

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

ASUNTO

SENTENCIA 1^a. INSTANCIA

PROCESO

ACCIÓN POPULAR

ACCIONANTE

MARIO RESTREPO

COADYUVANTE

COTTY MORALES CAAMAÑO

ACCIONADO

GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A.

RADICACIÓN

66001-31-03-001-2022-00163-00

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO

Pereira. Risaralda. Ocho (8) de abril del año dos mil veintitrés (2023).

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 GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A.

I. ANTECEDENTES

HECHO:

Manifiesta el actor popular que el establecimiento de comercio ubicado en la calle 14 #15-10 local 23 Centro Comercial Pinares Plaza de esta Ciudad, 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 31 de marzo de 2022, dándose las órdenes de notificación y publicación pertinentes¹.

Se impulsó oficiosamente por ese Despacho, remitiendo los oficios correspondientes a la Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, Juzgados

¹ Archivo digital 05

Civiles del Circuito, igualmente el aviso a la comunidad con publicación en la página web.

Notificada la accionada a través de correo electrónico del Juzgado, contesto oportunamente la demanda según auto del 10 de agosto de 2022, y se fijó en lista de traslado las excepciones²

Mediante auto del 12 de septiembre de 2022, se fijó fecha para audiencia de pacto de cumplimiento, en el mismo fue negada la solicitud de sentencia anticipada³.

La audiencia fue realizada el 28 de septiembre, el pacto de cumplimiento se declaró fallido y se decretaron pruebas (pdf 31).

Mediante proveído del 17 de marzo, se dejó en conocimiento la repuesta remitida por FENASCOL y se corrió traslado para alegar.

En decisión del 31 de marzo se negó la solicitud de desistimiento presentada por el actor popular.

III. CONTESTACIÓN A LA DEMANDA

La sociedad **GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A.**, a través de su representante legal y por intermedio de apoderado judicial, informó inicialmente que son una sociedad comercial anónima de carácter privado, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo objeto social es la comercialización de seguros previsionales, seguros de vida, rentas vitalicias, rentas voluntarias, entre otros ramos señalados en el certificado de existencia y representación emitido por la Superintendencia Financiera. En este entendido es necesario aclarar que no ostenta la calidad de entidad estatal a la que hace referencia la ley 982 de 2005.

Sobre los hechos señalo no ser ciertos, explicando cada uno y se opuso a las pretensiones de la acción.

Señala que la sociedad en desarrollo de su objeto social, conscientes de la necesidad de contar con protocolos de atención para personas en condiciones de discapacidad, cuenta con un instructivo de atención y servicio al cliente, en el cual se establece los parámetros, políticas y medidas que han sido adoptadas por parte de la Compañía a efectos de brindar la debida atención; suministrando la información sin discriminación, teniendo en cuenta la autonomía individual e independencia; dentro del protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad se ha decidido:

- Que el cliente cuente con una persona de apoyo reconocida por un notario o un Centro de Conciliación, o que el cliente venga acompañado por una persona de apoyo definitiva o transitoria nombrada por un Juez. La información se entregará

² Archivo digital 8, 9 al 16, 24 y 25

³ Pdf 27

a la persona de apoyo reconocida por Notario, Centro de Conciliación o Juez, acompañando documento que acredite tal calidad

- Que la persona de apoyo del cliente cuenta con capacidad de representación, en cuyo caso puede firmar por el cliente, de lo contrario no es válido y el único que podría firmar es el cliente. Se entregará la información a la persona que figure como representante del cliente, previa exhibición de la sentencia o resolución donde se conste esa calidad.

La Compañía, ha desarrollado planes de mejora para procurar una implementación integral de las medidas establecidas en la Ley 982 de 2005, y tiene los siguientes servicios disponibles:

Relevo de llamadas: El cual permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes del lenguaje de señas colombiano en línea.

- Interpretación en línea (SIEL): A través del cual se facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo lugar, poniendo a su disposición un intérprete en línea.

- Videos de mensajes por Whatsapp: Por medio del que se pueden enviar videos y/o audios cortos entre personas sordas y oyentes, teniendo a su disposición un intérprete del Centro de Relevo que transmitirá la información a los usuarios.

- El servicio de interpretación entre personas sordas y oyentes prestado directamente por FENASCOL – Federación Nacional de Sordos de Colombia, para personas con discapacidad auditiva.

Todos los clientes con algún tipo de discapacidad auditiva cuentan con el acompañamiento permanente del área del servicio al cliente de Global Seguros, quien de forma prioritaria procurará el contacto y realizará el direccionamiento necesario a efectos que el cliente pueda hacer uso de los servicios proporcionados por el centro de relevo.

En caso de que no sea posible o se presenten dificultades para acceder a los servicios proporcionados por el centro de relevo, hará uso del servicio de interpretación ocasional proporcionado por la FENASCOL – Federación Nacional de Sordos de Colombia.

Para tal efecto se ha establecido un procedimiento mediante el cual cuando un cliente cuente con este tipo de discapacidad y no sea posible suministrar la información mediante el uso de las herramientas dispuestas por el centro de relevo, deberá remitir una solicitud al correo servicioalcliente@globalseguros.co, posterior a lo cual la Compañía dentro de las 48 horas siguientes a la solicitud, concertará con FENASCOL – Federación Nacional de Sordos de Colombia y definirá una cita para llevar a cabo el servicio de interpretación. Es importante indicar que el costo de los servicios proporcionados por FENASCOL, será

asumido directamente y en su totalidad por Global Seguros de Vida S.A.

Con lo expuesto, la sociedad cuenta con políticas y procedimientos que establecen servicios de apoyo para la atención de las personas en condición de discapacidad de forma que da cumplimiento a las obligaciones descritas en la Ley 982 de 2005, que define en el marco de la libertad contractual.

Excepciones

.- Los hechos que sustentan la acción popular son hechos superados.

Sustenta que se han tomado todas las medidas para proveer la atención de público en condición de discapacidad en cumplimiento de la Ley 982 de 2005, y no han vulnerado ningún derecho colectivo. Cuentan con un instructivo de atención y servicio al cliente, con las herramientas dispuestas por el Ministerio de las TIC, lo que constituye una carencia actual de objeto.

Peticiones

1º. Solicita declarar como probada la excepción de hecho superado, por la carencia actual de objeto, en la medida que Global Seguros de Vida S.A. ha cumplido las obligaciones de la Ley 982 de 2005.

2ª. Negar las pretensiones del demandante, por la no vulneración de derechos colectivos.

3ª. Condenar al demandante al pago de costas procesales y agencias en derecho, de acuerdo con los argumentos expuestos.

IV. INFORME DE LOS CITADOS COMO GARANTES

El Municipio de Pereira⁴, por intermedio de apoderada judicial, señaló no constarle los hechos y que tampoco han sido requeridos por dicho incumplimiento. Se opuso a las pretensiones de la acción.

Que la accionada es una persona privada que desarrolla actividades comerciales ajenas a la administración pública, situación que no los vincula, siendo el particular de ser el caso y no el municipio el obligado.

Que respecto al art. 8 de la Ley 962 de 2005, no se aprecia que un establecimiento comercial como el requerido encaje dentro de lo allí preceptuado.

Presenta excepciones de:

- 1.- Falta de legitimación en la causa por pasiva.
- 2.- Inobservancia del principio procesal de la carga de la prueba

V. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

⁴ Pdf 22

.- Del accionante:

No se presentaron.

.- Del accionado

A través de su apoderado, reitera que se han implementado todas las herramientas que permitan brindar la debida atención a los clientes en condición de discapacidad, ampliando además los parámetros de la norma ampliando el alcance de esta de forma que cuenten con verdaderos mecanismos que faciliten que el público en general pueda acceder a los servicios y productos ofrecidos.

Tales como, el Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, los cuales garantizan la comunicación en línea entre personas sordas y oyentes, el servicio de interpretación a través de un intérprete especializado y el canal de atención de whatsapp a través del cual se puede enviar videos y audios teniendo a disposición un intérprete que transmitirá la información a los usuarios, las cuales han sido publicitadas en la página de internet de la sociedad.

Propendiendo por esas garantías ha establecido medidas que contribuyen a la satisfacción de los derechos de los consumidores financieros y para tal efecto ha decidido establecer en sus políticas, procedimientos claros que establecen lineamientos para hacer uso de los servicios prestados por la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL, quienes ofrecen el servicio de intérprete y en tal sentido se ha generado un procedimiento interno que facilite la materialización de dichos servicios. Así las cosas, por medio de un agendamiento de una cita con un intérprete se busca que estas personas en condición de discapacidad. Que para esos efectos y entendiendo que el cliente es el centro de la propuesta de valor y razón de ser, la Compañía ha entendido la necesidad de facilitar dichos servicios y por lo tanto asume la totalidad de los costos de los servicios prestados por dicha entidad, que como se indicó en la contestación de la acción y en la audiencia efectuada en el marco del proceso del asunto, no requiere ningún tipo de relación contractual para la prestación de los servicios pues los mismos se dan dependiendo de la demanda.

Resalta que a pesar de que con las pruebas practicadas se indicó que no se contaba con convenio con FENASCOL, respuesta también dada por dicha Federación, indica que la política de Global Seguros y que se encuentra documentada en las demás pruebas aportadas con la contestación, corresponde garantizar a sus clientes los servicios por demanda que son ofertados por FENASCOL, de forma tal que se asume la totalidad de los costos económicos que dichos servicios generen, esto sin que medie la necesidad de suscribir un convenio, pues claramente al ser servicios por demanda, los mismos se solicitan y se prestan dependiendo de las necesidades que se generen.

El servicio al que se hace referencia y que se denomina servicio de interpretación ocasional, es un servicio que garantiza contar con el personal idóneo, es decir,

con un intérprete que de forma presencial permitirá a nuestros eventuales clientes en condición de discapacidad, contar con toda la información necesaria respecto de nuestros productos y servicios, atendiendo de esta forma a las finalidades propias de la ley y priorizando en todo momento los derechos de aquellas personas en condición de discapacidad, y garantizan que sean atendidos generando todas las condiciones necesarias para que, mediante los interpretes debidamente capacitados y certificados en lenguaje de señas, se facilite una información clara, completa, veraz y comprensible sobre los productos y servicios.

Pide declarar como probada la excepción de hecho superado que fue invocada con la contestación de la demanda y se encuentra plenamente acreditada que la sociedad sí cuenta con mecanismos efectivos de atención a las personas en condición de discapacidad; por ende no le asiste la razón al demandante respecto de las afirmaciones realizadas en su libelo y razón por la que el Despacho debe negar la prosperidad de las pretensiones formuladas, más cuando en el trascurrir de la referida acción, el accionante ha demostrado una falta de interés que se evidencia en la no comparecencia a la audiencia ni en el aporte de prueba alguna que demuestre un eventual incumplimiento o perjuicio por parte de Global Seguros respecto de la población en condición de discapacidad.

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 restitutorio⁵.

La Corte Constitucional, en cuanto al objeto de la acción popular señaló:⁶

“...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 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 perseguidos y protegidos por virtud de estas acciones, la moral

⁵ Quinche Ramírez, Manuel Fernando. Derecho procesal constitucional Colombiano. Acciones y Procesos. Pag.294 a 300. Ediciones Doctrina y Ley. 2015.

⁶ C-215 de abril 14 de 1999.

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.”

Y en sentencia T-466 de 2003, dijo la Corte:

“..., 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)”⁷

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.

.- 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”.

⁷ 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 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).

Ahora, la citada Ley 1346 en su artículo 2º. Señala:

“ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES.
A los fines de la presente Convención:

La “comunicación” incluirá 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;

Por “lenguaje” se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal;

Por “discriminación por motivos de discapacidad” se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables;

Por “ajustes razonables” se entenderán 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 y libertades fundamentales; (subrayado del Juzgado)

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.”

La sentencia C605 de 2012, que estudio la constitucionalidad de la Ley 98 En lo referente en la sentencia C605 de 2012, que determinó la constitucionalidad de la

Ley 982 de 2005, expresó:

“En esta línea, debe destacarse, por ejemplo, el uso frecuente en el articulado de la Convención del término ajustes razonables, definido, como ya se precisó, en su artículo 2º, concepto que se refiere a la extensión de las acciones que deberán adelantarse para mejorar las condiciones de accesibilidad, y con ello, el pleno ejercicio de los derechos de las personas discapacitadas. Se entienden como razonables aquellos ajustes que no imponen una carga desproporcionada o indebida, apreciación que implica la simultánea ponderación de los costos que tales acciones necesariamente tendrán para el Estado y la sociedad. A juicio de la Corte, este concepto referente, así como la trascendental consideración que en él va envuelta, se acompañan debidamente con los principios constitucionales que inspiran el diseño y ejecución de las acciones afirmativas, a través de las cuales el Estado procura el logro de la igualdad real y efectiva garantizada por la Constitución Política. Por consiguiente, se considera que su uso y aplicación como medida de las acciones a realizar no plantea problemas en relación con la exequibilidad de estas normas”

“En esta línea, debe destacarse, por ejemplo, el uso frecuente en el articulado de la Convención del término ajustes razonables, definido, como ya se precisó, en su artículo 2º, concepto que se refiere a la extensión de las acciones que deberán adelantarse para mejorar las condiciones de accesibilidad, y con ello, el pleno ejercicio de los derechos de las personas discapacitadas. Se entienden como razonables aquellos ajustes que no imponen una carga desproporcionada o indebida, apreciación que implica la simultánea ponderación de los costos que tales acciones necesariamente tendrán para el Estado y la sociedad. A juicio de la Corte, este concepto referente, así como la trascendental consideración que en él va envuelta, se acompañan debidamente con los principios constitucionales que inspiran el diseño y ejecución de las acciones afirmativas, a través de las cuales el Estado procura el logro de la igualdad real y efectiva garantizada por la Constitución Política. Por consiguiente, se considera que su uso y aplicación como medida de las acciones a realizar no plantea problemas en relación con la exequibilidad de estas normas”

Frente al principio de proporcionalidad, la Corte en sentencia C022 de 1996, señaló:

“La teoría jurídica alemana, partiendo de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional Federal, ha mostrado cómo el concepto de razonabilidad puede ser aplicado satisfactoriamente sólo si se concreta en otro más específico, el de proporcionalidad. El concepto de proporcionalidad sirve como punto de apoyo de la ponderación entre principios constitucionales: cuando dos principios entran en colisión, porque la aplicación de uno implica la reducción del campo de aplicación de otro, corresponde al juez constitucional determinar si esa reducción es proporcionada, a la luz de la importancia del principio afectado

El concepto de proporcionalidad comprende tres conceptos parciales: la adecuación de los medios escogidos para la consecución del fin perseguido, la necesidad de la utilización de esos medios para el logro del fin (esto es, que no exista otro medio que pueda conducir al fin y que sacrifique en menor medida los principios constitucionales afectados por el uso de esos medios), y la proporcionalidad en sentido estricto entre medios y fin, es decir, que el principio satisfecho por el logro de este fin no sacrifique principios constitucionalmente más importantes.

En el caso concreto del principio de igualdad, el concepto de proporcionalidad significa, por tanto, que un trato desigual no vulnera ese principio sólo si se demuestra que es (1) adecuado para el logro de un fin constitucionalmente válido; (2) necesario, es decir, que no existe un medio menos oneroso, en términos del sacrificio de otros principios constitucionales, para alcanzar el fin; y (3) proporcionado, esto es, que el trato desigual no sacrifica valores y principios (dentro de los cuales se encuentra el principio de igualdad) que tengan un mayor

peso que el principio que se quiere satisfacer mediante dicho trato. Sobre este último punto, el de la proporcionalidad en sentido estricto, ha dicho la Corte en la sentencia T-422 de 1992:

“Los medios escogidos por el legislador no sólo deben guardar proporcionalidad con los fines buscados por la norma, sino compartir con su carácter de legitimidad. El principio de proporcionalidad busca que la medida no sólo tenga fundamento legal, sino que sea aplicada de tal manera que los intereses jurídicos de otras personas o grupos no se vean afectados, o que ello suceda en grado mínimo.””

Igualmente se ha pronunciado la Corte Constitucional en sentencias de tutela, tales como la T-417 de 2000, T1321 de 2000, T-124 de 1998. En la primera señaló “*... se trata de juzgar sobre dos contenidos básicos del Estado social de derecho: por un lado, la garantía de los derechos fundamentales, y la primacía de los derechos inalienables de la persona (C.P. arts 5 y 86), y por el otro, el principio de la proporcionalidad, según el cual toda medida del Estado social de derecho debe ser en última instancia adecuada y asimilable por el afectado, pues de ese modo reconoce a todo individuo su dignidad individual, y se diferencia el Estado basado en su respeto del Estado transpersonalista anterior a la Carta Política del 1991. Este principio de proporcionalidad parte de la tesis de que en un Estado social de derecho no se exige al individuo someterse de antemano y sin más al ente colectivo del que forma parte; frente a los legítimos intereses de la sociedad en conjunto, también son legítimos los intereses individuales, y el principio de proporcionalidad plantea el respeto por todos ellos, pues en caso de conflicto, la solución no puede ser la automática preferencia por el interés social; en cambio, unos y otros intereses deberán ser ponderados y, en la medida de lo posible, preservados.*”. Así también en sentencias de constitucionalidad C371 de 2000, C110 de 2000, C093 de 2001.

Juicio de proporcionalidad, estudiado también en sentencia T-027 de 2018, interpuesta en contra de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, donde la accionante no estaba conforme con los programas y planes implementados para la educación de personas en situación de discapacidad auditiva, enseñó nuestro máximo tribunal constitucional:

“113. En conclusión, tal como se señaló en los párrafos anteriores, con la aplicación de este principio se persigue determinar cuál debe ser el nivel razonable de satisfacción de los derechos fundamentales. Este nivel razonable de satisfacción, a su vez, también es indeterminado. Sin embargo, esta indeterminación se puede superar, al aplicar la ponderación en dos pasos: (i) un análisis interpretativo acerca del contenido del derecho, y, en consecuencia, del nivel de satisfacción razonable del mismo –análisis de razonabilidad–; y, (ii) un análisis empírico acerca del modo de satisfacción –análisis de proporcionalidad–. (...)

116. El análisis de proporcionalidad debe aplicarse en atención al supuesto de razonabilidad que determine el juez para cada caso concreto. Esto debe analizarse a la luz de los subprincipios de (a) idoneidad, (b) necesidad y (c) proporcionalidad en sentido estricto.

117. En relación con la idoneidad, el juez debe verificar que el nivel de satisfacción razonable pretendido (la pretensión del accionante) o las otras alternativas razonables de satisfacción sean adecuados para garantizar el nivel razonable de satisfacción del derecho, de acuerdo con el contenido exigible, previamente analizado.

118. La necesidad, por su parte, supone que el juez determine si, de todos los medios posibles que permiten satisfacer el nivel razonable y exigible del derecho, en el caso concreto, el nivel de satisfacción razonable pretendido o alguna de las otras alternativas razonables de satisfacción son menos lesivas de la razón constitucionalmente legítima que justifica que el

obligado no proporcione dicho nivel de satisfacción, sino uno distinto. Sobre este punto, es necesario advertir que, en razón de las competencias de las autoridades para definir el contenido de las políticas públicas (párr. 110), la interpretación constitucional debe ser respetuosa del desarrollo normativo realizado por el legislador y por la administración.

119. Finalmente, el juicio de proporcionalidad en sentido estricto se debe realizar en atención a la escala tríadica del juicio de ponderación empleado por la jurisprudencia constitucional (leve, medio e intenso). En este sentido, el juez constitucional debe ponderar entre el grado de satisfacción del derecho –ya sea el nivel de satisfacción pretendido u otro distinto–; respecto de la afectación que se le causaría al obligado a satisfacer el derecho en ese nivel determinado.

120. Así las cosas, el nivel razonable de satisfacción del derecho –y, por lo tanto, exigible judicialmente– debe ser: (i) razonable, en la medida en que dicho nivel puede adscribirse al contenido del derecho en cuestión; y (ii) proporcional, esto es, justificado en que la satisfacción del titular del derecho al recibir el nivel razonable de satisfacción es mayor a la afectación que se le occasionaría al obligado al exigírsele garantizar dicho nivel razonable de satisfacción.”

En su libro “*Constitución, función judicial y sociedades multiculturales*” la doctora María Patricia Balanta Medina, cita: “*Según la jurisprudencia de la Corte Constitucional – destaca el jurista Santofimio – la proporcionalidad busca ante todo evaluar si, desde una perspectiva constitucional, la restricción de los derechos fundamentales afectados es equivalente a los beneficios que la disposición genera. Esto es, si el daño que se produce sobre el patrimonio jurídico de los ciudadanos es superior al beneficio constitucional que la norma está en capacidad de lograr, la misma es desproporcionada y, en consecuencia, si debe ser declarada inconstitucional.*

Con fundamento en este espacio argumentativo, y siguiendo la doctrina, el mismo magistrado precisa que el principio de proporcionalidad incorpora dos aspectos básicos de trascendencia para las decisiones de todo juez administrativo, diríase que para todos los jueces en general, relativos a resolver los conflictos entre derechos individuales y los bienes e intereses de la comunidad, y dentro de este conflicto, basándose en un desarrollo lógico de medio a fin, determinar si la utilización de un preciso medio es proporcional para la consecución de cierto fin”.⁸

En cuanto a la carga de la prueba le incumbe al accionante, conforme al art. 30 de la Ley 472 de 1998, frente al tema la Sala Civil-Familia del tribunal Superior de este Distrito, señaló por ejemplo en sentencia del 15 de octubre de 2020⁹, 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

⁸ Pág. 78 Editorial Temis. 2019

⁹ Acción popular, demandado Audifarma. Expediente 66001-31-03-003-2016-00119-01. M.P. Jaime Alberto Saraza Naranjo.

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 CC¹⁰ en sentencia de constitucional reseñó: “(...) resulta admisible, lógico y necesario que la demostración de los perjuicios sufridos por una persona en uno de sus 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”

Como criterio auxiliar citamos la siguiente decisión del Consejo de Estado:

“En ese orden de ideas, el juez debe examinar en cada caso, la existencia de vulneración o afectación de los intereses o derechos de carácter colectivo de acuerdo con los medios de prueba aportados al expediente. Cabe recordar que la carga de la prueba de los supuestos de hecho a través de los cuales se afirma la vulneración de los derechos colectivos, corresponde al accionante, quien si bien puede ser auxiliado por el juez, no está relevado totalmente de esa carga, como expresamente lo estableció el artículo 30 de la ley 472 de 1998, máxime si se tiene en cuenta que actúa movido no solo por el ánimo de proteger un derecho o interés colectivo, sino que a ése, une el móvil de la retribución económica que la prosperidad de la acción le puede generar.

En consecuencia, en las acciones populares no basta que se alegue la afectación del derecho de naturaleza colectiva, sino que se requiere de la existencia de elementos probatorios que permitan al juez concluir que se encuentra en presencia de su amenaza o su vulneración.”¹¹

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; a elección del actor popular.

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.

¹⁰ “CC. C-215-1999.”

¹¹ Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. C.P. Dra. Ruth Stella Correa Palacio. Junio 2 de 2005. Rad. 25000-23-26-000-2004-00183-01(AP)

7.1.3. CAPACIDAD PARA SER PARTE Y PROCESAL.

Los intervenientes 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 sociedad, debidamente registrada, quien actúa por intermedio de su representante legal, conforme los certificados de existencia y representación legal allegados con la contestación.

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, el señor Mario Restrepo, dice actuar en defensa de la colectividad.

Al respecto la Sala Civil-Familia del Tribunal Superior, dijo: “*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”.*¹²

.- En el trámite de la demanda se imputa el perjuicio cuya protección se reclama a la sociedad accionada.

En cuanto a la legitimación en la causa por activa y por pasiva no hay reparo alguno.

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

¹² SP-0026-2022

vulneración denuncia la calle 14 #15-10 local 23 Centro Comercial Pinares Plaza de esta Ciudad.

La accionada contestó la demanda, señalando que han adoptado los protocolos, instructivos y medidas necesarias para la atención de personas con discapacidad y que a la fecha cuentan con todas las herramientas, como: Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia; interpretación en línea SIEL; videos de mensajes por Whatsapp y servicio de interpretación entre personas sordas y oyentes prestado directamente por FENASCOL – Federación Nacional de Sordos de Colombia, quien atenderá de manera presencial y cuyos costos serán asumidos por la sociedad.

Ahora bien, 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.

Se acoge este despacho, a lo dispuesto en variada sentencia por la Sala Civil-Familia del Tribunal Superior de este Distrito, cuando enfatiza que si bien la accionada no presta un servicio público sí “*ofrece servicios al público*”, por ende le son aplicables las normas de la Ley 982 de 2005, así lo determino en las siguientes providencias SP013-2022, SP019-2022, SP087-2022.

TSP.SP-0019-2022: “*Dentro del anterior contexto normativo, propio es concluir que las acciones afirmativas contenidas en el artículo 8º de la Ley 982 de 2005 en favor de las personas con hipoacusia, sordas o sordociegas, no solo son exigibles del Estado o de los particulares que prestan servicios públicos. También lo son de aquellas personas privadas que ofrecen “servicios al público”, expresión que en forma literal se introduce en el artículo citado, y encuentra soporte en los mismos instrumentos internacionales de protección de derechos de este especial grupo poblacional.*

En consecuencia, en esas precisas condiciones, debe afirmarse que su garantía es exigible de los particulares aun cuando el servicio que ofrecen al público no reúna las características propias de un “servicio público”.

Y en la SP-0087 de 2022, señaló: “*Sin duda, todo nuestro sistema de derecho positivo permite inferir razonablemente que todos los asociados son destinarios de los mandatos jurídicos, con independencia de que sean públicos o privados. El deber de solidaridad impone garantizar el acceso de toda la población a los servicios ofrecidos, por manera que debe imponerse a un particular como almacenes Éxito SA, que elimine cualquier barrera comunicativa que impida el acceso del colectivo con dificultad auditiva y/o visual.*
(...)

En esta misma línea de pensamiento, con base en el método teleológico, se ha pronunciado otra la Sala de este mismo Tribunal, en reciente decisión que esta Sala Decisional comparte, en el entendido de que la obligación de garantizar el derecho colectivo a la accesibilidad también recae sobre los particulares con capacidad económica suficiente para asumir la carga:” (subrayadoS en el texto original)

Si bien en otras decisiones, se han amparado estos derechos colectivos a personas sordas, sordo-ciegas o con hipoacusia, las accionadas han sido entidades 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 superficies, o quienes tengan capacidad económica¹³.

Como pruebas en este caso contamos con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, que certifica que se trata de una sociedad anónima, que tiene un activo total de \$3.732.835.965,oo; capital autorizado de \$73.337.500.025,oo; e ingreso por actividad ordinaria de \$1.837.744.032,oo. Cuyo objeto social “... *el de asumir todos los riesgos que pueden ser materia del contrato de seguros o de reaseguros. De acuerdo con los ramos de vida autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia a la compañía, que permitan las leyes de Colombia...*”

Aporto la accionada un “instructivo de atención servicio al cliente”, entre ellos para la atención de personas con discapacidad auditiva (3.3.4.1); discapacidad visual (3.3.4.2); Discapacidad Cognitiva o Auditiva y Visual (3.3.4.1), determina la forma de atención a cada uno, sobre los últimos dice que no se le dará información y solo a la persona de apoyo.

La Federación Nacional de Sordos de Colombia “FENASCOL”, informó que “*Global Seguros de Vida S.A.S., actualmente no cuenta con un convenio/contrato con la Federación Nacional de Sordos de Colombia – FENASCOL*”. (archivo digital 36)

Si bien es cierto, la accionada es una sociedad privada, ejerce funciones o actividades financieras y aseguradoras, lo que a la luz de la jurisprudencia constitucional se ha catalogado como un servicio de interés público (sentencias T-027 de 2019, T-071 de 2017 y C354 de 2009).

Conforme lo anterior, entonces, teniendo la accionada la capacidad económica y el servicio abierto al público, atendiendo lo dispuesto por nuestro superior, se encuentra obligada a proveer los servicios oportunos y eficientes para la atención de las personas con discapacidad. Aunque informó la accionada los medios de que dispone para atender a la población con este tipo de discapacidad, no cumplen con el alcance legal y las necesidad de las personas, especialmente las que padecen de sordo-ceguera, pues necesitarán de un intérprete presencial y directo

¹³ SP-0087-2022

para transmitir la información frente a sus necesidades, no siendo posible su atención a través de medios virtuales, relevo de llamada, atención en SIEL, suplen esa necesidad; mientras no se probó que como lo afirmó por parte de FENASCOL se prestara ese servicio presencial. Y es que bajo ese principio de solidaridad y la capacidad económica con que cuenta la sociedad deben garantizar el acceso eficiente para las personas de que trata la Ley.

En cuanto a la forma de prestación de servicio a las personas discapacitadas, nuestro Tribunal ha catalogado como insuficiente para la atención por ejemplo de las personas sordo-ciegas quienes requerirán de una atención presencial con persona idónea, al indicar por ejemplo en sentencia SP0087-2022, “*la existencia de métodos tecnológicos adicionales de comunicación no suple plenamente la presencia física del guía experto...*”

Y en decisión TSP. SP-0001-2022, se dijo: “9.2.- *La plataforma virtual Centro de Relevo, 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 vista¹⁴, pero sí la de las personas sordas que se comuniquen por el lenguaje de señas*”

En ese entendido se declarará no próspera la excepción propuesta por la accionada; se ampararan los derechos colectivos al acceso de personas sordas, sordo-ciegas o con hipoacusia 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, y dé cumplimiento a las demás disposiciones contenidas en la Ley 982 de 2005.

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 \$5.000.000,00 para garantizar el cumplimiento de la sentencia 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.

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

¹⁴ 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.

condenará en costas a la accionada en favor del actor popular, las que se liquidarán en auto posterior.

Una vez 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 prospera la excepción presentada 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 sociedad GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A., ubicado en la Calle 14 # 15-10 local 23 Centro Comercial Pinares Plaza de esta Ciudad, 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 y de baja visión, de manera directa o mediante convenios, 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 \$5.000.000 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: Una vez en firme la presente decisión, por secretaría se dará cumplimiento a lo preceptuado en el art. 80 de la ley 472 de 1998.

Notifíquese,

(con firma electrónica)
OLGA CRISTINA GARCÍA AGUDELO
Juez

Firmado Por:
Olga Cristina Garcia Agudelo
Juez
Juzgado De Circuito
Civil
Pereira - Risaralda

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **29a339dda39bbf6cd8df195b5fc22d9900a55386ec85f137c57f4f6676f7c921**
Documento generado en 08/05/2023 02:12:14 PM

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

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO

CERTIFICO que en ESTADO No. 068 de la fecha, se notifica a las partes el auto anterior.

Pereira, Risaralda, 09 de mayo de 2023.



JUAN CARLOS CAICEDO DIAZ
Secretario