

**TEMA: ACCIÓN POPULAR** - Están instituidas para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos consagrados por la Constitución y la Ley, o para restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. / **LEY 982 DE 2005** - por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones /

**HECHOS:** Interpone Acción Popular la activa, al considerar que Bancolombia vulnera los derechos de la población de personas ciegas, sordociegas e hipoacústicas al no contar en sus sedes con “intérprete y guía intérprete de planta”; en consecuencia, solicita se ordene a la pasiva contratar empleados que cumplan esta función de interpretación.

**TESIS:** En cuanto a los mecanismos procesales para garantizar la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, está instituida la acción popular y, su prosperidad, según lo ha establecido por la jurisprudencia, depende de la verificación de los siguientes supuestos sustanciales en el caso concreto: a) una acción u omisión de la parte demandada; b) un daño contingente, peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos o intereses colectivos, distinto de aquél que proviene de todo riesgo normal generado por la actividad humana; y, c) una relación de causalidad entre la acción u omisión y la señalada afectación de tales derechos e intereses. Estos supuestos deben ser debidamente acreditados en el proceso como presupuesto para que la vulneración del derecho colectivo invocado sea declarada. (...) Esta ley contiene reglas para la protección de las personas sordas y sordociegas, por medio de las cuales: Oficializa la lengua de señas en Colombia como idioma necesario de comunicación de las personas con hipoacusia y sordociegas. (...) y, garantiza la disponibilidad de intérpretes y guías intérpretes para que las personas sordas y sordociegas puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la constitución. (...) La jurisprudencia desde vieja data también se ha ocupado de la protección de las personas sordas, sordo ciegas y sordomudas; incluso, desde antes de la promulgación de la actual Carta Política, como se advierte de la Sentencia C-605 del 1º de agosto de 2012, M. P. Doctora María Victoria Calle Correa, y al abordar la constitucionalidad de algunas disposiciones que fueron demandadas de la Ley 982 de 2005, en forma amplia y extensa, refiere a la protección de este segmento poblacional.

M.P. LUIS ENRIQUE GIL MARÍN

FECHA: 07/04/2021

PROVIDENCIA: SENTENCIA



Proceso	Acción Popular
Demandante	Augusto Becerra Largo
Demandados	Bancolombia S.A.
Radicado	No. 05001-31-03-010-2017-00623-01
Procedencia	Juzgado 10° Civil del Circuito de Medellín
Instancia	Segunda
Ponente	Luis Enrique Gil Marín
Asunto	Sentencia N° 006
Decisión	Confirma sentencia
Tema	Población sorda y ciega
Subtemas	La acción popular. Personas sordas y ciegas – discapacidad. Protección para las personas discapacitadas. Servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y ciegas. Obligaciones del sistema financiero para la atención de personas en situación de incapacidad. Las decisiones resolviendo acciones de tutela por vía de hecho no constituyen precedente en los procesos ordinarios. Función del juez constitucional al confrontar las actuaciones del juez ordinario. El juez constitucional no puede imponer su propio criterio al juez ordinario. Regulación sobre la implementación del servicio de intérprete y guía intérprete. La sentencia no puede contener mandatos imposibles de cumplir. Las ordenes que emite el juez constitucional deben ser ponderadas. Carga de la prueba. Las ordenes en las acciones populares también están encaminadas a evitar el daño contingente y para hacer cesar el peligro o amenaza de vulneración de derechos colectivos. Jurisprudencia.

## **TRIBUNAL SUPERIOR**

### **SALA SEGUNDA DE DECISIÓN CIVIL**

Medellín (Ant.), siete de abril de dos mil veintiuno

#### **I. OBJETO**

Se decide el recurso de apelación interpuesto por la demandada en contra de la sentencia proferida por el

**JUZGADO DÉCIMO CIVIL DEL CIRCUITO DE MEDELLIN**, el siete de septiembre de 2018, en la **ACCIÓN POPULAR** que el señor **AUGUSTO BECERRA LARGO** instauró en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**, radicada con el No. 05001-31-03-010-2017-00623-01, a la que fueron acumuladas las ventiladas entre las mismas partes y radicadas con los números que se pasan a indicar:

	<b>Radicado</b>	<b>Sucursal</b>
1	05001310301020170062301	Carrera 15 No. 92-43. B/manga
2	05001310301020170062401	Calle 44 Norte No. 3 N 07. Cali
3	05001310301020170062501	Calle 12 No. 93-32 Lebrija
4	05001310301020170062601	Carrera 4 No. 8-29 Neiva
5	05001310301020170062701	Carrera 17 No. 6-54 Pacho
6	05001310301020170062801	Carrera 10 No. 7-15 Pradera
7	05001310301020170063201	Calle 7 No. 6-03 Municipio de Barrancas-Guajira
8	05001310301020170063301	Carrera 16 No. 19-47 Baranoa - Atlántico
9	05001310301020170063401	Carrera 51 No. 49 A 31. Rionegro (Ant.).
10	05001310301020170063501	Calle 10 NP. 20-34Entrada a Baranoa, Estación Terpel, San Baranoa
11	05001310301020170063601	Carrera 10 No. 22-04, local A 301 Bogotá
12	05001310301020170063701	Carrera 8 No. 4-76, Florida Blanca
13	05001310301020170063801	Carrera 6 No. 7-25 Ramiriqui
14	05001310301020170063901	Carrera A 3 No. 3-71 Anapoima
15	05001310301020170064201	Calle 122 No. 18-61 Bogotá
16	05001310301020170064301	Calle 1 No. 8-51 Buenaventura
17	05001310301020170064401	Calle 39 No. 24-07 Bogotá
18	05001310301020170064501	Calle 68 No. 75 A 50, local 201 Centro Ccial Metrópolis. Bogotá
19	05001310301020170064601	Calle 38 No. 32-27. Centro de Villavicencio
20	05001310301020170064701	Calle 51 Sur No. 48-57 Local 101. C. Ccial Mayorca, Sabaneta (Ant.).
21	05001310301020170064801	Vía Puerto Colombia. Km. 4 Barranquilla- Atlántico
22	05001310301020170064901	Calle 2 No. -07 Puerto Colombia
23	05001310301020170065001	Carrera 5 con la carrera 8. Esquina Puerto López
24	05001310301020170065101	Calle 16 No. 9-38 Chinú-Córdoba
25	05001310301020170065201	Calle 53 No. 25-03 Bogotá
26	05001310301020170065301	Autopista Norte 183-86, local 4 al 9. Bogotá

27	05001310301020170065401	Calle 4 B No. 56-27. Bogotá
28	05001310301020170065501	Carrera 22 No. 18-51. Arauca
29	05001310301020170066701	Carrera 9 No. 16-41, Valledupar
30	05001310301020170066801	Carrera 7 No. 45-185, local 157. Villavicencio
31	05001310301020170066901	Carrera 51 No. 49-21. Rionegro-Antioquia
32	05001310301020170067001	Carrera 49 No. 49-74. Medellín
33	05001310301020170067101	Carrera 8 No. 3-09. Riohacha
34	05001310301020170037201	Carrera 2 No. 24-32. Quibdó
35	05001310301020170067301	Carrera 10 No. 4-74. Santander de Quilichao
36	05001310301020170067401	Calle 87 No. 10-93. Bogotá
37	05001310301020170067501	Carrera 6 No. 68-72, local 253. Montería
38	05001310301020170067801	Calle 20 No. 5-49. Cali
39	05001310301020170067901	Calle 83 B No. 92-36. Bogotá
40	05001310301020170068001	Calle 82 No. 53-77. B/quilla
41	05001310301020170068101	Calle 17 No. 11-43. Ciénaga/Magdalena
42	05001310301020170068201	Carreras No. 17-87. Cajicá-C/marca
43	05001310301020170068301	Calle 35 A Sur No. 75 B 06. Bogotá
44	05001310301020170068401	Calle 15 Sur No. 46-120, piso 2. Medellín
45	05001310301020170068501	Carrera 19 No. 16-92. Pasto
46	05001310301020170068601	Carrera 4 con la calle 2. Manaure-Guajira
47	05001310301020170068701	Av. 3 Norte No. 56 N 25. Cali
48	05001310301020170068801	Carrera 2 No. 24-32. Quibdó
49	05001310301020170068901	Km. 30, Autopista Bogotá-Tunja-Tocancipá- C/marca
50	05001310301020170069001	Av. 8 No. 12-43, local 1. Cali.
51	05001310301020170069101	Calle 6 No. 6-58. Sonsón-Ant.
52	05001310301020170069201	Calle 20 con Cra. 17, No. 16-17, esquina Armenia
53	05001310301020170069301	Av. Libertadores, Calle 20, piso 1, local 1-123. Cúcuta
54	05001310301020170071601	Carrera 11 No. 9-52. Leticia
55	05001310301020170071701	Calle 34 No. 43-66. Medellín
56	05001310301020170071801	Calle 64 No. 50-155. B/quilla
57	05001310301020170073301	Calle 68 B No. 24-39, local 2-93. C.Ccial. Salitre Plaza. Bogotá
58	05001310301020170073401	Calle 2 No. 16-23. Lorica
59	05001310301020170073701	Calle 13 No. 4-30. Bogotá

## **II. ANTECEDENTES**

### **1. Demanda y pretensiones**

El señor Augusto Becerra Largo presentó 59 acciones populares en contra de Bancolombia S.A., aduciendo que el demandado vulnera los derechos colectivos en igual cantidad de sucursales donde presta sus servicios; en esencia, porque no cuentan con "*interprete y guía intérprete de planta*", para brindar con eficiencia el servicio bancario a la población de personas ciegas, sordociegas e hipoacústicas y, en consecuencia, solicita se ordene al banco demandado que "*contrate de planta a un guía intérprete y a un intérprete o contrate con entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional, para que de planta se atienda a dicha población*".

### **2. Integración del contradictorio.**

Las acciones populares fueron radicadas con los números 2017-0623, 2017-0634, 2017-0625, 2017-0626, 2017-0627, 2017-0628, 2017-0632, 2017-0633, 2017-0634, 2017-0635, 2017-0636, 2017-0637, 2017-0638 y 2017-0639, fueron admitidos por auto del 2 de noviembre de 2017 se ordenó su acumulación y notificación al demandado (Fls. 7 y 8-Cdno. Ppal.).

Las radicadas con los números 2017-0642, 2017-0643, 2017-0644, 2017-0645, 2017-0646, 2017-0647, 2017-0648, 2017-0649, 2017-0650, 2017-0651, 2017-0652,

2017-0653, 2017-0654 y 2017-0655, se admitieron por auto del 7 de noviembre del mismo año; se ordenó su acumulación al proceso radicado con el No. 2017-0623 (Fls. 35 y 36- Cdno.Ppal.).

Las radicadas con los números 2017-0667, 2017-0668, 2017-0669, 2017-0670, 2017-0671, 2017-0672, 2017-0673, 2017-0674, 2017-0675, 2017-0678, 2017-0679, 2017-0680, 2017-0681, 2017-0682, 2017-0683, 2017-0684, 2017-0685, 2017-0686, 2017-0687, 2017-0688, 2017-0689, 2017-0690, 2017-0691, 2017-0692 y 2017-0693, se admitieron por auto del 10 de noviembre de 2017; se ordenó la acumulación a la radicata con el No. 2017-0623 (Fls. 61 a 63 – Cdno. Ppal.).

Las que fueron radicadas con los números 2017-0716, 2017-0717 y 2017-0718, se admitieron por auto del 22 de noviembre de 2017, se dispuso la acumulación a la radicata con el No. 2017-0623 (Fls. 115 y 116 –Cdno. Ppal).

Por último, las radicadas con los números 2017-0733, 2017-0734 y 2017-0737, fueron admitidas el 30 de noviembre del mismo año; se ordenó la acumulación a la acción radicata con el No. 2017-0623 (Fls. 142 y 143 – Cdno. Ppal.).

En el auto que admitió las anteriores acciones populares, a más de disponer la notificación a la demandada; también ordenó vincular a la Defensoría del Pueblo, a la Procuraduría Regional de Antioquia y a la Comunidad a través de un

medio masivo de comunicación; para este cometido dispuso oficiar a las Emisoras de la Policía Nacional de las regiones donde están ubicadas las sucursales demandadas de Bancolombia en Bogotá y al Coordinador de Servicios Administrativos del Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia, para que realice la publicación en un medio de amplia circulación nacional para notificar a las comunidades donde se encuentran ubicadas las sucursales demandadas de Bancolombia. Las notificaciones se efectuaron en debida forma

El Procurador Judicial para Asuntos Civiles y Laborales se pronunció diciendo que, de acuerdo con el numeral 10 del art. 1º de la Ley 982 de 2005, no cabe la menor duda que el banco demandado ofrece un servicio al público y en razón de dicha actividad tiene la obligación de contar en sus instalaciones con el servicio de interprete y guía intérprete para las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia) que así lo requieran, o contar con empleados debidamente acreditados o certificados para cumplir con dicha labor; que de llegar a verificarse la infracción de las normas que regulan estos aspectos en la Ley 982 de 2005, solicita declarar la prosperidad de las acciones populares (Fls. 145 a 148. Acciones 2017-0623, 0716, 0717 y 0718)

El Consejo Seccional de Administración Judicial Medellín – Antioquia, acreditó haber informado a la comunidad sobre las acciones populares instauradas, mediante radio y prensa (Fls. 149 a 151. Acciones: 2017-0623, 0624, 025, 0626, 0627, 0628, 0632, 0634, 0635, 0636, 0637, 0638 y 0639)

(Fls. 163 a 168. Acciones: 2017-0667, 0668, 0669, 0670, 0671, 0672, 0673, 0674, 0675, 0678, 0679, 0680, 0681, 0682, 0684, 0685, 0686, 0687, 0688, 0689, 0690, 0691, 0692 y 0693). (Fls. 184 a 188. Acciones: 2017-0643, 0644, 0645, 0646, 0647, 0648, 0649, 0650, 0651, 0652, 0653, 0654 y 0655) (Fls. 189 a 191. Acciones 2017-0733, 0734 y 0737).

BANCOLOMBIA contestó las demandas, se opone a las pretensiones porque junto con la "*FUNDACIÓN COLOMBIA ACCESIBLE*" está adelantando un proyecto de implementación de medidas para facilitar la accesibilidad y la atención en condiciones de igualdad de las personas que se encuentran en situación de discapacidad temporal o permanente, para brindar una atención especial en las sucursales del Banco, ubicadas a lo largo del territorio nacional y ofrecer los servicios que presta de manera ágil y segura; afirma que no presta servicios públicos, por ser una persona jurídica de derecho privado, precisa que la norma no establece una obligación restrictiva para el Banco, de tener un profesional intérprete y guía interprete en cada sucursal, sino que establece un mandato de incorporar estos servicios en los planes de atención al público; pero aun así, las sucursales demandadas ya cuentan con intérprete remoto, mecanismo que sirve como medio adicional e idóneo para atender a las personas que cuentan con alguna discapacidad auditiva; con soporte en la Circular Externa No. 008 del 31 de marzo de 2017, por la cual se plantea algunos lineamientos que deben observar las instituciones financieras, respecto al Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad,

indica que no está obligada a emplear o implementar un sistema de intérprete o guía intérprete en los establecimientos donde prestan sus servicios.

Refirió que el personal de Bancolombia, en cualquiera de las sucursales a lo largo del territorio nacional, está capacitado para prestar una atención especial a quienes se encuentran en situación de discapacidad, dando prioridad a estas personas; además, esa entidad inició un plan piloto, en virtud del cual, cuando los usuarios ingresan a las sucursales, un direccionador, que es la persona encargada de evaluar la necesidad del cliente, determina el tipo de atención que requiere y si el servicio es requerido por una persona en situación de discapacidad, como lo pueden ser las personas ciegas, sordas, sordociegas e hipoacúsicas, una vez identificada la condición de cliente preferencial lo dirige a la persona que le puede brindar el servicio de forma inmediata; se opuso a la prosperidad de las pretensiones, solicitó condenar al actor popular y, propuso como excepciones las de: *"Ausencia de objeto"*, *"Ineptitud de la demanda"*, *"Ausencia de vulneración de derechos e intereses colectivos"*, *"Imposibilidad de presumir la afectación de un derecho colectivo a partir del incumplimiento de normas"* e *"Imposibilidad de conceder al actor popular la aplicación de los artículos: 86 y 96 del C.G.P. y 145 del C.P.C.A."* (Fls. 215 a 277).

En cumplimiento del art. 27 de la Ley 472 de 1998, se señaló fecha para llevar a cabo la audiencia de pacto de cumplimiento, la cual se celebró el 12 de febrero de 2016 y como el actor popular no se presentó resultó fallida; en esta

audiencia el Juzgado decretó las pruebas solicitadas por las partes (ver fls. 297, 302 y 303).

#### **4. Decisión de primer grado**

El 7 de septiembre de 2018, se profirió la sentencia de primer grado, la cual dispuso en la parte resolutive:

*"1.- Declarar a BANCOLOMBIA S.A., responsable de la violación de derechos e intereses colectivos de las personas con limitaciones visuales y/o acústicas, por no haberse implementado las adecuaciones que permitan la equiparación de oportunidades para las personas sordos y sordociegas en el interior del establecimiento bancario..."*  
(allí determina 46 sucursales que fueron demandadas).

*"2.- Ordenar a BANCOLOMBIA S.A. que dentro del mes siguiente a la ejecutoria de la sentencia, contrate de manera permanente en cada una de las sucursales referidas en la demanda, a un intérprete y guía intérprete para personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas en los términos del artículo 8º de la Ley 982, de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, y disponga la señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por personas con discapacidad visual y/o auditiva (Artículo 15 de la Ley 982).*

(...)

"4.- Declarar próspera la excepción de cosa juzgada en relación a las sucursales de BANCOLOMBIA S.A. ubicadas en la carrera 15 No. 92-43 Bucaramanga; calle 12 No. 92-32 de Lebrija; carrera 3 No. 3-71 Anapoima; calle 1 # 8-51 de Buenaventura; carrera 22 #18-51 de Arauca; carrera 49 #49-74 de Medellín; carrera 2 #24-32 de Quibdó; calle 17 #11-423 de Ciénaga Magdalena; carrera 19 #16-92 de Pasto; carrera 2 #24-32 de Quibdó; avenida 8 No. 12-43 local 1 de Cali; avenida 3 norte # 56 n 25 Cali; avenida libertadores calle 20 piso 1º local 1-123 de Cúcuta.

"5.- Declarar infundadas las demás excepciones propuestas por BANCOLOMBIA S.A." (FLs. 466 a 480).

"6.- Con destino al REGISTRO PÚBLICO DE ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO, envíese copia del presente fallo a la Defensoría del Pueblo.

"7.- Condenar en costas a BANCOLOMBIA S.A.; al liquidarse por Secretaria, inclúyanse un salario mínimo mensual vigente por concepto de agencias en derecho para el actor popular.

"8.- La parte resolutive de la presente sentencia será publicada en un diario de amplia circulación nacional a costa de las partes involucradas".

Para la decisión, la sentencia trae algunas consideraciones sobre la acción popular con soporte en la jurisprudencia patria; luego, indica que la demandada es una institución no gubernamental, que se dedica a la prestación de servicios

públicos; seguidamente, emprende el examen de la actividad probatoria que se desarrolló en el proceso, para indicar que la oposición y las excepciones ya han sido resueltas por la jurisprudencia, siendo este el precedente al que se debe someter en todas las sucursales del país, para cuyo efecto, transcribe en extenso la sentencia del 4 de julio de 2018, donde resolvió cada una de las argumentaciones defensivas del Banco aplicables a este caso y concluir que no ha implementado los servicios de intérprete y guía intérprete para personas con discapacidad auditiva o visual.

## **5. Apelación y sustentación**

Inconforme con la decisión, el apoderado judicial de las sucursales demandadas de Bancolombia S.A., interpuso recurso de apelación, exponiendo como motivos del disenso, los siguientes: **"1. *Indebida interpretación de los artículos 2 y 9 de la Ley 1346 de 2009, artículo 14 de la Ley 1618 de 2003 y artículo 8 de la Ley 982 de 2005. Imposición de una condena imposible de cumplir*"**. Estas normas consagran la implementación de ajustes razonables para garantizar la accesibilidad de la población en situación de discapacidad, como la incorporación paulatina del servicio de intérprete, que se puede hacer a través de convenios con organismos que cuenten con el servicio; a lo que agrega y enfatiza que los eventos en los que acude un usuario a las sucursales del Banco, en situación de discapacidad, son esporádicas y la atención prioritaria que se les brinda solo tarda unos instantes. Pero, además la oferta laboral de intérpretes de

señas no es tan amplia; en Colombia no existen tantas personas certificadas en lenguaje de señas, como sucursales demandadas y, las pocas personas que existen deben tener la intención de prestar sus servicios en las sucursales de Bancolombia, de donde el cumplimiento de la condena resulta imposible. **"2. Inaplicación del artículo 30 de la Ley 472 de 1998"**. El juzgado considera que Bancolombia no demostró que no vulneró los derechos colectivos, pero no tuvo en cuenta que la carga de la prueba de los hechos constitutivos de amenaza o vulneración de los derechos colectivos radica en cabeza del actor popular, la que no cumplió, contraviniendo lo dispuesto en la norma citada. **"3. Violación del precedente vertical"**. El a quo fundamentó la decisión en un precedente inexistente; precisa que la sentencia "STC8488-2018 del 4 de julio de 2018" de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia. M.P. Aroldo Wilson Quiroz, no constituye doctrina probable porque fue proferida con ocasión de una acción de tutela contra providencia judicial promovida por Bancolombia S.A., en contra del Tribunal Superior de Pereira, donde concluyó que no encontró configurada una vía de hecho y, *"por lo tanto, no realizó ningún pronunciamiento de fondo sobre el tema objeto de debate en las acciones populares en discusión"*; expresa que todas las consideraciones que se encuentran en la sentencia citada sobre el fondo del debate, son transcripciones de la sentencia de segunda instancia emitida por el Tribunal de Pereira y no reflejan la interpretación o posición del órgano de cierre de la jurisdicción civil (Fls. 494 a 503).

En segunda instancia, durante el término del traslado se pronunció para en esencia enfatizar los argumentos de inconformidad consignados al interponer el recurso de apelación. Con soporte en el art. 30 de la Ley 472 de 1998, doctrina y jurisprudencia, reitera que la carga de la prueba le incumbe al actor popular, para indicar que se incurrió en error manifiesto porque en el caso concreto se invirtió la carga de la prueba. Se presentó una indebida interpretación de los arts. 2 y 9 de la Ley 1346 de 2009, 14 de la ley 1618 de 2003 y 8º de la Ley 982 de 2005, con la imposición de una condena imposible de cumplir, con lo cual se desprotegió los intereses de la población vulnerable; comprometiendo el principio básico de que nadie puede ser condenado a lo imposible, como lo ha precisado la jurisprudencia constitucional y de paso desconoció el art. 34 de la Ley 472 citada, porque la orden de hacer debe ser precisa. Resalta los principios de prevalencia del derecho sustancial y oficiosidad con soporte en jurisprudencia de la Corte Constitucional y el Tribunal de Casación, para solicitar que oficiosamente se decreten pruebas en segunda instancia. Existe imposibilidad fáctica y jurídica para cumplir con la orden porque a pesar de existir en el ordenamiento jurídico colombiano una serie de normas, se tenía que establecer con las autoridades nacionales y territoriales si contaban con listados de intérpretes y guías de intérpretes acreditados que puedan ser contratados, siendo imposible encontrar estas personas con esos conocimientos necesarios; precisa que en la actualidad no existen programas de educación formal en habilidades comunicativas con personas sordociegas, según manifiesta

el Ministerio de Educación Nacional en respuesta del 30 de enero de 2020 a derecho de petición; que existe violación del precedente constitucional y falta de motivación de la sentencia, con soporte en los argumentos ya indicados al formular el recurso de apelación. Luego de citar el art. 8º de la Ley 982, indica que el no contar con un intérprete y guía interprete de planta o permanente en las sucursales de Bancolombia demandada, *per se*, no quiere decir que esté violando o amenace la vulneración de los derechos e intereses de personas ciegas, sordas o sordociegas que acuden a éstas; que el Banco cuenta en cada una de las sucursales del país con una plataforma de fácil acceso para comunicarse en tiempo real con interprete remoto, contratado por el Banco; precisa que ha implementado toda una serie de medidas, las que enumera, incluso, que los directores de los oficinas han recibido formación en habilidades comunicativas con personas sordo ciegas y están capacitadas para brindar esta atención.

La Procuraduría Delegada para Asuntos Civiles, a través del señor Procurador 10 Judicial II, se pronunció en segunda instancia, refiriendo a los hechos relevantes; con soporte en la jurisprudencia refiere a los deberes constitucionales del Estado con las personas con discapacidad; cita en extenso la Circular Externa 08 de 2017, de la Superintendencia Financiera, que consagra obligaciones a cargo de los bancos para la eficiente atención del consumidor financiero, para terminar consagrandó: *“1.3.5. Establecer medidas específicas relativas a la atención y protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas,*

*procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros”.*

### **III. CONSIDERACIONES**

#### **1. La Acción Popular**

De acuerdo con la definición legal y constitucional (art. 2, inciso segundo de la Ley 472 de 1998, en desarrollo del art. 88 CP) las acciones populares están instituidas para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos consagrados por la Constitución y la Ley, o para restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Se trata, según lo dispuesto por el art. 9º ibidem, de acciones que proceden contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o particulares que hayan violado o amenacen con violar los derechos e intereses colectivos.

En cuanto a los mecanismos procesales para garantizar la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, está instituida la acción popular y, su prosperidad, según lo ha establecido por la jurisprudencia, depende de la verificación de los siguientes supuestos sustanciales en el caso concreto: a) una acción u omisión de la parte demandada; b) un daño contingente, peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos o intereses colectivos, distinto de aquél que proviene de todo riesgo normal generado por la actividad humana; y, c) una relación de causalidad entre la acción u omisión y la señalada

afectación de tales derechos e intereses. Estos supuestos deben ser debidamente acreditados en el proceso como presupuesto para que la vulneración del derecho colectivo invocado sea declarada.

## **2. Afectación de derechos colectivos como consecuencia del incumplimiento de los mandatos de la Ley 982 de 2005**

La Ley 982 de 2005, *"por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones"*, busca establecer un conjunto de medidas orientadas a favorecer a este segmento específico de la población nacional de Colombia.

Al efecto, dispone: *"ARTÍCULO 8º. Las entidades estatales de cualquier orden, incorporaran 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. De igual manera, lo harán 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 sordociegas"*.

Esta ley contiene reglas para la protección de las personas sordas y sordociegas, por medio de las cuales: Oficializa la lengua de señas en Colombia como idioma necesario de comunicación de las personas con hipoacusia y sordociegas (artículo 2); establece el deber del Estado de apoyar las actividades de investigación, enseñanza y difusión de la lengua de señas en Colombia (artículo 3) y, garantiza la disponibilidad de intérpretes y guías intérpretes para que las personas sordas y sordociegas puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la constitución (artículo 4); proclama el derecho inalienable de todo sordo o sordociego de acceder a una forma de comunicación, ya sea a través de la lengua de señas colombiana o el oralismo (artículo 22) y, prohíbe las distintas formas de discriminación (artículos 28 a 34).

En términos semejantes, el numeral 4º del art. 6º de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, consagra como deberes de la sociedad, la familia, las empresas privadas, las organizaciones no gubernamentales, los gremios y la sociedad en general:

*"4. Asumir la responsabilidad compartida de evitar y eliminar barreras actitudinales, sociales, culturales, físicas, arquitectónicas, de comunicación, y de cualquier otro tipo, que impidan la efectiva participación de las personas con discapacidad y sus familias."*

La Ley 1346 de 2009, mediante la cual Colombia aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la

Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, en los arts. 1º y 4º describe el propósito de la ley y las obligaciones de los Estados Partes, sobre el particular disponen:

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

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

*"Artículo 4º Obligaciones generales 1. Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados Partes se comprometen a:*

*"a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención."*

La Corte Constitucional<sup>1</sup> se ha pronunciado sobre este tópico, puntualizando:

---

<sup>1</sup> Sentencia T-006 de 2008

*"La Ley 982 de 2005, "por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas", consagra tres reglas relevantes sobre el particular: (i) la "lengua de señas" es la "lengua natural" de las comunidades de sordos y forma parte de su patrimonio cultural (artículo 1-10); la Lengua de Señas en Colombia, para quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral (art.2º)<sup>2</sup>; la función del intérprete de lengua de señas de Colombia es necesaria en situaciones de carácter oficial ante las autoridades competentes o "cuando sea requerido para garantizar el acceso de la persona sorda y sordociega a los servicios a que tiene derecho como ciudadano colombiano". (se subraya) (art. 6).*

*"En este contexto, la misma ley define como "derecho humano inalienable" de toda persona sorda "el derecho de acceder a una forma de comunicación, ya sea esta la Lengua de Señas Colombiana o el oralismo" (Art.22). Además, establece que toda forma de represión al uso de una Lengua de Señas, tanto en espacios públicos como en espacios privados, "será considerada como una violación al derecho de libre expresión consagrada en la Constitución"*.

---

<sup>2</sup> Ratifica el mandato contenido en el artículo Artículo 68 de la Ley 361 de 1997, que dispone: "El lenguaje utilizado por personas sordas, es un medio válido de manifestación de la voluntad y será reconocido como tal por todas las autoridades públicas y privadas."

En este mismo sentido, el Consejo de Estado<sup>3</sup> ha precisado:

*"Desde esta perspectiva no cabe duda que el conjunto de medidas previstas por la Ley 982 de 2005 representa un desarrollo específico del artículo 47 CP en relación con el mandato de articular una política de integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, "a quienes se prestará la atención especializada que requieran"; ni de que la misma constituye una clara expresión de la denominada acción afirmativa que la Constitución encomienda a las autoridades (artículo 13 inciso 2 CP), entendida como "todas aquellas medidas, políticas o decisiones públicas a través de las cuales se establece un trato ventajoso, y en cuanto tal formalmente desigual, que favorece a determinadas personas o grupos humanos tradicionalmente marginados o discriminados, con el único propósito de avanzar hacia la igualdad sustancial de todo el conglomerado social"<sup>37</sup>.*

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

### **3. El caso concreto**

El actor popular en las demandas manifiesta que la demandada vulnera los derechos colectivos de las personas

---

<sup>3</sup> Sentencia del 23 de mayo de 2013. Radicado No. 15001-23-31-000-2010-01166-01(AP).

sordas, sordociegas e hipoacúsicas por la falta de intérprete o guía intérprete en las sucursales de Bancolombia S.A. y, pretende que se le dé la orden para que contrate de planta un intérprete o guía o, contrate con una entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación nacional, para que de planta atienda a dicha población.

En el proceso se recibió la siguiente prueba testimonial a solicitud de la demandada:

SORELLY CUERVO GALEANO, quien trabaja con el Banco desde hace aproximadamente 30 años y se desempeña como analista de la Dirección Gestión del Activo Inmobiliario, encargada de velar por las condiciones físicas de las sedes administrativas, incluyendo sucursales y cajeros; al ser interrogada dijo: Actualmente el banco cuenta con el servicio de Fenascal para las personas con dificultad auditiva y, el canal directamente es con el Director de Servicio de la Oficina quien sirve de intermediario con el funcionario de Fenascal y el cliente; las herramientas que utiliza es el computador del director, la cámara y los audífonos, donde el cliente expresa la inquietud al intérprete de Fenascal, quien a su vez la transmite al director, y éste suministra la respuesta que es transmitida al usuario por el funcionario de Fenascal; este método está implementado en todas las oficinas a nivel nacional; cuando ingresa a las instalaciones de Bancolombia, la primera oficina que se encuentra visible al público es la del director, donde puede observar allí una información grande que muestra tres señales; manos, oídos y una persona con bastón; esta oficina está marcada como

puesto de atención accesible; hace aproximadamente tres años el servicio está implementado en las oficinas y, adicionalmente, cuenta con el educador o informador que está pendiente de las personas que llegan al banco para asignarles el turno y determinar quién requiere un servicio preferencial; incluso, precisa que para los casos de ausencia del director siempre hay otra persona debidamente capacitada, para que asuma las funciones de ese cargo y, que aproximadamente 174 oficinas en Antioquia tienen ese servicio (minuto 4:00 a 21:40. Practica prueba testimonial del CD. Fl. 356).

MARIA BEATRIZ JARAMILLO MESA, gerente de la empresa Arquitectura Apropiaada S.A.S., contratada por Bancolombia para el proyecto de accibilidad 2010; al ser preguntada si en las instalaciones han realizado adecuaciones específicas para la atención de personas con discapacidad, respondió que en las sucursales de Bancolombia, existe una caja señalizada como preferencial para la atención en forma inmediata de las persona en situación de discapacidad; igualmente, las herramientas electrónicas que tiene el banco como son la sucursal virtual, la sucursal telefónica y el Punto de Atención Cercano –PAC-, están adecuadas a una altura que permite su utilización por personas de talla baja y están señalizadas de tal forma que pueden ser usadas por personas en situación de discapacidad; incluso, los mismos equipos que conforman estas herramientas tiene sus teclados con un punto en el número 5 para que las personas ciegas o de baja visión las puedan utilizar; fueron encargados de instalar señalizaciones en 669 sucursales del país en las oficinas del director; para los que tienen

dificultad auditiva tienen intérpretes y los discapacitados tienen atención preferencial (Minuto 22:43 a 43:00. Practica prueba testimonial del CD. Fl. 356).

EVELIN VALENTINA ESCOBAR RÍOS, Analista 3D de la Dirección de Canales de la Gerencia de Transformación y Desarrollo de Sucursales de Bancolombia, afirmó que fue quien implementó el servicio con Fenascal en todas las sucursales, en el punto de atención del director de servicios por temas de eficiencia y seguridad; Bancolombia cuenta con oficinas tradicionales y oficinas con un sistema de gestión de fila "*sistema cuflo*"; cuando llega una persona con discapacidad a una sucursal con "*sistema cuflo*", inmediatamente encuentra un módulo de primer contacto, donde son atendidas todas las personas con discapacidad o no; allí se genera su turno; normalmente debe estar acompañado por el direccionador, pero éste como tiene una función de estar direccionando a otros canales alternos; no siempre va a estar al lado del "*MPC*" y desde la manera estratégica como debe estar direccionando y orientando a todos los clientes; el direccionador debe identificar a la persona con discapacidad sea de movilidad, visual u otra, e inmediatamente le genera su turno prioritario y acompaña a la persona sorda al puesto del director de servicio para que se conecten en la página de Fenascal, donde aparece el intérprete; el director se pone la diadema para escuchar lo que le dice el intérprete de Fenascal sobre el servicio que requiere la persona y el cliente con discapacidad debe estar frente a la pantalla, transmitiendo el mensaje al intérprete; el director, dependiendo del servicio que requiere el cliente lo acompaña al área de cajas, si se trata de un movimiento

transaccional y si es una asesoría, él se la presta; si es un cliente con discapacidad visual no necesariamente debe ingresar al puesto del director; toma su turno y el sistema tiene un llamado prioritario y se le atiende ya sea en caja o en asesoría; en las oficinas tradicionales, para el cliente con discapacidad auditiva, como protocolo se tiene establecido que debe ser atendido por el director, un cajero o un asesor que debe acompañar a la persona en lo que requiera; para las personas con discapacidad auditiva tienen el servicio de interprete en línea con FENASCOL, implementado en 669 oficinas del país; explicando que son 718 oficinas; que algunas de esas oficinas son empresariales con un cajero para empleados de empresas; que previamente se levanta un informe y si no hay discapacitados no tienen el servicio de intérprete con FENASCOL, si existe alguno, se instala el servicio (Minuto 43:53 a 1:21:00. CD. Fl. 356)

Estas declaraciones dan cuenta que para facilitar el acceso físico a las instalaciones, Bancolombia ha implementado adecuaciones en las sucursales demandadas, como señalizaciones y avisos para facilitar la atención de personas con discapacidad; incluso, tiene un empleado pendiente de las personas que llegan a tomar un turno para que se les preste la atención y contribuya en tal labor y cuando identifica personas con incapacidad visual y/o auditiva, les colabora con el turno, se les brinda una atención prioritaria y los lleva a la oficina del director, quien se encarga de atenderlos, tiene el manejo del servicio de intérpretes, que se cumple a través del servicio de FENASCOL; incluso acompaña la persona al servicio de caja cuando necesita

realizar una transacción y si lo que requiere es asesoramiento, el mismo se encarga de brindar la asesoría.

El recurrente disiente de la orden de la sentencia de primer grado, de contratar de manera permanente en cada una de las sucursales referidas en la demanda, a un intérprete y guía intérprete para personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas, indicando que es imposible de cumplirla porque no existe suficiente oferta de intérpretes para cubrir todas las sucursales del banco y, además, porque los servicios solicitados por personas que se encuentran con discapacidad son esporádicos.

De entrada se advierte, que el soporte para esta decisión, lo constituye una sentencia, proferida por la Sala de Casación Civil, resolviendo una tutela instaurada por el aquí apelante, en contra de una sentencia resolviendo una acción popular por hechos y pretensiones similares a los esgrimidos en este proceso constitucional, proferida por la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Pereira, y que el juez de primer grado adoptó como precedente, lo que también dio pie para que el impugnante exprese su inconformidad, porque no constituye precedente, a lo que agrega que las transcripciones efectuadas no corresponden a la Corte, pues en realidad son consideraciones del tribunal demandado en tutela que el juez constitucional cita en el fallo.

Al efecto, se observa que la Sala Civil Familia del Tribunal de Pereira, encontró que el sistema de interprete que tiene implementado el banco, en realidad no presta el servicio a las personas sordociegas, lo que en esencia llevó a acoger

las pretensiones del actor popular. Incluso, si se repara en este proceso, de la actividad probatoria desplegada como viene de examinarse, se acreditó que el servicio de intérprete y guía intérprete está garantizado para las personas que no tienen problema visual; donde el déficit se advierte es respecto de las personas sordociegas; lo que necesariamente se debe tener en cuenta para la decisión que se debe adoptar.

Es así, como la lectura de la sentencia de tutela permite constatar que fue el banco aquí demandado, como demandante en la tutela, quien expresamente afirmó y pidió al juez constitucional *“que «se revoque la... sentencia del 28 de mayo de 2018, en lo relativo a (I) la condena impuesta a Bancolombia de contratar para cada una de las... (22) sucursales demandadas por el actor popular un intérprete y un guía intérprete de planta o permanente”*; pero esa orden, en los términos que se transcribe, en realidad no corresponde a la emitida por el Tribunal de Pereira, al resolver la apelación contra la sentencia proferida en primera instancia, en la acción popular; al efecto, dispuso: *“ORDENAR al Banco Bancolombia SA que, en el término de dos (2) meses siguientes a la ejecutoria de este fallo, (i) garantice el servicio de un intérprete y guía interprete para personas en situación de discapacidad auditiva y/o visual”* (véase folios 388 del cuaderno principal). De la confrontación de lo afirmado en la tutela con esta resolución, saltan las diferencias, si se quiere sustanciales; la orden no es la de contratar un intérprete y un guía interprete y que sea de planta permanente; en

realidad, lo que ordena es que garantice el servicio de un intérprete y guía intérprete, lo que en verdad es diferente.

De las transcripciones que hace la Corte de la sentencia del Tribunal de Pereira, se advierte que éste, luego de citar el art. 8º de Ley 982 de 2005, expresamente indica: *“Tampoco se acepta que los mecanismos empleados reemplacen el guía intérprete e intérprete de que trata la norma: 1º. El Centro de Relevó en línea solo sirve para las personas que se comuniquen mediante el lenguaje de señas, esto es, con dificultades en el habla, básicamente con hipoacusia; pero los individuos con sordo-ceguera evidentemente no pueden usar ese mecanismo”*.

En verdad, sostener que una sentencia proferida por la Sala de Casación Civil, resolviendo una acción de tutela, constituye precedente para la decisión que se ha de adoptar en un proceso, como es una acción popular en segunda instancia, es un despropósito; porque la labor del juez constitucional se limita a revisar si la decisión objeto de tutela es constitutiva de una vía de hecho; es más, es posible que ese juez constitucional no comparta la decisión que revisa, bien porque considere que se pudo adoptar en otros términos más adecuados, o incluso porque debe ser en sentido contrario; pero estas circunstancias por sí solas no son suficientes para imponer su propio criterio o para considerar que son constitutivas de vía de hecho y acoger las pretensiones de la tutela; se reitera, porque a pesar de su punto de vista, esas decisiones que no comparte pueden ser razonables y estar debidamente fundamentadas y, por

tanto legales, lo que descarta la arbitrariedad o vía de hecho.

Cosa diferente es que el criterio jurídico de un fallador coincida con el de otro juez; o incluso, que tenga razones válidas para compartirlo, lo que no constituye ninguna irregularidad, máxime en un sistema que propugna por el respeto al precedente.

Y si bien es cierto, que a pesar de la prueba recibida en el proceso, en especial, la oral, se advierte que Bancolombia S.A., ha implementado medidas para evitar la discriminación de personas sordas, ciegas y sordociegas, con sistemas de señalización; la presencia de un empleado direccionador que normalmente se encuentra donde se asignan los turnos y que tiene como función la de guiar a estas personas con discapacidad; que la oficina del director de la sucursal es la primera y más visible que encuentran los usuarios en las distintas sedes y que éste es el encargado de atender a esas personas y tiene instalado los programas para conectarse con FENASCOL y a través de un intérprete del lenguaje de señas, brinda una atención oportuna y eficaz, lo cierto es que tales medidas no son suficientes para brindar una atención suficiente y adecuada a las personas que son sordas ciegas, como así lo concluyó el Tribunal de Pereira, y como en este asunto se colige de la actividad probatoria desplegada; se reitera, como viene de examinarse, los testigos nada indicaron sobre las medidas adoptadas para la atención de éstas personas, lo que es suficiente para la prosperidad de la acción popular.

No se puede dejar de lado, que el ordenamiento jurídico de Colombia, consagra políticas en pro de estas personas que se deben tener en cuenta y ha consagrado una serie de mecanismos para garantizarles en igualdad de condiciones, el acceso a todos los beneficios y derechos que tienen todos los asociados; incluso, en la sentencia de la Corte Suprema de Justicia que se ha venido citando, echa mano de la doctrina contenida, en otra sentencia proferida en una solicitud de amparo que invocó Bancolombia; donde al efecto puntualizó: *“En efecto, para desestimar tal ruego supralegal, esta Corte anotó, in extenso:*

*“3. El anterior recuento sirve para comprobar que la tesis replicada es plausible y por ello debe ser mantenida, con mayor razón, si en cuenta se tiene que la «población discapacitada», para el caso, los «sordos y sordo-ciegos», son sujetos que, dada su condición de «vulnerabilidad manifiesta», ameritan una especial protección por parte del Estado (art. 47 C.N.), comoquiera que la «disminución de sus capacidades» les impide desenvolverse en cualquier entorno de la misma manera como lo hace el resto de los ciudadanos, siendo esa la razón que justificó la expedición de la Ley 982 de 2005, en la que fueron impartidas políticas y medidas para preservar sus «derechos» al tratarse de «personas en situación discapacidad» oral, auditiva, o audiovisual.*

*“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», 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»** (Se resalta).

"De esa forma, ese marco legal armonizó con la Ley 361 de 1997, en la que se reglaron diversos «mecanismos de integración social de las personas que se hallen en situación de discapacidad» con miras a hacer valer su dignidad, asegurar su completa realización personal y su total integración social, tanto así que en el artículo 2º ut supra se consagró que «el Estado garantizará y velará porque en su ordenamiento jurídico no prevalezca discriminación sobre habitante alguno en su territorio, por circunstancias personales, económicas, físicas, fisiológicas, síquicas, sensoriales y sociales»" (STC7611-2018, 13 jun., rad. 2018-01555-00).

La jurisprudencia desde vieja data también se ha ocupado de la protección de las personas sordas, sordo ciegas y sordomudas; incluso, desde antes de la promulgación de la actual Carta Política, como se advierte de la Sentencia C-

605 del 1º de agosto de 2012, M. P. Doctora María Victoria Calle Correa, y al abordar la constitucionalidad de algunas disposiciones que fueron demandadas de la Ley 982 de 2005, en forma amplia y extensa, refiere a la protección de este segmento poblacional; haciendo un recuento jurisprudencial, para cuyo efecto y a modo de ilustración, se trae el siguiente pasaje:

**"4. El derecho constitucional reforzado de toda persona sorda y sordociega a acceder a un lenguaje**

*"La jurisprudencia constitucional ha reconocido el derecho fundamental que les asiste a las personas sordas, sordociegas y sordomudas a expresarse jurídicamente, de forma válida, tanto por escrito, como por señas, incluyendo, por supuesto lenguajes de señas como la Lengua de Señas de Colombia, LSC. Ha protegido especialmente a las personas menores, para que adquieran un lenguaje, bien sea oral (incluyendo la posibilidad de recuperar el oído si tal es una opción) o de señas, estudiando en condiciones de integración social, no de forma segregada y aislada. Por ello se mencionarán algunas de las decisiones más importantes en la materia y relevantes para la solución de los problemas jurídicos planteados.*

*"4.1. Protección a las personas sordas y sordociegas en general*

*"La posición defendida por la actual jurisprudencia no es reciente en el orden jurídico colombiano. Antes de 1991, bajo el orden establecido por la Constitución de 1886 y sus*

*reformas posteriores, ya el control de constitucionalidad se había pronunciado en tal sentido. La Corte Suprema de Justicia consideró contrario a la igualdad protegida constitucionalmente, un Decreto que impedía estar en cargos en la rama judicial a persona sordas, mudas o invidentes<sup>44</sup>.*

*"Reiterando posiciones como esa, por ejemplo, se declaró inconstitucional la exigencia que hacía el Código Civil a las personas sordomudas de hacerse entender por escrito, so pena de ser considerados para los efectos jurídicos correspondientes absolutamente incapaces (art. 1504, Código Civil), advirtiendo que sus actos no producían ni siquiera obligaciones naturales<sup>45</sup>".*

Finalmente, a título de conclusión puntualizó: *"(iii) Toda persona sorda, sordociega y sordomuda tiene derecho constitucional a adquirir y expresarse jurídicamente, de forma válida, tanto por señas, incluyendo, por supuesto la Lengua de Señas de Colombia, LSC, como oralmente, por escrito o por otras vías que se desarrollen para el efecto, como parte de los ámbitos de protección concreta de los derechos a la libertad de pensamiento y libertad de expresión (art. 20, CP)".*

Bajo estas circunstancias, el juez constitucional tenía que adoptar medidas para garantizar a estas personas sordociegas el acceso a los servicios públicos que presta a los asociados el sistema financiero, para el caso, Bancolombia S.A.; restando por examinar la orden emitida

en la sentencia de primer grado, para determinar si se debe mantener o modificar. Al efecto, dispuso: *“Ordenar a BANCOLOMBIA S.A., que dentro del mes siguiente a la ejecutoria de la sentencia, contrate de manera permanente en cada una de las sucursales referidas en la demanda, a un intérprete para personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas en los términos del artículo 8º de la Ley 982 de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio ...”*. Como se puede ver, en esencia emitió la orden en los términos solicitados por el actor popular en la demanda e incluso, como lo planteó Bancolombia S. A., en la tutela que instauró contra la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Pereira.

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

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

Ahora, aunque luego da la opción de que esa contratación sea directamente o mediante convenios con organismos que presten esos servicios, la orden se torna confusa porque se tiene que interpretar, lo que se presta para malos entendidos; pero, aún así, tampoco resulta adecuado cuando ordena contratar de manera permanente; porque esta acepción también se presta a confusiones; permanente, significa de duración indefinida o sin término de duración, así el servicio se preste por unos cuantos minutos al día, o quizás no lo preste porque no se requiere; o en cambio, puede significar que las personas que prestan el servicio de intérprete deben estar en forma permanente en las distintas sucursales de la demandada, durante toda la jornada laboral, todo lo cual tiene un matiz de una relación laboral, así no se presente ninguna persona que requiera de tales servicios, lo que de suyo constituye una carga exagerada y por lo mismo, injustificada.

En este sentido, se advierte que al recurrente le asiste la razón, cuando en la sustentación del recurso de apelación afirma, que el segmento de población que requiere de estos servicios, solo se presenta en forma esporádica a sus sedes. Como el reproche que se hace al demandado, es por la deficiencia en la atención de quienes son ciegos y sordos,

que no pueden ver el lenguaje de señas; la orden está dirigida a proteger a estas personas y como en verdad, no se tienen datos estadísticos o pruebas de la periodicidad con la que concurren estas personas al banco en busca de los servicios que brinda, el fallador no dispone de parámetros, para determinar si se requiere la disponibilidad de una persona que preste tales servicios durante toda la jornada en la que se atiende público. Pero, la verdad es que las reglas de la lógica y de la experiencia, enseñan que esas personas solo concurren excepcionalmente, a las entidades públicas o a las particulares que prestan servicios públicos; siendo aún más excepcional los casos en los que son requeridos por personas que a la vez son sordas y ciegas; incluso, algunos ni siquiera se pueden dar a entender por señales o signos, como incluso, lo tiene previsto el art. 140-3 del C. Civil, al indicar que esas personas cuando pueden manifestar el consentimiento por señas inequívocas pueden contraer matrimonio válidamente; incluso, las reglas de la experiencia también enseñan que ese segmento poblacional, los sordociegos, normalmente acuden en demanda de tales servicios acompañados de un guía de su confianza.

Incluso, se corre el riesgo que una persona para prestar el servicio de intérprete y guía intérprete, así esté debidamente certificada por la autoridad competente, tenga dificultades para hacerlo en algunos casos, porque en Colombia ese lenguaje de señas varía y no es igual en todas las regiones; precisamente, por esta razón, el congreso de Colombia tramitó y aprobó la Ley 2049 de 2020, para armonizar el lenguaje de señas en todo el país para

garantizar que las personas de todas las regiones tengan un mismo idioma de señas y de esta manera, se puedan comunicar entre ellos y con las demás personas sin obstáculos, la cual fue sancionada por el presidente de la República el 10 de agosto de 2020.

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

Por último, se advierte que aun en las acciones populares, la carga de la prueba la tiene el actor como lo puntualiza a parte demandada en el recurso de apelación; pero, no es cierto que en este caso no se allegó prueba como lo afirma; porque los medios de convicción se pueden aportar oficiosamente e incluso, por la demandada; siendo del caso precisar que una vez allegados, las pruebas son del proceso y no de las partes. Ahora, de las pruebas recibidas se advierte, como se resaltó, que la demandada aún no ha garantizado adecuadamente la accesibilidad de las personas sordas y ciegas; en estos trámites constitucionales, basta

con acreditar que no se han tomado las medidas consagradas legalmente para la protección de las personas, que por sus particulares condiciones requieren de tales medidas, en cuyo caso, se pretende prevenir o evitar el daño contingente o la amenaza, como expresamente lo indica el art. 2º de la Ley 742 de 1998; de tal manera, que no se requiere individualizar personas que se encuentran en esas particulares condiciones especiales, para acreditar que efectiva y concretamente se les ha vulnerado sus derechos cuando se han presentado a las instalaciones del banco para que les dispense los servicios enmarcados dentro de su objeto social.

#### **4. Conclusión**

Por lo antes expuesto, se modificará el numeral 2º de la parte resolutive, del fallo de primer grado, en cuanto a la orden para que preste el servicio de un intérprete y guía intérprete de señas, el cual quedará así. "2.- Ordenar a BANCOLOMBIA S.A. en los términos del art. 8º de la Ley 982 de 2005, que dentro del mes siguiente a la ejecutoria de la sentencia, garantice los servicios de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y ciegas, de manera directa o mediante convenios con entidades u organizaciones que presten el servicio y disponga la señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por personas con discapacidad visual y/o auditiva (Artículo 15 de la Ley 982).

En los demás se confirmará la sentencia de primer grado.

No hay lugar a condenar en costas en segunda instancia porque no se causaron.

#### **IV. RESOLUCIÓN**

A mérito de lo expuesto **LA SALA SEGUNDA DE DECISIÓN DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### **FALLA:**

**1.** Por lo antes expuesto, se modifica el numeral 2º de la parte resolutive, del fallo de primer grado, en cuanto a la orden para que preste el servicio de un intérprete y guía intérprete de señas; en consecuencia, quedará así. *“2.- Ordenar a BANCOLOMBIA S.A. en los términos del art. 8º de la Ley 982 de 2005, que dentro del mes siguiente a la ejecutoria de la sentencia, garantice los servicios de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y ciegas, de manera directa o mediante convenios con entidades u organizaciones que presten el servicio y disponga la señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por personas con discapacidad visual y/o auditiva (Artículo 15 de la Ley 982)”.*

**2.** En lo demás, se confirma la sentencia de primer grado.

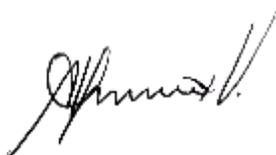
**3.** Sin costas por lo indicado en la parte motiva.

**COPIESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE**

**LOS MAGISTRADOS**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Enrique Gil Marín', written over a horizontal line.

**LUIS ENRIQUE GIL MARÍN**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Martha Cecilia Lema Villada', written over a horizontal line.

**MARTHA CECILIA LEMA VILLADA**

**RICARDO LEÓN CARVAJAL MARTÍNEZ**

En permiso