

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

ASUNTO	SENTENCIA 1 <sup>a</sup> . INSTANCIA
PROCESO	ACCIÓN POPULAR
ACCIONANTE	MARIO RESTREPO
ACCIONADO	BBVA COLOMBIA
RADICACIÓN	66001-31-03-001-2023-00001-00

**JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO**

**Pereira. Risaralda. Treinta y uno (31) de julio 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 del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA.

**I. ANTECEDENTES**

**HECHO:**

Manifiesta el actor popular que el representante legal del establecimiento de comercio ubicado en la carrera 13 número 2-24 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 a la 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 inadmitida mediante auto del 12 de enero de 2023, dándose las órdenes de notificación y publicación pertinentes<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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.

Por secretaría se envió notificación a través del correo electrónico informado por el accionante, el 6 de marzo de 2023<sup>2</sup>.

En auto del 8 de mayo se tuvo por contestada la demanda, reconociendo personería al abogado y se ordenó el traslado de las excepciones<sup>3</sup>.

En decisión de junio 5, se negó la petición de desistimiento del accionante; igualmente desfavorable el agotamiento de jurisdicción según lo informado por el demandado y las pruebas recaudadas. En el mismo se fijó fecha para la audiencia de que trata el artículo 27 de la Ley 472<sup>4</sup>.

La audiencia fue realizada el 16 de julio, se declaró fallido el pacto ante la inasistencia del accionante, se resolvió sobre las pruebas y se decretaron de oficio<sup>5</sup>.

Mediante proveído del 14 de julio de 2023, se dejaron en conocimiento las pruebas documentales y se corrió traslado para alegar.

### **III. CONTESTACIÓN A LA DEMANDA**

El banco BBVA COLOMBIA S.A. Sucursal Pereira, a través de su representante legal y por intermedio de apoderada judicial, contestó la demanda, oponiéndose a las pretensiones y solicito fuera condenado en costas al actor dada su temeridad, falta de fundamentación fáctica y jurídica.

De los hechos dijo que en protuberante falta de técnica procesal y quebrantamiento del Artículo 82 Numeral 5 del C.G.P., el accionante narra en un solo hecho, todas las situaciones fácticas que a su parecer configuran violaciones a los derechos colectivos denunciados; y son falsos pues carecen de cualquier tipo de fundamento fáctico, subjetivo u objetivo.

Que BBVA Colombia S.A., es un establecimiento bancario de carácter privado que no presta servicios públicos, tampoco es cierto que no cuente con servicio de profesional intérprete de lenguaje de señas y guía intérprete idóneo para atender a la población sorda, sordociega o con cualquier tipo de limitación física.

Que las apreciaciones hechas en la demanda resultan temerarias y alejadas de la realidad, pues incluso el actor no especifica de que manera la situación aludida en la demanda constituye una barrera o como se genera algún tipo de discriminación, ni aporta prueba alguna de que alguien haya requerido el servicio de intérprete de lenguaje de señas o guía intérprete, o que alguna persona sorda, sordociega o

---

<sup>2</sup> Pdf 14

<sup>3</sup> Pdf 16

<sup>4</sup> Pdf. 19

<sup>5</sup> Pdf 22

hipoacústica haya acudido a la sucursal demandada y no hubiera podido acceder a los servicios bancarios ofrecidos.

Excepciones:

**1º. Improsperidad de la acción popular.**

Que el actor popular debe demostrar la vulneración del derecho colectivo, (Art. 30 de la Ley 472/1998), que en términos jurídicos:

- La existencia de una conducta determinada proveniente del accionado;
- Que esta conducta constituye violación o grave amenaza de vulneración de un derecho colectivo determinado.
- Que existe un nexo de causalidad entre la conducta y la amenaza o violación

Que el trámite procesal de la Acción Popular se remite a las normas del Código General del Proceso, que en relación con la carga de la prueba (artículo 167 C.G.P.)

Ello implica el deber legal y procesal del actor popular en demostrar, en primer lugar, que en la sucursal accionada el Banco BBVA no cuenta con servicio de intérprete de lenguaje de señas colombiana ni guía intérprete y que por lo tanto en esta sucursal no se puede brindar servicios financieros a las personas con limitaciones visuales o auditivas; asunto este no probable por resultar contrario a la realidad. Y, lejos de configurar hechos o afirmaciones indefinidas, las narraciones del actor requieren indefectiblemente de prueba, que no puede ser trasladada a la entidad accionada.

Que el accionante falta a su deber de probar sus fundamentos, no demuestra los presuntos daños sufridos por la población que dice representar el actor, máxime que el banco si cuenta con servicio de intérprete y guía intérprete de lenguaje de señas por convenio con entidad externa, además de las políticas y protocolos internos establecidos previamente para la atención ESPECIAL de las personas con limitación visual o auditiva, lo que deviene en falta de lealtad procesal al pretender invertir la carga de la prueba, consecuencialmente la accionada se ve avocada a desplegar esfuerzos para demostrar lo contrario. Ello sin duda alguna genera temeridad en la presente acción al sustentarse en hechos alejados de la realidad.

**2º. Ausencia de vulneración o amenaza contra los derechos e intereses colectivos denunciados por el actor.**

El banco en la oficina accionada SÍ GARANTIZA permanentemente y preferentemente la prestación del servicio bancario a la población sorda, sordociega o hipoacúsica, a través de personal especializado en sitios identificados como de atención ESPECIAL a este tipo de población con limitaciones físicas, en donde se tiene previsto un protocolo de atención a través de la empresa Well Agency SAS, según consta en el Contrato No. 8610028781 que se aporta como prueba, entidad que proporciona personal intérprete de lenguaje de señas y guías intérprete cuando se requieran por parte del Banco BBVA en diferentes ciudades del País, incluyendo Pereira, de manera tal que NINGUNA PERSONA se discrimina o se ve marginada

en la prestación de los servicios financieros que ofrece el BBVA Colombia S.A. en la sucursal demandada, y por lo contrario, la población con limitación visual o auditiva cuenta con programas y protocolos de ATENCIÓN ESPECIAL y PREFERENTE por parte del Banco BBVA.

### **3º. Garantía de prestación del servicio bancario a las personas con limitaciones auditivas, visuales, sordas, sordociegas o hipoacústicas.**

Que garantizan de forma permanente y preferente el servicio bancario que presta tanto a sus clientes como a los usuarios temporales, toda vez que los servicios financieros son brindados por diferentes canales de acceso al público, tales como sucursal física con cajero preferencial, cajeros automáticos 24 horas con señales visuales y auditivas y teclado con sistema braille, datafonos, plataforma virtual en internet, etc.

Han desarrollado un plan de atención preferencial a personas con algún tipo de movilidad en acatamiento a las disposiciones y políticas del gobierno y Asobancaria, actualmente tiene la disponibilidad de la prestación del servicio de intérprete de lenguaje de señas, guía intérprete y de lenguaje táctil a las personas que lo requieran, a través de varios canales, según los protocolos de atención consignados e implementados para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad a los servicios bancarios ofrecidos.

A. Para las personas Sordas y Sordociegas, el servicio de intérprete de lenguaje de señas y de guías intérprete y de lenguaje táctil se presta a través de la empresa Well Agency, previo agendamiento del servicio, según consta en el Contrato No. 8610028781 cuya copia me permito aportar como prueba, en donde consta que esta empresa es proveedora del Banco BBVA para la prestación del servicio en mención.

B. Adicional, está disponible el Centro de Relevo que consiste en una plataforma virtual, implementada por el Gobierno Nacional dentro de su política pública de inclusión y no discriminación, a través de la cual en el portal web [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co), o en la aplicación móvil, intérpretes debidamente capacitados y formados, por medio de una video llamada en tiempo real, efectúan la traducción en lengua de señas colombiana, para las personas sordas o con algún tipo de hipoacusia.

C. Pero además, a continuación se detalla el programa y el protocolo de atención ESPECIAL para personas sordas, sordociegas o con hipoacusia, implementado por el Banco BBVA:

1. En cuanto a "Avisos luminosos sonoros en lenguaje braille" la sucursal accionada cuenta con segmentador y televisor (con audio) ubicado de una manera tal que incluso una persona de baja visión y ciega puede acceder a él, previa asignación del turno preferencial y la indicación del número de llamado.

2. La interpretación a las personas sordas que hablan lengua de señas se presta de manera presencial y virtual; BBVA utiliza el Centro de Relevo cuyo servicio es virtual.
3. Los sordos - ciegos reciben una interpretación presencial en atención a que el lenguaje de señas es táctil, y ese servicio de guía intérprete debe ser agendado previamente para todos los casos, a fin de que el prestador del servicio “Well Agency” disponga el traslado del guía intérprete a la sucursal.
4. Las personas con ceguera no necesitan intérprete, sino una persona que los guíe en su recorrido por la oficina. Las oficinas del Banco cuentan con placas braille: (I) En la puerta de acceso en los distintos avisos, (II) En el cubículo del SOAC como líder de la atención preferencial y especializada y (III) En la caja de atención preferencial.

De lo cual se evidencia que la sucursal del banco BBVA accionada cuenta con todos los elementos, convenios, infraestructura y el recurso humano para la atención de personas sordas y sordociegas, sin que exista ningún tipo de discriminación, y por el contrario se brinda una atención preferencial a esta población.

#### **4º. Hecho superado**

Que como se indicó la accionada actualmente presta el servicio bancario a personas sordas, sordociegas o hipoacúsicas, a través de los intérpretes y guías intérpretes de la firma Well Agency, además del intérprete remoto de lenguaje de señas colombiana, por la plataforma del Centro de Relevos; adicionalmente se han seguido desarrollando diferentes políticas internas que garantizan una atención especial, prioritaria, amable y digna a todas las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

#### **5º. Agotamiento de la jurisdicción**

Alega que el señor JAVIER ELÍAS ARIAS IDÁRRAGA promovió una primera acción de la misma clase en contra de la misma accionada en el presente proceso, es decir, en contra del Banco BBVA Sucursal de la Carrera 13 No. 2-24 de Pereira, con base en los mismos supuestos fácticos y jurídicos, que curso en este mismo Juzgado Primero Civil del Circuito de Pereira, y se identificó con el radicado 2015-067. Por lo cual se deben rechazar las pretensiones de la acción.

### **IV. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN**

En silencio.

### **V. 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 restitutorio<sup>6</sup>.

La Corte Constitucional, en cuanto al objeto de la acción popular señaló:<sup>7</sup>

*“...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 perseguitables 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 contrarién 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 ejerzan 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.*

<sup>6</sup> Quinche Ramírez, Manuel Fernando. Derecho procesal constitucional Colombiano. Acciones y Procesos. Pag.294 a 300. Ediciones Doctrina y Ley. 2015.

<sup>7</sup> C-215 de abril 14 de 1999.

*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)”<sup>8</sup>*

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*”.
- .- 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 2020<sup>9</sup>, que:

“*Tales presupuestos deben ser demostrados en forma idónea, y de conformidad con el artículo*

<sup>8</sup> 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.

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

*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 CC<sup>10</sup> 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”*

## VI. FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y DECISIÓN

### 6.1. PRESUPUESTOS PROCESALES

#### 6.1.1. 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 se denuncia el lugar de ocurrencia de los hechos, a elección del actor popular.

#### 6.1.2. 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.

#### 6.1.3. 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).

---

<sup>10</sup> “CC. C-215-1999.”

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

#### 6.1.4 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, dice 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”.*”<sup>11</sup>

En el trámite de la demanda se imputa el perjuicio cuya protección se reclama a la entidad bancaria accionada, sociedad que es objeto de obligaciones, debidamente registrada y quién actúa a través de su representante legal; concretamente frente a su oficina ubicada en esta Ciudad, en la carrera 13 Nro. 2-24.

#### 6.2 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 carrera 13 Nro. 2-24 de esta Ciudad.

Por su parte la demandada, se opone excepcionando que cuentan con todas las herramientas de manera permanente para la prestación del servicio bancario a las personas con este tipo de limitaciones, y el accionante quien tenía la carga de la prueba no aportó ninguna que diera cuenta de los hechos.

---

<sup>11</sup> SP-0026-2022

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 Ley 982 de 2005, 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 intérpretes 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 prestadoras de servicios públicos», 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 cuanto a la obligatoriedad para sociedad como la accionada que prestan un servicio público frente a la implementación de esta Ley especial, para la atención de personas sordas y sordociegas, de tiempo atrás se ha pronunciado nuestro tribunal Superior en Sala Civil-Familia:

“9. En el material probatorio arrimado al plenario, el Tribunal observa que es cierto completamente e innegable, el hecho de que la sucursal del Banco Davivienda ubicada en Santuario Risaralda, no cuenta con servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran, como tampoco ha fijado señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por esta clase de población, en los términos de la ley 982 de 2005. En realidad en la inspección judicial realizada por el operador judicial de conocimiento, así se pudo constatar (f. 48 c ppl. 1). Sin embargo, pese a que el juzgado dio por sentada dicha ausencia, concluyó que ante la inexistencia de circunstancias atribuibles a una actitud discriminatoria de los usuarios por sus condiciones físicas, sensoriales o mentales y al cumplir con las especificaciones técnicas necesarias para garantizar el acceso de toda la población, especialmente la discapacitada, teniendo una disposición plausible en atención oportuna, inmediata y eficiente frente a los requerimientos que haga un usuarios en condición especial, no encontró a la entidad bancaria incursa en la afectación de los derechos colectivos cuya protección se demanda a través de esta acción popular. Dichos argumentos no se ajustan a lo indicado por la norma, pues ja circunstancia de que se cumpla un protocolo de atención a las personas con alguna discapacidad, o que a la fecha no se cuente con usuarios que presenten tales características, no exime a la entidad bancaria. El objetivo de normas como la que regula el caso y otras similares, es que la población beneficiaria, pueda adelantar sus diligencias bancarias **de manera autónoma**.

10. Para la Sala, entonces, sí queda en evidencia la sustracción por parte del banco Davivienda

sucursal Tatamá del municipio de Santuario Risaralda, toda vez que no ha adoptado las medidas previstas por la ley para restablecer el equilibrio roto en la prestación de los servicios que ofrecen a la población sorda y sordociega de que se trata y en esas condiciones ha desconocido el derecho colectivo que tienen de acceder a ellos en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con el literal j), artículo 4º de la Ley 472 de 1998 y ha incumplido el compromiso social para respetar el derecho a la igualdad que demandan las personas con esa discapacidad”<sup>12</sup>

En sentencia con número interno SP-0021-2022, se indicó:

“4.1.- Aun cuando la pasiva alegó no ser destinataria del artículo 8 de la Ley 982 de 2005, lo cierto es que sí lo es. Como entidad financiera presta un servicio público, y en forma expresa está incluida en el citado canon como destinataria de la disposición.”

Y en la SP-0044-22, reiteró:

“6.5.4.1. El servicio público financiero. Como se anotó en el acápite de legitimación, la actividad sí es clasificada como servicio público. De vieja data el legislador así la calificó, según el artículo 1º, D.1593/1959, expedido en desarrollo del artículo 1º del Decreto Legislativo 753/1956 y, aun cuando fue derogado por el 3º-4º, parte final, Ley 48/1968, por vía jurisprudencial se preservó esa categoría  
(...)

Sin duda la recurrente pretende desnaturalizar la calidad pública intrínseca del servicio que ofrece, únicamente basándose en que en la C-640 de 2010 se expuso que la constitución le imprimió el carácter de “interés público”, sin sopesar, de un lado, que allí nunca se razonó que por ello no podría entenderse que es un servicio público y, del otro, y más importante aún, que se fundó en la premisa principal, añea y reiterada de la doctrina jurisprudencial, atinente a que, precisamente el interés de la comunidad de acceder a ese servicio, entre otras cosas, es uno de los motivos por los cuales tiene íntima relación con los fines estatales y, por ende, es un servicio público que solo pueden prestar los particulares con autorización del Estado.

6.5.4.2. La garantía de acceso a personas con discapacidad. Explica la CC que el derecho de acceso a los servicios públicos impone la observancia de los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, además que es obligación del Estado regular, controlar y vigilar su prestación (Art.365, CP), sin que ello signifique que deba hacerlo de manera directa, pues puede brindarlo por intermedio de comunidades organizadas o de particulares  
(...)

En ese orden de ideas, la prestación del servicio público demanda la inexistencia de “barreras” que impidan acceder a los usuarios del sistema a los servicios ofrecidos, los cuales deben proveerse de manera eficiente y oportuna, así, en tratándose de personas en situación de discapacidad con dificultades de comunicación, deben emplearse los mecanismos creados por la ley para sortear aquel obstáculo, por sus propios medios (Autonomía).”

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.

---

<sup>12</sup> Sentencia de 20 de marzo de 2015

Es de advertir que el demandante, en quién recaía la carga de la prueba, no hizo ningún esfuerzo por aportar alguna de las autorizadas legalmente, que dieran cuenta de sus dichos, y en esta instancia no se traslado la misma al accionado, máxime cuando el interesado no justificó de existirle incapacidad para allegar o solicitarlas. Por su parte, la accionada a través de su apoderado, aportó pruebas documentales, con la contestación a la acción, como son: copia del contrato Nro. 8610028781 suscrito con Well Agency; protocolo de atención especializada; guías interprete SOLPED; plataformas del centro de relevo e instructivo; guías de atención; protocolo de atención a personas sordo-ciegas; copia de los autos proferidos en la acción popular promovida por Javier Elías Arias.

Se debe recordar, que mediante proveído de junio 5 de esta anualidad, se resolvió lo pertinente al agotamiento de jurisdicción, la cual fue negada, sin que se interpusiera recurso alguno. Por lo tanto, no es necesario entrar a estudiar la misma y se está a lo ya decidido.

Las pruebas documentales, son idóneas en este caso, no fueron tachadas por el interesado, dan cuenta de los guías, protocolos, contratos para la atención de personas sordo-ciegas o ciegas, para la entidad bancaria, y cuya finalidad es la prestación del servicio de intérprete; ya sea presencial, previo aviso; o mediante el uso de las herramientas tecnológicas.

Como prueba del despacho se recepcionó interrogatorio de parte a la representante legal de la accionada, (min 9:24, enlace de grabación pdf 22), quien informó: que *trabaja con el banco hace 11 años, que no tiene presente ni conoce que se hayan recibido quejas o denuncias de personas con discapacidad, o hayan presentado alguna solicitud al banco; que el banco ha sido muy diligente y cuidadoso en que todas sus oficinas abiertas al público presenten servicios para toda clase de consumidor financiero;* respecto al contrato con Well Agency, dijo ser cierto el contrato, *servicio que el banco implemento en todas sus oficinas este servicio como quiera que casi nunca se presenta una persona con este tipo de limitación, que lo que el banco hace es señalarle que se le va a prestar el servicio y le señala la hora exacta en la que va a estar una persona precisamente con la que el proveedor del banco, que le suministrara el servicio ya sea para interprete o guía que le pueda suministrar toda la información o los interrogantes que el consumidor financiero tenga para prestarle el servicio.* Que el banco también capacito a los subgerentes para que ellos pudieran en un primer momento, en un primer instante atender por ejemplo a los sordomudos, conocen las señas básicas para poderlos atender en un primer instante porque cuentan con un convenio de profesionales especializados que los pueden atender integralmente. Se le preguntó por la instalación de avisos, dijo no conocer la oficina como tal, pero *si sabe que a nivel nacional se ha implementado, todas las sucursales todos los avisos luminosos, tienen una atención personalizada, no tienen que hacer fila.* Señala que *el banco empezó a implementar este tipo de convenio hace como 5 o 6 años.*

Conforme lo anterior, se encuentra probado que contrario a lo manifestado por el accionante, la entidad citada, si cuenta con los servicios propios para la atención de las personas con discapacidad, en virtud de esa protección al consumidor y el principio de solidaridad que les atañe. Al contrario, no probó el accionante la vulneración acusada, falta de veracidad de la situación expuesta por el actor

popular, se declararán entonces prósperas las excepciones y en consecuencia se negarán las pretensiones de la demanda.

Ahora bien, el artículo 38 de la Ley 472 de 1998, reza: “*El juez aplicará las normas de procedimiento civil relativas a las costas. Sólo podrá condenar al demandante a sufragar los honorarios, gastos y costos ocasionados al demandado, cuando la acción presentada sea temeraria o de mala fe. En caso de mala fe de cualquiera de las partes, el juez podrá imponer una multa hasta de veinte (20) salarios mínimos mensuales, los cuales serán destinados al Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar.*”

El artículo 79 del C.G.P., establece una presunción de temeridad o mala fe cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal de la demanda; o se aleguen hechos contrarios a la realidad.

Como se dijo anteriormente, negligentemente el actor popular presenta infinidad de demandadas, entre ellas la que nos ocupa sin verificar la existencia y posible vulneración de derechos, presentando hechos falsos ante la administración de justicia, y probado como se encuentra que en las oficinas de la accionada cuentan con los protocolos y contratos propios para la atención de personas con discapacidad de tiempo atrás como se ve en las facturas aportadas con la sociedad Well Agency, por ejemplo desde el 2019; deberá acarrear con las consecuencias de su actuar injustificado. En ese entendido se le impondrá multa de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes en favor del Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos<sup>13</sup>, y se condenará en costas en favor del accionado (Art. 365-1 CGP); las agencias en derecho se fijarán en auto posterior ejecutoriada la presente.

Se ordenará, por secretaría se dé 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 prósperas las excepciones “*improsperidad de la acción popular*”, “*ausencia de vulneración o amenaza contra los derechos e intereses colectivos denunciados por el actor*” y “*garantía de prestación del servicio bancario a las personas con limitaciones auditivas, visuales, sordas, sordociegas o hipoacúsicas*” presentadas por el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA, por las razones expuestas en la parte motiva.

**SEGUNDO:** En consecuencia, se deniegan las pretensiones de la acción popular instaurada por Mario Alberto Restrepo Zapata.

---

<sup>13</sup> SP-0006-2021

**TERCERO:** Se impone multa al señor Mario Alberto Restrepo Zapata en diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes en favor del Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos de la Defensoría del Pueblo.

**CUARTO:** Costas en esta instancia a cargo del accionante y a favor del accionado, las que se liquidarán oportunamente por secretaria, las agencias en derecho se fijarán en auto posterior.

**QUINTO:** En firme este proveído remítase copia de la decisión, conforme lo estipula 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: 981e3314bd5e5d42c97e13e3a7e256a338f581c82ac65ab2e5309a0f60fdabeb  
Documento generado en 31/07/2023 01:54:19 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. 116 de la fecha, se notifica a las partes el auto anterior.

Pereira, Risaralda, 01 de Agosto de 2023.



JUAN CARLOS CAICEDO DIAZ  
Secretario