

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

ASUNTO	SENTENCIA 1ª. INSTANCIA
PROCESO	ACCIÓN POPULAR
ACCIONANTE	MARIO RESTREPO
COADYUVANTE	COTTY MORALES C.
ACCIONADO	CFA
RADICACIÓN	66001-31-03-001-2022-00087-00

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO

Pereira. Risaralda. Diciembre quince (15) del año dos mil veintidós (2022).

Procede el despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda dentro de este trámite de ACCIÓN POPULAR promovida por MARIO ALBERTO RESTREPO ZAPATA en contra de la COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA – CFA.

I. ANTECEDENTES

HECHO:

Manifiesta el actor popular que el establecimiento de comercio ubicado en la carrera 26 con calle 71 esquina local LO104A Barrio Cuba de Pereira, no cuenta 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, por lo que se vulneran los derechos colectivos como el acceso a los servicios públicos, y a la prestación eficiente y oportuna, cita el literal j, art 4 ley 472 de 1998 y art 29 CN,, se desconocen los tratados internacionales tendientes a evitar todo tipo de discriminación.

PRETENSIONES

Solicita se ordene al accionada a que contrate con entidad idónea la atención para la población que manda la ley 982 de 2005, se concedan costas y agencias en derecho.

II. CRÓNICA PROCESAL

La demanda fue admitida mediante auto del 23 de febrero de esta anualidad, dándose las órdenes de notificación y publicación pertinentes¹.

¹ Archivo digital 04

Se impulsó oficiosamente por ese Despacho, remitiendo los oficios correspondientes a la Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, Juzgados Civiles del Circuito, igualmente el aviso a la comunidad con publicación en la página web, y se notificó a través de correo electrónico a la citada.

La accionada contestó la demanda; se fijó en traslados las excepciones propuestas².

En auto del 15 de septiembre se fijó fecha para la audiencia de que trata el art. 27 de la Ley 472, la cual fue realizada el 7 de octubre, se tuvo como coadyuvante a la señora Cotty Morales, se declaró fallido el pacto y se decretaron pruebas, fijándose fecha para la práctica del interrogatorio y testimonio, celebrada el 20 de octubre³.

En virtud a que la accionada señaló la existencia de otra acción popular tramitada en el Juzgado Cuarto Civil del Circuito Local, se insistió mediante oficio informando en dos oportunidades ese despacho que no se tramita acción popular por los mismos hechos.

Mediante proveído del 8 de noviembre, se corrió traslado para alegar, con pronunciamiento de ambas partes.

III. CONTESTACIÓN A LA DEMANDA

A través de apoderado judicial; se opuso a las pretensiones, señaló no ser ciertos los hechos.

Que la norma no exige una contratación de intérprete de planta permanente, y este servicio se presta en sede por intermedio de contrato con EMTELCO S.A.S., la sucursal además cuenta con la señalización respectiva de los lugares donde podrán ser atendidas las personas con alguna discapacidad. Adicionalmente realizan una capacitación a todos los colaboradores que ingresan a la Cooperativa, en donde se les informa de los protocolos de atención para discapacitados y la política de atención especial, dentro de las cuales se encuentran las personas con discapacidad visual o auditiva o ambas, ya sea directamente en la oficina o de manera virtual.

Presentó y argumentó las siguientes excepciones, en resumen:

1.- INEXISTENCIA DE VULNERACIÓN O AMENAZA DE LOS DERECHOS COLECTIVOS.

Que la accionada cuenta con personal idóneo para prestar los servicios ofrecidos a toda la comunidad en general, dentro de la cual se hallan comprendidas las personas sordas, sordo ciegas e hipoacúsicas, en consecuencia no existe ninguna amenaza ni mucho menos vulneración alguna de los derechos colectivos de las personas con este tipo de discapacidad,

² Archivos digitales 7 al 17, 20 y 21

³ PDF 23, 25 y 29

Cuentan con los mecanismos y estrategias de atención para todos sus asociados y usuarios, entre los que se encuentran reacción inmediata, cita presencial, interprete en línea, página Web, Aplicación APP.

El servicio de intérprete y guía intérprete es prestado por EMTELCO S.A.S., y a través de personal debidamente acreditado en los términos del art. 5 d ela Ley 982.

CFA cuenta con un protocolo de atención para personas en situación de discapacidad, que incluye la manera especial en la que sus empleados o colaboradores deben atender a las personas con discapacidades visuales o auditivas, y el cual se anexa a la presente contestación. Además, con cartilla que describe los productos, servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa en lenguaje BRAILE para facilitar tales contenidos al usuario o solicitante que así lo requiera

2. CADUCIDAD DE LA ACCIÓN

Que dentro de la entidad accionada ya existe intérprete a través de contacto con EMTELCO S.A.S. de lo que se deduce claramente que no existe ninguna amenaza, peligro o vulneración al derecho alegado.

Como presupuestos sustanciales de la acción popular i) una acción u omisión; ii) un daño contingente; iii) la relación de causalidad; no existe duda de la improsperidad de la acción, pues resulta evidente que la vulneración del derecho colectivo cuya protección se reclama NO EXISTE.

No es diligente, ni coherente acudir a una acción popular, cuando si realmente el accionante tuviera ánimo de proteger los derechos de la colectividad, primero hubiera solicitado de quienes dicen han vulnerado los mismos, información para verificar el incumplimiento del que temerariamente acusa a CFA, para que de haber sido el caso, fuera esta entidad particular, quien hubiera hecho la corrección por él pretendida, sin necesidad de mover todo un aparato jurisdiccional, de lo que se puede deducir la mala fe con que actúa el accionante.

3. AUSENCIA DE PRUEBAS

El demandante ha presentado unos de hechos y pretensiones sin tener sustento de ello, puesto que realiza juicios subjetivos carentes de valor probatorio, desconociendo la carga de la prueba que le asiste.

4. BUENA FE DE CFA.

Téngase en cuenta que todas las actuaciones de mi representada han sido de Buena Fe, obrando de acuerdo a los postulados normativos y con la firme convicción de actuar de manera correcta

5. TEMERIDAD Y MALA FE DEL DEMANDANTE

Respecto de los hechos y pretensiones a los que recurre sin fundamento el demandante, toda vez que brillan por la ausencia de pruebas y argumentos para presentarlos, ya que es claro que ni siquiera presentó una solicitud directa previa a CFA, o se tomó el trabajo de realizar indagaciones preliminares tendientes a verificar la supuesta vulneración de los derechos colectivos.

V. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

De la Cooperativa accionada

Solicita se tenga en cuenta que la fijación del litigio se circunscribe única y exclusivamente a la demanda interpuesta por el señor Mario Restrepo en que supuestamente CFA “*no cuenta con un convenio...*”, respecto al cual se ejerció el derecho de defensa, en tal sentido el fallo que se emita debe ceñirse sólo a ese aspecto. De allí que las intervenciones del apoderado de la coadyuvante hacían referencia a otros aspectos, y frente a los cuales no tuvo CFA la oportunidad de ejercer su derecho de defensa.

.- Inexistencia de vulneración o amenaza de los derechos colectivos.

Que como se mencionó en las excepciones nunca existió vulneración o amenaza de los derechos colectivos invocados por el accionante, y con las pruebas aportadas y el interrogatorio de parte fue debidamente probado, que:

- CFA en ningún momento ha incumplido la ley, toda vez que actualmente tiene suscrito un contrato de prestación de servicios con EMTELCO S.A.S, a través de quienes se presta el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas, a nivel nacional, quienes lo prestan a través de personal debidamente capacitado.
- Cuenta con el personal idóneo para prestar los servicios ofrecidos a toda la comunidad en general, dentro de la cual se hallan comprendidas las personas sordas, sordo ciegas y en general las personas en situación de discapacidad, en consecuencia no existe ninguna amenaza ni mucho menos vulneración alguna de los derechos colectivos de las personas con este tipo de discapacidad.
- Cuenta con procedimientos para la atención de personas en situación de discapacidad, y con instrucciones relacionadas con la atención de la población de que trata la Ley 982 de 2005, para que se presente la atención por medio de intérprete y guía intérprete para personas sordas y sordociegas.
- Que la cooperativa capacita a todos sus empleados en lo referente a la identificación y atención inicial de personas en situación de discapacidad.
- Cuenta con mecanismos y estrategias de atención para todos sus asociados y usuarios que incluye a personas en situación de discapacidad, entre los que se

encuentran reacción inmediata, cita presencial, interprete en línea, página Web y Aplicación APP.

- Y cartilla que describe los productos, servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa en lenguaje BRAILE para facilitar los contenidos al usuario o solicitante que así lo requiera, el cual reposa en el expediente.

.- Ausencia de pruebas por la parte accionante o la parte coadyuvante

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 472 de 1998, la carga de la prueba le corresponde al demandante, la cual brilló por su ausencia, y no se puede hablar de que las pruebas sean algo que no haya podido conseguir el demandante por falta de recursos o demás, porque ni siquiera solicitó información al respecto a la cooperativa; y presenta una demanda totalmente carente de fundamentos fácticos, pruebas o al menos un indicio del supuesto incumplimiento de la norma.

Más evidente, si se tiene en cuenta que el demandante no asistió a ninguna de las audiencias del proceso y ni siquiera rindió el interrogatorio de parte.

Después de enunciar que se han emitido fallos en contra de esa cooperativa. finalmente solicito se declaren improcedentes las pretensiones del demandante y se les exonere de responsabilidad.

VI. FUNDAMENTOS NORMATIVOS Y JURISPRUDENCIALES

Los arts. 13 y 47 de la Constitución Política, consagran la protección del estado y los derechos de las personas con limitaciones físicas.

El art. 88 de nuestra carta, regula las acciones populares dirigidas a “...la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad...”, entre otros.

La Ley 472 de 1998, desarrolla el artículo 88 anteriormente citado, y frente a las acciones populares, se estableció en su artículo 9º. que estas acciones proceden contra toda acción u omisión de los particulares que hayan violado o amenacen violar los derechos los derechos e intereses colectivos. Como características de esta solicitud especial se han destacado: que se trata de una acción pública, ya que puede ser ejercida por cualquier persona, sin necesidad de abogado; su trámite es preferencial, conciliable, de carácter preventivo o restitutorio⁴.

La Corte Constitucional, en cuanto al objeto de la acción popular señaló:⁵

“...el inciso primero del art. 88 de la Carta al consagrar las denominadas acciones populares como instrumentos de defensa judicial de los derechos colectivos, señala también el ámbito material y jurídico de su procedencia en razón de la naturaleza de los bienes que se pueden perseguir y proteger a través de ellas. Tales mecanismos están concebidos para operar de

⁴ Quinche Ramírez, Manuel Fernando. Derecho procesal constitucional Colombiano. Acciones y Procesos. Pag.294 a 300. Ediciones Doctrina y Ley. 2015.

⁵ C-215 de abril 14 de 1999.

manera específica dentro del marco de los derechos e intereses colectivos que son, específicamente el patrimonio público, igualmente el precepto constitucional señala como objeto y bienes jurídicos perseguibles y protegidos por virtud de estas acciones, la moral administrativa, el ambiente y la libre competencia económica, sin que esta enumeración sea excluyente de otros derechos o intereses jurídicos de la misma categoría que dentro de sus competencias defina el legislador y que no contraríen la finalidad pública o colectiva y concreta a que quedan circunscritas estas acciones, por sustanciales razones de lógica y seguridad jurídica.

“Así mismo, se recalca como característica fundamental de las acciones populares, su naturaleza preventiva, pues los fines públicos y colectivos que las inspiran, no dejan duda al respecto y en consecuencia no es, ni puede ser requisito para su ejercicio el que exista un daño o perjuicio sobre los derechos que se pueden amparar a través de ellas.”

En sentencia T-466 de 2003, señaló la Corte Constitucional:

“... la jurisprudencia constitucional ha analizado con bastante amplitud el contenido, la finalidad y características de las acciones populares a que se refiere el artículo 88 de la Carta Política y, ha establecido que se trata de acciones encaminadas a la protección de los derechos colectivos de la comunidad, razón por la cual pueden ser promovidos por cualquier persona a nombre de la comunidad cuando se presenten un daño o amenaza a un derecho o interés común, sin más requisitos que los establecidos por la ley para el efecto. Las acciones populares contenidas en el inciso primero del artículo 88 superior, revisten ciertas características, que fueron recogidas en la sentencia C-215 de 1999, en la cual se analizó la constitucionalidad de algunas disposiciones de la Ley 472 de 1998...”

Nuestro Tribunal Superior en Sala Civil – Familia, explicó:

“... la acción popular fue introducida a nuestra Constitución Política en el artículo 88 y posteriormente desarrollada por la Ley 472. Tal normativa prescribe que se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Además, se puede interponer contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que hayan violado o amenacen violar los derechos e intereses colectivos (Artículo 90 de la Ley) y su objeto es el amparo de los derechos colectivos, que se caracterizan, porque su titularidad la tiene la comunidad en general, son transindividuales e indivisibles.

Son presupuestos de la misma: (i) Una acción u omisión de la parte demandada; (ii) La existencia de un daño contingente, peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos o intereses colectivos, peligro o amenaza que no es en modo alguno el que proviene de todo riesgo normal de la actividad humana; y, (iii) La relación de causalidad entre la acción u omisión y la vulneración de tales derechos e intereses, que deben ser acreditados, carga que incumbe al demandante, salvo que exista imposibilidad para ello (Artículo 30)”⁶

En este marco se erigió la Ley 361 de 1997, “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”, generando en el Estado la obligación de garantizar que en el ordenamiento jurídico esté inmerso en la prevalencia de los derechos de los discapacitados y su integración, y no discriminación en todo el territorio (arts. 2 y 3). reglamentada parcialmente por el Dcto. 1538 de 2005, Dcto. 734 de 2012 y adicionada por la Ley 1287 de 2009.

⁶ Acción popular rad. 66682-31-13-001-2016-00586-02 y 21 acumuladas, sentencia Mayo 28 de 2018. M.P. Dr. Jaime Alberto Saraza Naranjo.

.- Ley 982 de 2005, *“por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”*.

.- Ley 1425 de 2010 (Dic. 29), *“por medio del cual se derogan los arts. 39 y 40 de la Ley 472 de 1998.”*

.- Ley 324 de 1996 *“por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”*, se prevé la introducción de tecnologías y el servicio de intérpretes.

El Estado Colombiano ha adoptado normas internacionales como la *“Declaración Universal de los Derechos Humanos”* (1948), *“Declaración de Derechos de las Personas con Retardo Mental”* (1971), *“Declaración de los Derechos de los Impedidos”* (1975), *“Decenio de Acción Mundial para las personas con Discapacidad”* (1982), *“Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad”*, *“Normas Uniformes: Sobre la Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad”* (ONU 1993).

Ley 1346 de 2009, *“Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad””*, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006: dispone que el estado deberá propender por la educación de las personas con discapacidad: lengua de señas, sistema braille etc. (art. 24); condiciones de igualdad y reconocimiento (art. 30-4).

En cuanto a la carga de la prueba le incumbe al accionante, conforme al art. 30 de la Ley 472 de 1998

La Sala Civil-Familia del tribunal Superior de este Distrito, señaló por ejemplo en sentencia del 15 de octubre de 2020⁷, que:

“Tales presupuestos deben ser demostrados en forma idónea, y de conformidad con el artículo 30 de la citada Ley 472, pesa sobre el actor popular la consiguiente carga probatoria, a menos que, por razones económicas o técnicas, no esté en capacidad de cumplirla”.

La carga de esa prueba, como luce natural de cara al artículo 30 de la Ley 472 de 1998, corresponde al actor popular.”

Y en providencia SP-0002-2022, explicó la Sala:

“En ese aspecto, todos los integrantes del extremo activo se limitaron a señalar la existencia de vulneración sin allegar o solicitar la práctica de alguna prueba, o siquiera referirse o insinuar la existencia de probanzas surgidas con posterioridad a la sentencia que definió el anterior trámite, que ameritaran un nuevo análisis de fondo. Tampoco enseñaron razones económicas o técnicas que les impidiera aportar las pruebas, que implicaran ordenar de oficio el recaudo de elementos suficientes para llegar a la decisión de fondo.”

En otra decisión, SP0057-2022, cito nuestro Tribunal:

“Al respecto la CC⁸ en sentencia de constitucional reseñó: “(...) resulta admisible, lógico y necesario que la demostración de los perjuicios sufridos por una persona en uno de sus

⁷ Acción popular, demandado Audifarma. Expediente 66001-31-03-003-2016-00119-01. M.P. Jaime Alberto Saraza Naranjo.

⁸ *“CC. C-215-1999.”*

derechos e intereses colectivos, LE CORRESPONDA AL AFECTADO (...) trasladar la carga de la prueba al demandado como lo pretende el actor, equivaldría a presumir desde un comienzo, con la sola presentación de la demanda, su responsabilidad”

VII. FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y DECISIÓN

7.1. PRESUPUESTOS PROCESALES

7.1.1. COMPETENCIA.

Este despacho es competente en primera instancia por la competencia atribuida por el factor objetivo según los artículos 16 de la Ley 472 de 1998 y 20 Nral. 7 del C.G.P, se dirige contra un particular y, atendiendo el factor territorial, en esta Ciudad concurren el lugar de ocurrencia de los hechos y el del domicilio del demandado.

7.1.2. DEMANDA EN FORMA.

El artículo 18 de la ley 472 de 1998 establece que en las acciones populares la demanda debe estar conforme a las exigencias allí enunciadas, las cuales conforme lo ha dispuesto nuestro Tribunal Superior en Sala Civil-Familia se cumplen y por ello se admitió la demanda.

Se ha rituado esta acción a través del procedimiento preceptuado en la ley 472 de 1998.

7.1.3. CAPACIDAD PARA SER PARTE Y PROCESAL.

Los intervinientes gozan de capacidad para ser parte y procesal, el accionante es una persona natural, mayor de edad; y por ser una acción popular no requiere actuar por intermedio de abogado titulado (art. 13 Ley 472).

La accionada es una entidad financiera, quien se encuentra debidamente representada y actúa por intermedio de apoderado judicial, conforme el certificado de existencia y representación legal.

7.1.4 LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA.

Están legitimados por activa y pasiva, según la ley (artículos 13 y 14 de la ley 472 de 1998) las personas naturales o jurídicas que se vean perjudicados por la violación o amenaza a los derechos e intereses colectivos y aquellas que con su accionar u omisión, sean las que producen dicha violación o amenaza.

En este caso, actúa el señor Mario Restrepo, en defensa de la colectividad.

Al respecto la Sala Civil-Familia del Tribunal Superior, explicó: *“Se cumple por activa, porque la acción popular puede ser ejercida por cualquier persona natural o jurídica. Prescribe el artículo 12º, Ley 472, establece: “(...) Podrán ejercitar las acciones populares: 1. Toda persona natural o jurídica (...)”, y el 13º que: “(...) Los legitimados para ejercer acciones populares pueden hacerlo por sí mismos o por quien actúe en su nombre (...)”.*

La CC en sede de constitucionalidad, de forma pacífica y consistente, comparte aquel razonamiento. También la Sala Civil de la CSJ en sede de tutela (Criterio auxiliar). De igual forma el CE (Criterio auxiliar), incluso, la denominó como legitimación “universal”, “general” o “por sustitución”.”⁹

En el trámite de la demanda se imputa el perjuicio cuya protección se reclama a la entidad bancaria accionada, concretamente frente a una de sus oficinas, ubicada en esta Ciudad.

7.2 DEL CASO CONCRETO.

Tenemos hasta este punto que las partes son las legitimadas pues el accionante dice acudir en protección de la colectividad, y denuncia de la accionada la protección de esos derechos; además de los derechos que se enuncian como transgredidos tienen el carácter de colectivos.

El demandante considera que se vulneran los derechos colectivos enunciados en el literal j del artículo 4 de la ley 472 de 1998, al no contar la accionada con convenio con entidad certificada por el Ministerio de Educación Nacional apta para atender la población objeto de la Ley 982 de 2005, y como sitio de vulneración denuncia la calle 19 número 6-57 local 102 de esta Ciudad.

Por su parte la demandada, se opone señalando que han cumplido a cabalidad la ley y no existe vulneración de los derechos alegados.

El literal j del artículo 4 de la Ley 472, señala “j) *El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna*”.

La citada Ley 982, obliga tanto a empresas públicas como privadas éstas últimas que presten servicios públicos, a implementar los sistemas adecuados para la atención de las personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia, así se indica en su articulado especialmente los apartados 8 y 15 citados, y en sus disposiciones finales guía a gobernadores y alcaldes para dar cumplimiento a la norma en coordinación con el Ministerio de Educación Nacional. Y es que las normas que prevén estas medidas a favor de las personas con impedimentos auditivos se encuentran a cargo del estado, como lo son la traducción en programas de televisión informativos, derecho a la educación, inclusión laboral, el acceso a los servicios de salud y demás servicios que les debe proporcionar el estado como ciudadanos. Igualmente dispone que los entes del estado deben disponer de guías interpretes para su adecuada atención.

En sentencia STC8488de 2018, reiteró la Sala de Casación Civil, “*Obsérvese que el artículo 8 ibídem dispuso que «las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio», y relievó que esa exigencia también debe ser acatada por las «empresas prestadores de servicios públicos»,*

⁹ SP-0026-2022

las instituciones prestadoras de salud, las bibliotecas públicas, los centros de documentación e información y, en general, «las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público, fijando en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordo-ciegas».

En variadas decisiones, la Sala Civil- Familia del Tribunal Superior de Pereira, han amparado estos derechos colectivos a personas sordas, sordo-ciegas o con hipoacusia, frente a entidades o sociedades que prestan servicios públicos como lo son los establecimientos bancarios, Curaduría Urbana, entre otras; por ejemplo en decisión del 18 de mayo de 20187, señaló la Sala Civil-Familia del Tribunal Superior de este Distrito: “*Para esta Sala la disposición legislativa contenida en el artículo 8º, Ley 982, se constituye en la acción afirmativa impuesta por el estado a las entidades públicas y a los particulares que presente servicios públicos, consistente en la incorporación en sus programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía de intérprete*” Y excepcionalmente se ha ordenado este servicio para las grandes superficies¹⁰.

El artículo 335 de la Constitución Política de Colombia, señala:

“Artículo 335. Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.”

En este caso la accionada es un Organismo Cooperativo, con actividades financieras, entre otros, así se lee del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Medellín, “actividades” “...aquellas actividades autorizadas a las Cooperativas Financiera y especialmente... a) captar ahorros...b) Negociar títulos...d) Otorgar préstamos...” etc., y se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, de allí que preste un servicio que ha sido catalogado como público. Exigibles entonces las disposiciones consagradas en la Ley 982 de 2005 y Ley 472 de 1998.

Respecto a la ubicación y existencia del establecimiento denunciado no hubo controversia.

Ahora, señala la Cooperativa en su respuesta que sí cumplen con los requisitos exigidos para la atención de personas sordas, sordo-ciegas o con hipoacusia; como pruebas de sus dichos se recibieron las documentales como son: i) cartillas en braille que informan sobre “la red de oficinas” y “portafolio” (archivos 11 y 12); ii) certificación expedida por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas de Medellín, fechada el 31 de enero de 2022, da cuenta de que la señora Nubia Amparo Valle Higueta, curso y aprobó 5 niveles básicos de lengua de señas colombiana y 5 niveles de interpretación de lengua de señas en esa institución concluidos en el 2015 (pdf 13); iii) protocolo y manual de atención al consumidor, en el punto 3.6 se establecen las políticas para la atención a los

¹⁰ SP-0087-2022

discapacitados (pdf 14 y 15). Estas pruebas documentales no fueron tachadas, y tienen validez para este caso.

Se recepcionó testimonio al señor Álvaro Andrés García Castro (min. 06:40), quien señaló ser empleado de CFA Cooperativa Financiera en el cargo de Director de Productos y Servicios, desde hace 3 años; que en la dirección denunciada por el accionante, tienen una oficina de esa Cooperativa; se le preguntó respecto de la atención con personas con discapacidad en esta agencia, a lo cual contestó: *“nosotros contamos con mecanismos para la adecuada atención de esta población con discapacidad, contamos con atención por video-llamada, ... virtual desde las oficinas, el cual tenemos asesores que tienen la capacidad de lenguaje de señas, adicional.. contamos con todo nuestro portafolio en lenguaje braille, ... estos mecanismos los tenemos a nivel nacional y tenemos los contratos con el asesor que tiene el lenguaje de señas...”*. Explicó que se hace *“un enlace a nuestro centro de experiencia para que sea atendido por una persona que tenga el lenguaje de señas, en ese momento disponemos a la persona para que haga la conexión obviamente por videollamada y desde allí se empiece a suministrar toda la información que requiere la persona”* Respecto a la atención de las personas sordo-ciegas, dijo *“como lo manifesté anteriormente es que tenemos nuestro portafolio en braille de modo que pueda tener acceso a esta información y adicional a eso el acompañamiento de una persona adicional el cual permita acceder a la información adicional que haya cambiado en ese momento”* De si existía personal capacitado en la agencia en Pereira, contestó: *“digamos que en estos momentos todos nuestros asesores a nivel nacional tienen esa capacitación, ...y se hacen dos capacitaciones anuales con el fin de fortalecer el conocimiento de las políticas en este sistema y así mismo la atención puntual a personas con discapacidad”*, que se hace a través de la *“herramienta denominada ATENEA que se tienen que certificar y aprobar con mas del 80% para ser aptos en ese recurrente”*. Se le interrogó sobre la señora Nubia Amparo Valle, señaló ser *una persona que en su momento atendía desde el centro de experiencia, que es de EMTELCO directamente, que ya no está con esa cooperativa en este momento*. Le contestó al apoderado de la parte accionada, sobre la recepción y gestión de peticiones y quejas, que en *el sistema que registra las PQR no hay un registro a nombre del señor Mario Restrepo*. Que para el tema de lenguaje de señas tienen el *servicio a nivel nacional con EMTELCO, y que entre los servicios por video llamada esta el de la atención de persona experto en lenguaje de señas*. Le explicó al apoderado de la coadyuvante en que consistía la capacitación a los colaboradores y asesores de la cooperativa, y taller de experiencia con énfasis en derechos y deberes del consumidor financiero y la atención de personas con discapacidad, conocimiento de las diferentes discapacidades y el mecanismo que se deben utilizar frente a la discapacidad de una persona.

El accionante, no se presentó al interrogatorio de parte solicitado por la parte accionada, ni presentó excusa por la inasistencia; por lo que se presumen ciertas las manifestaciones de la parte accionada (Art. 204 y 205 CGP)

Con las anteriores pruebas documentales no fueron tachadas en su oportunidad, y tiene plena validez en este caso. Las mismas dan cuenta de la implementación al interior de la propiedad horizontal y por parte del punto de atención de la accionada, de los protocolos, integración, atención y acceso a las personas con discapacidad, especialmente de las personas sordas o con hipoacusia.

Frente al convenio con el Centro de Relevó este es propio para la atención de personas sordas que pueden darse a entender por lenguaje de señas o hablantes, y si bien como lo indica el avance de la tecnología ha permitido la atención virtual de las personas con discapacidad, no es propio no suficiente para aquellas personas que padecen sordo-ceguera.

Así lo ha explicado, nuestra Sala Civil-Familia, al indicar que dichas medidas no son suficientes para la debida atención de personas con sordo-ceguera,

Frente a los convenios y plataformas virtuales nuestro Tribunal ha señalado, por ejemplo, en sentencia SP0087-2022, *“la existencia de métodos tecnológicos adicionales de comunicación no supe plenamente la presencia física del guía experto...”*

Y en decisión TSP. SP-0001-2022, se dijo: *“9.2.- La plataforma virtual Centro de Relevó, Servicio de Interpretación en Línea (SIEL), vista en la diligencia de inspección judicial, no permite la intercomunicación con los sordociegos ante el carecimiento del sentido de la vista¹¹, pero sí la de las personas sordas que se comuniquen por el lenguaje de señas”*

Se debe concluir entonces, que conforme las actividades desarrolladas por la sociedad accionada, son consideradas como servicio público y están abiertas al público, está en la obligación de cumplir los mandatos nacionales e internacionales que garanticen la accesibilidad de las personas con limitaciones, por lo que deberán contar con una persona experta en lengua de señas colombiana, ya sea por contrato o convenio directamente de la sociedad o directos, atendiendo también sus condiciones económicas de la empresa, gastos que también se trasladarían a la población en general situaciones a las que hizo referencia en la contestación; adicional a la poca o escasa concurrencia de este tipo de personas que se desplazan solas.

En este tipo de trámites la prueba le incumbe al accionante, quién no aportó ninguna, ni asistió a rendir interrogatorio de parte, lo que conlleva la presunción de prueba; mientras la accionada, aportó prueba documental y testimonial, de que aún antes de interponerse la acción constitucional ya contaban en las instalaciones de la Cooperativa con los avisos y canales virtuales necesarios para la atención de las personas sordas, ciegas o con hipoacusia, que es de decir, no es requisito indispensable que cuenta o no con certificado, pues suficiente es que pueda prestar una debida atención a las personas con discapacidad. Sin embargo, como ya se dijo no se acredita la atención debida para las personas sordo-ciegas.

En ese entendido se declararán no prósperas las excepciones propuestas por la accionada, se ampararán los derechos colectivos al acceso de personas sordo-ciegas de manera eficiente y oportuna; y para que dentro del término máximo de dos (2) meses siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, incorpore y/o contrate dentro del servicio de atención al cliente, el servicio de profesional intérprete en lenguaje de señas, ya sea de manera directa o mediante convenios.

¹¹ *“Cfr. T.S.P. (i) SP-0007-2021. Rad. 2017-00274-01 M.P. Dr. Carlos Mauricio García Barajas. (ii) Sentencia del 18 de mayo de 2018, Rad. 2016-00595-02, M.P. Dr. Duberney Grisales Herrera.”*

Conforme a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 472 de 1998, se ordenará a la accionada que en el término de dos (2) meses preste garantía bancaria o póliza de seguros por la suma de \$2.000.000,00 para garantizar el cumplimiento de la sentencia, teniendo en cuenta que existe un cumplimiento parcial (SP-0001-2022, SP-0087-2022, SP021-2022, entre otras del Tribunal Superior del Distrito Sala Civil-Familia).

Se dispondrá la conformación del comité de verificación del cumplimiento de la sentencia que será integrado por las partes, el Municipio de Pereira, el Ministerio Público y este Despacho.

Se abstiene el despacho de resolver sobre las excepciones presentadas por el Municipio por cuanto su vinculación se hizo como garante y no como parte.

Finalmente, en lo referente a las costas, en sentencia SP-0104-2022, explicó nuestra Sala Civil-Familia: *“ante el carácter especial de las acciones populares, no sería del caso aplicar los límites mínimos y máximos establecidos en dicho acuerdo. En su lugar, la tasación de las agencias en derecho, cuyo reconocimiento no tiene por objeto enriquecer al beneficiario de la condena, ni remunerar actividad profesional alguna, máxime cuando se actúa en nombre propio sin la asesoría de apoderado judicial, se hará en cada caso en particular tomando en consideración la actividad del extremo que triunfa, esto es, la naturaleza, calidad y duración de su gestión, tratándose del actor popular, bajo el norte de que ella sea apta para lograr la materialización de la defensa de los derechos colectivos cuya protección invocó”*. Sobre la condena en costas también se pronunció el tribunal en decisiones SP091-2022, SP092-2022, entre otras. Bajo ese entendido se condenará en costas a la accionada en favor del actor popular, las que se liquidarán en auto posterior.

De otro lado, respecto a la existencia de otras acciones populares, y según lo informado por el mismo accionado, si bien se trata de el mismo demandante y el mismo demandado, las direcciones indicadas por el actor popular, como sitio de vulneración de los derechos son diferentes.

En firme la presente decisión, por secretaría se dará cumplimiento a lo preceptuado en el art. 80 de la ley 472 de 1998.

Por lo expuesto el Juzgado Primero Civil del Circuito de Pereira, Risaralda, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley

FALLA:

PRIMERO: Se declaran no prosperas las excepciones presentadas por la accionada, conforme lo anteriormente señalado.

SEGUNDO: Se ampara el derecho colectivo de acceso a los servicios públicos, y a que su prestación sea eficiente y oportuna. En consecuencia, se ordena a la COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA – CFA, sede de la carrera 26 con calle 71 esquina local LO104A Barrio Cuba de Pereira, que dentro de los dos (2) meses siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, incorpore dentro de su

programa de atención al cliente, el servicio de profesional intérprete y/o guía intérprete para personas sordo-ciegas, de manera directa o mediante convenio, y dé cumplimiento a las demás obligaciones impuestas en la Ley 982 de 2005.

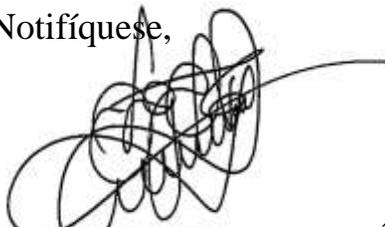
TERCERO: La sociedad accionada de conformidad con lo previsto por el artículo 42 de la Ley 472 de 1998, en el término de dos (2) meses deberá prestar garantía bancaria o póliza de seguros, por la suma de \$2.000.000 para garantizar el cumplimiento de la sentencia

CUARTO: Se dispone la conformación del comité de verificación, que estará conformado por las partes, el Municipio de Pereira, el Ministerio Público y este Despacho.

QUINTO: Se condena en costas a la accionada en favor del accionante, oportunamente se liquidarán por secretaría, las agencias en derecho se fijarán en auto posterior.

SEXTO: En firme la presente decisión, por secretaría se dará cumplimiento a lo preceptuado en el art. 80 de la ley 472 de 1998.

Notifíquese,



OLGA CRISTINA GARCÍA AGUDELO
Juez

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO

CERTIFICO que en ESTADO No. 202 de la fecha, se notifica a las partes el auto anterior.

Pereira, Risaralda, 16 de diciembre de 2022.



JUAN CARLOS CAICEDO DIAZ
Secretario