar el servicio de intérprete y guía interprete, así esté debidamente certificada por la autoridad competente, tenga dificultades para hacerlo en algunos casos, porque en Colombia ese lenguaje de señas varía y no es igual en todas las regiones; precisamente, por esta razón, el congreso de Colombia tramitó y aprobó la Ley 2049 de 2020, para armonizar el lenguaje de señas en todo el país para garantizar que las personas de todas las regiones tengan un mismo idioma de señas y de esta manera, se puedan comunicar entre ellos y con las demás personas sin obstáculos, la cual fue sancionada por el presidente de la República el 10 de agosto de 2020.

*Por las razones, que se han venido exponiendo y para no imponer una carga excesiva o innecesaria, la orden se debe emitir en los términos establecidos legalmente; esto es, dando la posibilidad a la demandada para que preste el servicio, bien sea contratando directamente personas idóneas **o capacitando a sus propios empleados para que en forma eficiente y efectiva brinden ese servicio de intérprete o guía intérprete, o para que lo haga por convenios**, a través de organismos o entidades que dispongan de personas aptas para tales menesteres; en estos casos, lo determinante es que la demandada garantice la prestación de ese servicio en forma idónea, a tal segmento de la población”.*²⁸ Las negrillas para destacar lo relevante al caso-.

Por tanto, del acervo probatorio es dable concluir, que los convenios celebrados con las sociedades INTERPRETING COLOMBIA S.A. y WELL AGENCY S.A.S. para la prestación de servicios de intérprete y guía intérprete, las políticas de atención preferencial, el lenguaje braille, los avisos instalados en las oficinas de la entidad bancaria accionada, los protocolos que para la efectiva atención de esta población tiene diseñado el Banco accionado en el marco de “**un mundo sin barreras**”, en

²⁸ Sala Segunda de Decisión Civil, H. Tribunal Superior de Medellín, sentencia de la diada 07 de abril de 2021

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



la forma ilustrada por los Directores Administrativos de aquéllas sucursales, se considera por este Despacho como mecanismos idóneos para garantizar el acceso al servicio de esta población en condiciones de discapacidad a las que refiere la Ley 982 de 2005, y responde al principio de no discriminación de personas sordas, ciegas y sordociegas con los sistemas de señalización dispuestos por la entidad en aquellas sucursales, cumpliendo el mandato legal para las sucursales del Banco Davivienda S.A. ubicadas en Milla de Oro ubicado en la carrera 43A 1Sur 192²⁹, calle 52 No.47-58 local 110³⁰ (centro edfc. Coltejer), y carrera 76 No.33A-51³¹ (Santa Teresita) de la ciudad de Medellín.

4.7.- CONCLUSIÓN: En orden a lo expuesto, está llamado a prosperar las excepciones denominadas: **Ausencia de vulneración de los derechos reclamados en la demanda para la población sorda y sordociegas, y, Acatamiento a los presupuestos del artículo 8º de la Ley 982 de 2005**, por cuanto en el **primer evento**, se ha acreditado que, desde antes de presentarse la acción constitucional que nos convoca, la entidad accionada contaba con los servicios de intérprete y guía intérprete para la atención de clientes con discapacidad auditiva, visual y audiovisual, contratados con las empresas Interpreting Colombia S.A.S. y Well Agency S.A.S., tal y como lo faculta el legislador y se explica por la jurisprudencia en cita anterior, sumado a la señalización que cuenta como ajuste razonable para garantizar la atención de esta población, en aras de eliminar barreras o tratos discriminatorios respecto de los demás usuarios. En el **segundo evento exceptivo**, con estos elementos de prueba reseñados, se acreditó el cumplimiento de la finalidad prevista en el artículo 8º de la norma en cita, que no es otra que, la incorporación paulatina en los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas, **de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.**

²⁹ Acción popular radicado 2021-00216

³⁰ Acción popular radicado 2021-00197

³¹ Acción popular radicado 2021-00214

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



Por consiguiente, se denegarán las pretensiones del actor popular.

En cuanto al medio exceptivo denominado **temeridad o mala fe**, considera esta Agencia Judicial que no se configura, por cuanto no existe prueba del dolo o conducta fraudulenta, engañosa por parte del actor popular.

No debe olvidarse que, en voces del Código General del Proceso, ART.79, se presumirá que ha existido temeridad o mala fe cuando se presenten los siguientes casos:

"1. Cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal de la demanda, excepción, recurso, oposición o incidente, o a sabiendas se aleguen hechos contrarios a la realidad. 2. Cuando se aduzcan calidades inexistentes. 3. Cuando se utilice el proceso, incidente o recurso para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos. 4. Cuando se obstruya, por acción u omisión, la práctica de pruebas. 5. Cuando por cualquier otro medio se entorpezca el desarrollo normal y expedito del proceso. 6. Cuando se hagan transcripciones o citas deliberadamente inexactas. (...)".

Criterios que no se verifican probatoriamente en el que nos concita, pues, como lo ha dicho la Corte Constitucional, ese actuar para que sea reprochable se debe acreditar.

En ese orden, **se desestima la excepción planteada** y se denegará la condena en costas³² peticionada por la entidad financiera en su favor.

³² Recuérdese la sentencia de unificación sobre el tema del Honorable Consejo de Estado en la Sala de Decisión Especial No.27 sentencia del 06 de agosto de 2019, en la acción popular bajo radicado 15001-33-33-007-2017-00036-01, Magistrada Rocío Araújo Oñate:

"...4.1 Reglas de unificación.

163. El artículo 38 de la Ley 472 de 1998 admite el reconocimiento de las costas procesales a favor del actor popular y a cargo de la parte demandada, siempre que la sentencia le resulte favorable a

Sentencia nro. **076--007**
Radicado nro. 050013103009**2021-0019700**, 050013103009**2021-0021300**,
050013103009**2021-0021400** y . 050013103009**2021-0021600**
Carrera 52 No. 42-73 Palacio de Justicia Of. 1303 Teléfono 2328525 ext. 2009

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



Por las razones expuestas, el **JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar probadas las excepciones de: "**Ausencia de vulneración de los derechos reclamados en la demanda para la población sorda y sordociegas, y, acatamiento a los presupuestos del artículo 8º de la Ley 982 de 2005**", por las razones expuestas en la parte considerativa de esta sentencia.

SEGUNDO: Desestimar la excepción denominada "**temeridad y mala fe**" del actor popular, por no demostrarse el dolo en éste como se explicó en precedencia. Y, sin condena en costas a favor de las accionadas.

TERCERO: Como consecuencia de la prosperidad de las excepciones del ordinal primero de esta providencia, se **desestiman** las pretensiones del amparo reclamado por el actor popular **Sebastián Colorado** contra las **SUCURSALES DEL BANCO DAVIVIENDA S.A.** ubicadas en Milla de Oro ubicado en la carrera 43A 1Sur 192³³,

las pretensiones protectorias de los derechos colectivos, y la condena en costas, a la luz del artículo 361 del Código General del proceso, incorpora tanto el concepto de expensas y gastos procesales como el de las agencias en derecho.

164. También hay lugar a condenar en costas a la parte demandada, en los componentes de expensas y gastos procesales y de agencias en derecho, cuando haya con temeridad o mala fe. En este último evento, también habrá lugar a condenarlo al pago de la multa prevista en la disposición 38 *ibídem*.

165. **Sólo cabe reconocer costas a favor de la parte demandada y a cargo del actor popular**, cuando este **último actuó temerariamente o de mala fe**, caso en el cual también habrá lugar a imponer la multa prevista en el artículo 38 de la Ley 472 de 1998. No hay lugar a condenarlo cuando la demanda le sea decidida en contra. En este evento la condena en costas sólo admite el reconocimiento de los honorarios y de las expensas, pues al tenor del artículo 364 del Código general del Proceso, es claro que las agencias en derecho no corresponden a los honorarios a los que se refiere la norma, pues ellos se señalan en relación con los auxiliares de la justicia."

³³ Acción popular radicado 2021-00216

RAMA JUDICIAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD



calle 52 No.47-58 local 110³⁴ (centro edfc. Coltejer), y carrera 76 No.33A-51³⁵ (Santa Teresita) y, Calle 27 nro. 46-70 Local 147 (centro comercial Punto Clave) de la ciudad de Medellín, por cuanto, no existía vulneración de los derechos e intereses colectivos de la población sorda y ciega, como así quedó explicado en la motiva de esta sentencia.

CUARTO: En firme este fallo, envíese copia del mismo a la Defensoría del Pueblo - Registro Público Centralizado de las Acciones Populares y de Grupo-, según lo establece el artículo 80 de la Ley 472 de 1998.

NOTIFÍQUESE,

YOLANDA ECHEVERRI BOHÓRQUEZ
JUEZ

D.CH.

³⁴ Acción popular radicado 2021-00197

³⁵ Acción popular radicado 2021-00214

Firmado Por:
Yolanda Echeverri Bohorquez
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 009
Medellin - Antioquia

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: **f4a82e8dd0fb2bc30ce290163300ddb185bf3440679b456e10c246e2a298889a**

Documento generado en 01/04/2024 11:58:19 a. m.

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