El siguiente es el documento presentado por el Magistrado Ponente que sirvió de base para proferir la providencia dentro del presente proceso. El contenido total y fiel de la decisión debe ser verificado en la respectiva Secretaría.

Proceso: Acción Popular

Radicación: 66001-31-03-003-2022-00013-01

Procedencia: Juzgado Tercero Civil del Circuito de Pereira

Accionante: Mario Restrepo

Coadyuvante: Cotty Morales Caamaño

Accionado: Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.

Casa Principal de la Agencia Delegada de Pereira.

**TEMAS: ACCIONES POPULARES / INTÉRPRETE Y GUÍA INTÉRPRETE / REGULACIÓN LEGAL / LEY 982 DE 2005 / ALCANCE DE LAS CARGAS / INCLUYEN TANTO A ENTIDADES PÚBLICAS COMO A PARTICULARES QUE PRESTAN SERVICIO AL PÚBLICO.**

… el legislador, al regular la acción popular por mandato del canon 88 superior, no excluyó de ningún modo a los particulares de la garantía y protección de los derechos e intereses colectivos, antes bien, los contempló como posibles infractores de esta categoría de prerrogativas, como se desprende de los siguientes artículos de la Ley 472 de 1998:

“Artículo 9. Procedencia de las acciones populares. Las acciones populares proceden 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 14. Personas contra quienes se dirige la acción. La Acción Popular se dirigirá contra el particular, persona natural o jurídica, o la autoridad pública cuya actuación u omisión se considere que amenaza, viola o ha violado el derecho o interés colectivo…”

Ahora, la Ley 982 de 2005 fue expedida con el fin de establecer normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas, dispone:

“Artículo 8°. 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 igual manera, lo harán las empresas prestadoras de servicios públicos, las Instituciones Prestadoras de Salud, las bibliotecas públicas…”

… la reglamentación existente no solo obliga al Estado remover barreras de inclusión o garantizar la integración de personas disminuidas en sus capacidades, sino también a los particulares que, en todo caso, deberán procurar la inserción plena a la vida social de estos sujetos, por virtud de la igualdad material, reconociendo que el principio de solidaridad impone cargas a los particulares que ofrezcan servicios públicos o en establecimientos abiertos al público.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE PEREIRA**

**Sala de Decisión Civil Familia**

**EDDER JIMMY SÁNCHEZ CALAMBÁS**

Magistrado ponente

**SP-0116-2023**

Acta N. º277 de 08-06-2023

Pereira, ocho **(8)** de junio de dos mil veintitrés **(2023)**

**1. ASUNTO A DECIDIR**

El recurso de Apelación interpuesto por el accionante, contra la sentencia calendada el 2 de noviembre de 2022, emitida por el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Pereira, en el trámite de la acción popular de la referencia.

**2. SÍNTESIS DE LA DEMANDA Y SU CONTESTACIÓN (art. 280 C.G.P)**

**2.1.** El accionante deprecó se ordene a Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A. contratar *con entidad idónea la atención para la población que manda la ley 982 de 2005*, esto es, sordos y sordociegos a través de intérpretes y guía intérpretes en la agencia delegada en Pereira ubicada en la *CARRRERA 7 NRO. 16 50.*

**2.2.** La accionada contestó la demanda y, a título de excepciones de mérito, alegó:

*i) falta de fundamento normativo válido para accionar,* porque al ser una empresa privada no debe aplicar la Ley 982 de 2005; *ii)* *cumplimiento del sistema de atención al consumidor que se encuentra en condiciones de discapacidad*, conforme a circulares externas de la Superintendencia Financiera; finalmente, *iii) inexistencia de vulneración o agravio sobre derechos e intereses colectivos*, con base en iguales circulares y ámbito de la norma en que se basa la acusación del actor.

**3.** **LA SENTENCIA**

El juzgado de conocimiento dictó la sentencia venida en apelación, mediante la cual negó las pretensiones de la acción y declaró probada la excepción denominada *falta de fundamento normativo válido para accionar.*

Arguyó que la sociedad convocada no hace parte de las que enlista el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, pues no se trata de entidad estatal, ente gubernamental o no gubernamental - por el que comprendió a las ONG-, ni presta servicios públicos, los que distinguió de atención al público. De modo que, por ser una sociedad particular, no le es aplicable la Ley 472 de 1998.

Posteriormente, el 16 de noviembre de 2022 profirió *aclaración* - realmente es corrección- de la referida providencia y advirtió al accionante las eventuales consecuencias de las expresiones irrespetuosas plasmadas en sus memoriales.

**4. EL RECURSO DE APELACIÓN**

**4.1.** El actor inconforme apeló dicha providencia y se dolió de la inaplicación de la Ley 472 de 1998 y Ley 982 de 2005 sin reparos, lo que a su parecer vulnera la seguridad jurídica pues desconoce imposiciones legales y del bloque de constitucionalidad. Reclamó se amparen las pretensiones de la acción y se concedan agencia en derecho a su favor en ambas instancias.

El resto de manifestación fueron el objeto de la referida corrección por cambio de palabras.

**4.2.** La accionada se pronunció prematuramente, es decir, antes de descorrerle el traslado del recurso, sin que sea esta razón para desentender su memorial en el que, como no recurrente, pidió confirmar la sentencia cuestionada porque el accionante no logró demostrar vulneración de derechos colectivos y, adicionó, en cumplimiento de las circulares externas de la Superintendencia Financiera para la accesibilidad al sistema financiero para consumidores en condición de discapacidad, proporciona adecuada atención a esas personas. Finalizó reiterando las consideraciones de la juzgadora de primera instancia en cuanto a la exclusión de la Ley 472 de 1998 por tratarse de una *sociedad particular* que no presta servicios públicos.

**5. RAZONAMIENTOS DE ORDEN LEGAL Y DOCTRINARIOS (art. 280 C.G.P)**

**5.1.** **Presupuestos procesales.** Se observa en el caso bajo examen que concurren cabalmente los denominados presupuestos procesales, de tal suerte que no aparece reproche por hacer desde el punto de vista, en torno de la validez de lo actuado, en virtud de lo cual puede la Sala pronunciarse de fondo.

**5.2.** **Las acciones populares.** El proceso examinado es de naturaleza constitucional, el canon 88 superior contempla esta vía judicial como la adecuada para la protección de derechos e intereses colectivos. El desarrollo legal de esta figura se remonta a la Ley 472 de 1998 que, en el artículo 4 enlista derechos enmarcados en esa categoría sin que, en todo caso, se trate de prescripción taxativa. Es de carácter preventivo y/o restitutorio y, sobre todo, público, de ahí que se diferencie de otros mecanismos de defensa judicial.

La normativa prescribe que se ejerce para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos relacionados con el patrimonio, espacio, la seguridad, la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza.

**5.3. Legitimación en la causa.** Sobre la legitimación en la causa no existe controversia. En el caso concreto, se satisface en ambos extremos. Por activa, por cuanto la acción popular puede ser ejercida por cualquier persona (art. 12 ibid.); por pasiva, Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A. matriz de la agencia ubicada en la Carrrera 7 Nro. 16-50 de la ciudad de Pereira, pues de acuerdo con el artículo 14 de la misma ley, la acción popular se dirigirá contra el particular, persona natural o jurídica, o la autoridad pública cuya actuación u omisión se considera que amenaza, viola o ha violado el derecho o interés colectivo. A este se le imputa tal omisión.

De otro lado, se enteró debidamente al Ministerio Público, la Defensoría del Pueblo y a la Alcaldía de Pereira.

**6. REPAROS A LA SENTENCIA**

**ÚNICO REPARO DEL ACTOR. PROSPERA**

Como quiera que el disenso del actor gira en torno a la exigibilidad de acciones afirmativas por parte de sujetos regidos por el derecho privado, se emprenderá más disquisición su análisis, cuestión directamente relacionada con la referida legitimación en la causa.

**6.1.** Se anticipa que el legislador, al regular la acción popular por mandato del canon 88 superior, no excluyó de ningún modo a los particulares de la garantía y protección de los derechos e intereses colectivos, antes bien, los contempló como posibles infractores de esta categoría de prerrogativas, como se desprende de los siguientes artículos de la **Ley 472 de 1998**:

***Artículo 9****. Procedencia de las acciones populares. Las acciones populares proceden 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 14.*** *Personas contra quienes se dirige la acción. La Acción Popular se dirigirá* ***contra el particular****, persona natural o jurídica, o la autoridad pública cuya actuación u omisión se considere que amenaza, viola o ha violado el derecho o interés colectivo. En caso de existir la vulneración o amenaza y se desconozcan los responsables, corresponderá al juez determinarlos.*

Cuestión que, a decir verdad, no es novedosa, pues los antecedentes de este mecanismo judicial ya anticipaban afectación del colectivo por cuenta de cualquier persona, como se rastrea en los artículos 992, 994, 1005, 2355 y 2359 del Código Civil o, incluso, el artículo 8 de la Ley 9 de 1989 y artículos 2 y 118 del Decreto 2303 de 1989.

De ahí que no se comparta la apreciación del fallo confutado, según el cual la citada Ley no es aplicable a sociedades particulares, pues al compás de los apartes transcritos resulta contraevidente, así como de la finalidad misma de la acción en comento, pues de vieja data se tiene visto que tanto el Estado como los particulares pueden amenazar o transgredir derechos e interés colectivos y, por eso, se habilita emprender demanda en su contra, claro está, ante distintas jurisdicciones.

**6.2.** Ahora, la **Ley** **982 de 2005** fue expedida con el fin de establecer normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas, dispone:

***Artículo 8°.*** *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.*

*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.*

Se infiere del texto, con claridad que, entre otras, son el Estado, las empresas prestadoras de servicios públicos y las entidades públicas y privadas que ofrecen *servicios al público*, quienes deben asumir la carga inherente a la incorporación del servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran dentro de los programas de atención al cliente.

**6.3.** Así que, en principio, la discusión sobre el carácter de la actividad aseguradora que presta la entidad accionada, según el certificado de existencia y representación legal de la cámara de comercio de Bogotá[[1]](#footnote-2), resultaría baladí. Sin embargo, para determinar los parámetros del criterio a aplicar, pues varían según el contexto - si presta servicios públicos o al público- es necesario reseñar la controversia que, de ataño, ha suscitado esta cuestión en la jurisprudencia constitucional nacional.

El uso del concepto de servicio público relacionado con la operación aseguradora no ha sido pacifico. Si bien el artículo 335 de la C.P. distingue entre las actividades financieras, bursátiles y aseguradoras, a todas imprime interés público sin que sea posible asimilarlo, sin más, con el servicio público, pero con relativa regularidad se ha tratado a la actividad bancaria bajo este precepto desde la sentencia SU-157 de 1999, punto sobre el que se volvió en sentencias T-520 y T-587 de 2003, providencias que se traen a colación pues, la diferencia entre actividades parecía evadirse recurrentemente, menos en lo concerniente al SOAT que, como seguro, se consideró auténtica expresión de servicio público, cuando menos, desde la sentencia T-105 de 1996.

Posteriormente, en sentencias como C-432 y C-433 de 2010, T-738 de 2011, T-408 de 2015, T-670 de 2016 y T-445 de 2020, la Corte Constitucional aseguró, sin atisbo, que las entidades aseguradoras no solo desarrollaban actividades de intereses general, sino que prestaban servicios públicos donde mediaban poderes estatales de intervención reforzados. Empero, voces discrepantes se levantaron, como en la sentencia T-726 de 2016, de ahí en T-463 y T-660 de 2017, T-256 de 2019, T-313A y T-379 de 2022, sentenciando que la actividad aseguradora, por regla general, no puede catalogarse como servicio público pues, a más de su naturaleza eminentemente contractual, no corresponde a una actividad que deba ser prestada en forma regular, permanente y continua, entre tanto, se circunscribe al amparo de riesgos específicos.

Asumiendo la postura actual del órgano de cierre en la jurisdicción constitucional, se continuará con el estudio del caso considerando que Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A. no presta servicios públicos, pero sí al público, lo que no fue motivo de controversia durante el trámite, al punto en que su defensa se fundó en la debida aplicación de mecanismos y protocolos para la atención al consumidor en situación de discapacidad.

**6.4.** Conviene recordar que la Ley 982 de 2005 no es la única que contempla acciones afirmativas y de inclusión para personas con limitaciones físico-sensoriales y en situación de discapacidad. La ley 361 de 1997 ya establecía mecanismos de integración social procurando, entre otras cosas, la accesibilidad; por su parte, la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad de la Asamblea Nacional de las Naciones Unidas se integró al ordenamiento jurídico nacional a través de la Ley 1346 de 2009; posteriormente, la Ley 1618 de 2013 ahondó en disposiciones para garantizar el goce pleno de derechos la población en las condiciones descritas.

Disposiciones sobre las que se ha manifestó esta Sala como, por ejemplo, en la sentencia SP-0019-2022, entendiendo que:

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

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

En efecto, la reglamentación existente no solo obliga al Estado remover barreras de inclusión o garantizar la integración de personas disminuidas en sus capacidades, sino también a los particulares que, en todo caso, deberán procurar la inserción plena a la vida social de estos sujetos, por virtud de la igualdad material, reconociendo que el principio de solidaridad impone cargas a los particulares que ofrezcan servicios públicos o en establecimientos abiertos al público. Postura reiterada en SP-0073-2023, SP-0070-2023, SP-0087-2022, entre otras.

**6.5.** No obstante lo anterior, el mero cotejo de estos supuestos no es razón suficiente para impartir orden judicial en el sentido pretendido, debe sopesarse el derecho a la libertad de empresa por la onerosidad que acarrean los servicios de, en este caso, profesionales intérpretes y guía interpretes para sordos y sordociegos, ateniendo a la capacidad económica de los establecimientos comerciales.

En efecto, se ha optado por la aplicación de test basados en los principios de razonabilidad y proporcionalidad, decantados con suficiencia por la Corte Constitucional[[2]](#footnote-3), ponderando la carga colectiva del empresario para la integración de personas que padecen algún tipo de disminución física, cognitiva, sensorial, etc., con el riesgo que amenaza sus propios derechos, es decir, sorteando que con un amparo se transgreda injustificadamente la integridad financiera del comerciante.

De modo que, para zanjar controversias como la planteada, se ha empleado el concepto de *tamaño de la empresa*, de conformidad con las leyes 590 del 2000, 905 de 2004, 1151 de 2007 y 1450 de 2011, así como el Decretos 1074 de 2015 y 957 de 2019[[3]](#footnote-4), insumos de valor para determinar, a la luz de un parámetro objetivo, si los comerciantes están o no en condiciones de soportar las cargas de la Ley 982 de 2005, sin que se vea afectada la economía de la empresa de manera desproporcionada.

Lo anterior concluyó en apreciación sostenida invariablemente, según la cual las únicas capaces de asumir la imposición para el acceso de sordos y sordo-ciegos a través de intérpretes y guías intérpretes son las medianas y grandes empresas, considerando los ingresos por actividades ordinarias anuales y demás parámetros como planta de personal y activos. Mientras que, para las micro y pequeñas empresas resulta irrazonablemente gravosa la imposición que vía extensión hermenéutica pretende exigírseles.

Al respecto, esta Sala discurrió en sentencias SP- 097, 093, 036 y 033, todas de 2023, entre otras. De donde emerge posición pacifica que habrá de aplicarse en este caso por la evidente identidad fáctica y jurídica.

**6.5.1.** Descendiendo al caso concreto, se dirige la acción contra la sucursal en Pereira de Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A con matrícula mercantil No. 2967502 y, según el certificado expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, es una empresa **grande**, como se ve:



(Pag.67 Arch.012 - 01PrimeraInstancia)

Así que, en principio, la accionada está en la posibilidad de sufragar los gastos que acarrea el acceso a los servicios que presta por medio de intérprete y guía intérprete para sordos y sordociegos con el giro ordinario de su actividad, por la que percibió en la última vigencia cerca de dos (2) billones de pesos, sin que se erija, por tanto, en carga desproporcionada o indebida en el caso particular.

**6.6.** Como en realidad no tenía vocación de prosperidad la excepción denominada *falta de fundamento normativo válido para accionar,* con base en la cual se denegaron las pretensiones de la acción, corresponde en esta instancia el examen de las otras dos, a saber:

**6.6.1.** *Cumplimiento del sistema de atención al consumidor que se encuentra en condiciones de discapacidad*.

Basada en el acatamiento de la Circular externa Nro.029 de 2014, modificada por la Circular externa Nro.008 de 2017, de la Superintendencia Financiera que, en el numeral 1 del Capítulo II, Título III de la Parte I, establece las medidas que deben adoptar las entidades en los Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) con relación a los consumidores en situación de discapacidad.

Al compás de lo anterior, citó extensos apartes de su protocolo interno, que también adosó, con especial hincapié en la atención especial y preferente a las personas en situación de discapacidad. Sin embargo, del recuento en que se funda el medio exceptivo y de la mentada Ley Estatutaria 1618 de 2013, refulge que las loables disposiciones empresariales al respecto se encaminan a superar barreras particularmente actitudinales[[4]](#footnote-5) y no propias del proceso comunicativo[[5]](#footnote-6) al que se refiere, con especialidad frente a personas que padecen hipoacusia, sordera y sordoceguera, la Ley 982 de 2005, que demanda en los sistemas atención el acceso efectivo de usuarios y/o consumidores a través del servicio de intérprete y guía intérprete para quienes lo requieran, bien sea de manera directa o a través de convenios con organismos que ofrezcan el servicio.

En ese sentido, el cumplimiento de las directrices de la Superintendencia Financiera no exime a la accionada de las obligaciones impuestas por la mentada ley, de contar con el o los profesionales idóneos para la atención de servicio al público que presta a la comunidad en situación de discapacidad. Aun siendo mecanismos de inclusión por medio de acciones afirmativas afines, han de ser concurrentes y complementarias, no excluyentes como se sugiere en el caso de marras, ante la evidente capacidad económica de la entidad convocada para asumir cargas de esta entidad y naturaleza. Sobre caso similar se pronunció la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en sentencias STC7611-2018 y STC8488-2018, convalidando la tesis que desde esos tiempos ha sostenido este Tribunal.

**6.6.2.** *Inexistencia de vulneración o agravio sobre derechos e intereses colectivos*.

A decir verdad, queda demostrada la inviabilidad de este medio porque se basa en iguales consideraciones a los dos que le preceden y, como se vio, no es cierto que la Ley 982 de 2005 sea aplicable, únicamente, a les entidades regidas por el derecho público, ni que el acatamiento de Circulares externas de la Superintendencia Financiera sustituya las obligaciones de carácter legal contempladas en la referida norma sin que, a fin de cuentas, hubieran sido las directrices emanadas de un ente de inspección, vigilancia y control, o las disposiciones internas de la empresa, el motivo jurídico de la acción popular que nos ocupa.

**6.7.** Al decantarse esta judicatura por la tesis que excluye el giro ordinario de la actividad aseguradora como servicio público, resulta incompatible la aplicación del literal j) del artículo 4 de la Ley 472 de 1998, invocado por el actor, pero como en ese mismo catalogo se encuentran en el literal n) *Los derechos de los consumidores y usuarios,* serán esos los derechos colectivos amparados. Al respecto tiene dicho esta judicatura que:

*Los derechos de los consumidores y usuarios tienen contenido poliédrico (CC, C-1141 de 2000). Dentro de las diversas pretensiones, intereses y situaciones que protegen (facetas) se encuentran algunas de orden sustancial, como la información, que garantiza además la libertad de elección de los bienes o servicios que se desean adquirir que, tratándose de personas en condición de discapacidad, está relacionado además con el reconocimiento mismo de su capacidad jurídica. Su protección se inspira “en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas”. (Ib.) El contenido de este derecho apunta a la protección sustancial de los ciudadanos que entran en relación con proveedores y distribuidores de bienes y servicios, en el marco de un estado social de derecho (CC, C-133 de 2014). (…)*

*Se protegen así los intereses de esta colectividad determinada: consumidores y usuarios.*

*Y aunque no esté enlistado expresamente en la Ley 472, también puede plantearse la existencia de un derecho colectivo a la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad, v.gr., las sordas y las sordociegas. (…)[[6]](#footnote-7)*

**6.8.** Finalmente, la prosperidad de la acción y el recurso interpuesto impone condenar en costas a la accionada en favor del actor popular, pero se estima necesario realizar breve anotación en cuanto a su tasación, etapa inmediatamente subsiguiente a la condena. El artículo 361 del C.G.P. prescribe que, *“Las costas están integradas por la totalidad de las expensas y gastos sufragados durante el curso del proceso y por las agencias en derecho. Las costas serán tasadas y liquidadas con criterios objetivos y verificables en el expediente, de conformidad con lo señalado en los artículos siguientes”.* Y el artículo 366 dispone que serán liquidadas de manera concentrada en el juzgado que haya conocido del proceso en primera o única instancia, estableciendo las reglas a las cuales debe estar sujeto el despacho judicial.

El numeral 4 de la norma en cita, establece que para la fijación de las agencias en derecho deberán aplicarse las tarifas que establezca el Consejo Superior de la Judicatura, teniéndose en cuenta, además, la naturaleza, calidad y duración de la gestión realizada por el apoderado o la parte que litigó personalmente.

Sin embargo, la Sala Civil Familia de este Tribunal estima que en la cuantificación de estos asuntos solo aplican los parámetros de naturaleza, calidad y duración de la gestión, sin considerar los límites máximos y mínimos, fijados en el Acuerdo No. PSAA16-10554 del CSJ, inaplicables por dos motivos, como enseguida se explica.

*“(i) El acto administrativo derogó el Acuerdo 1887 de 2003 que regulaba las tarifas para acciones populares; y, (ii) La analogía sería improcedente, en razón a que estos asuntos constitucionales son diferentes a los procesos que regula (Declarativos, ejecutivos, divisorios, etc.), puesto que ningún cuestionamiento patrimonial o de interés particular o privado debaten, exclusivamente, se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre derechos e intereses colectivos [Art.2º, L.472].” Sentencia TSP, Sala Civil – Familia. SP-0104-2022.*

**7. CONCLUSIONES**

Las anteriores consideraciones son suficientes para revocar la sentencia rebatida pues, como se vio: i) la Ley 472 de 1998, las acciones que en defensa de los derechos colectivos contempla y las obligaciones que acarrean, se predican respecto de particulares; ii) también es plausible demandar el cumplimiento de las cargas impuestas por la Ley 982 de 2005 de sujetos regidos por el derecho privado que, aunque no presten servicios públicos, sí al público; iii) aplicando, en todo caso, criterios de razonabilidad y proporcionalidad que consideren en el caso concreto la capacidad económica de la accionada, superada con suficiencia en el caso de marra; y iv) el eventual cumplimiento de pautas de atención fijadas por la Superintendencia Financiera no excluyen las obligaciones de origen legal de que trata el asunto.

**8. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira, en Sala Civil Familia de Decisión, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: Revocar** la sentencia calendada el 2 de noviembre de 2022, aclara por providencia del 16 de noviembre de 2022, emitida por el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Pereira, dentro del proceso de la referencia, y, en su lugar, se dispone:

**1.1. Declarar** imprósperas las excepciones propuestas por Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.

**1.2. Amparar** el derecho colectivo contemplado en el literal n) del artículo 4 de la Ley 472 de 1998, estos son *Los derechos de los consumidores y usuarios* en el contexto del derecho de acceso de las personas en situación de discapacidad, para garantizar su inclusión plena en la vida social.

**1.3. Ordenar** a Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A. que en la sucursal ubicada en la Carrera 7 Nro. 16-50 de la ciudad de Pereira y en el término de los dos (2) meses siguientes a la ejecutoria de esta providencia: i) garantice la atención de personas sordas y sordociegas a través del servicio de intérprete y guía intérprete, ii) fije en lugar visible la información sobre este servicio y del lugar en que podrán ser atendidas e iii) instale la señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para reconocimiento por ese grupo poblacional, en los términos del artículo 8 de la Ley 982 de 2005.

Se le **advierte** que la prestación del servicio podrá ejecutarse de manera directa, por medio de un empleado de planta debidamente capacitado o mediante convenios con organismos que lo ofrezcan.

**1.4. Ordenar** a la entidad accionada prestar, en el término de diez (10) días, garantía bancaria o póliza de seguros, por la suma de $5.000.000, para garantizar el cumplimiento de la sentencia.

**SEGUNDO: Condenar** en costas, en ambas instancias, a la parte accionada y a favor del promotor de la acción. Se liquidarán en primera instancia y la fijación de agencias de esta sede se hará en auto posterior por parte del magistrado sustanciador.

**TERCERO: Remitir** a la Defensoría del Pueblo copia de la demanda, del auto admisorio y de los fallos de primera y segunda instancia, para que sean incluidos en el Registro Público centralizado de acciones populares.

En su oportunidad, vuelva el expediente al juzgado de origen.

Los Magistrados,

**EDDER JIMMY SÁNCHEZ CALAMBÁS**

**JAIME ALBERTO SARAZA NARANJO**

**CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS**

1. Pag.17 y 18 del Arch.012 – 01PrimeraInstancia. [↑](#footnote-ref-2)
2. Sentencias C-022 de 2020, C-393 de 2019, C-101 de 2018, C.176 de 2017, C-355 de 2006, C-093 de 1001, C-022 de 1996, entre otras. [↑](#footnote-ref-3)
3. ***Artículo 2.2.1.13.2.1.*** *Criterio para la clasificación del tamaño empresarial. Para efectos de la clasificación del tamaño empresarial se tendrá como criterio exclusivo los ingresos por actividades ordinarias anuales de la respectiva empresa.*

*El nivel de ingresos por actividades ordinarias anuales con base en el cual se determina el tamaño empresarial variará dependiendo del sector económico en el cual la empresa desarrolle su actividad.* [↑](#footnote-ref-4)
4. ***ARTÍCULO 2o.*** *(…)* ***5. Barreras****: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:* ***a) Actitudinales****: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;* [↑](#footnote-ref-5)
5. Ibid. ***b) Comunicativas****: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.* [↑](#footnote-ref-6)
6. TSP – Sala Civil-Familia en SP-0019-2022. [↑](#footnote-ref-7)