

Expediente T-9.297.231

M.P. Jorge Enrique Ibáñez Najar

REPÚBLICA DE COLOMBIA

CORTE CONSTITUCIONAL

–Sala Cuarta de Revisión–

SENTENCIA T-534 DE 2023

Expediente: T-9.297.231

Acción de tutela interpuesta por John Maynard Ayala Pérez en contra de Rappi S.A.S.

Magistrado ponente:

Jorge Enrique Ibáñez Najar

Bogotá, D.C., cinco (5) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

La Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados Miguel Efraín Polo Rosero (E), Antonio José Lizarazo Ocampo y Jorge Enrique Ibáñez Najar, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, específicamente de las previstas en los artículos 86 y 241.9 de la Constitución Política, y 33 y siguientes del Decreto Ley 2591 de 1991, ha proferido la siguiente:

SENTENCIA

En el trámite de revisión de los fallos de tutela proferidos por los jueces constitucionales en primera y segunda instancia, con ocasión de la solicitud de amparo presentada por John Maynard Ayala Pérez en contra de Rappi S.A.S.

I. ANTECEDENTES

A. Hechos relevantes

1. El 7 de diciembre de 2022, Belsy Liliana Caraballo Coley, en calidad de apoderada de John Maynard Ayala Pérez, acudió al juez constitucional en procura de obtener la protección de los derechos fundamentales de su representado. Según expuso, la empresa Rappi S.A.S. habría transgredido los derechos del señor Ayala Pérez al debido proceso, al mínimo vital y a la posibilidad de elevar peticiones respetuosas a los particulares.
2. En el escrito de tutela se puso de manifiesto que desde febrero de 2022 el actor se vinculó a Rappi S.A.S. como “Rappitendero autorizado”, identificado con el número interno ID. 69889. Se expuso, además, que la vinculación se hizo con la suscripción del contrato de adhesión que, para estos efectos, exige la empresa a través de la aplicación “Soy Rappi.”
3. Fijado así el contexto, la tutela narra que el martes 22 de noviembre de 2022 el actor intentó ingresar a la aplicación, como normalmente lo hacía, con la sorpresa de que el acceso le fue denegado, en tanto su cuenta había sido bloqueada de forma permanente.
4. Ante la anterior situación, el señor Ayala Pérez procedió a investigar las razones de dicho bloqueo. En vista de que no recibió una respuesta clara, concisa y de fondo sobre su situación, elevó una petición a Rappi S.A.S., con el fin de que le fuesen precisadas las razones por las que incumplió los términos y condiciones exigidos para el normal desempeño de su actividad como rappitendero. El 23 de noviembre de 2022, Rappi S.A.S. informó al actor que su cuenta había sido desactivada por infringir, en varias ocasiones, “las políticas de desactivaciones de la comunidad Soy Rappi.”
5. En ese sentido, dado que la empresa no profundizó en las razones específicas por las cuales se le excluyó de la aplicación y, por ende, se le impidió seguir desempeñando su oficio como domiciliario a través de la citada aplicación, el señor John Maynard Ayala Pérez solicitó al juez constitucional que: (i) garantizara su derecho a obtener una respuesta de fondo a la petición elevada a la empresa; (ii) ordenara hacer efectivo el derecho al debido proceso “en la imposición de la sanción de bloqueo”, de suerte que “pueda ser oído y se le permita defenderse de los presuntos incumplimientos infringidos en el ejercicio de su rol como [r]appitendero”, y (iii) que, en caso de encontrar transgredido el debido proceso, ordenara a la empresa demandada habilitar su acceso a la plataforma.
6. Vale anotar que la apoderada del actor puso de manifiesto que los ingresos de su poderdante dependen primordialmente del oficio que desempeñaba a través de la aplicación

administrada por Rappi S.A.S. De ese modo, destacó que la economía del señor Ayala Pérez y la de su familia se ha visto seriamente afectada a partir de la decisión adoptada por la empresa. Pese a que ha recurrido a otras plataformas de prestación de servicios de domicilio, la actora aseguró que los ingresos de su representado “no le alcanzan para cubrir todos sus gastos, teniendo en cuenta que Rappi S.A.S. es una de las plataformas con mayor predominio en el mercado.”

B. Trámite procesal

a) Admisión de la demanda de tutela, contestación y actuaciones de la empresa accionada

7. Consta en el plenario que el asunto fue asignado al Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes de Sincelejo (Sucre). Mediante auto del 7 de diciembre de 2022, dicha autoridad admitió la demanda, reconoció a Belsy Liliana Caraballo Coley como apoderada de John Maynard Ayala Pérez y solicitó al representante legal de Rappi S.A.S. que presentara un informe sobre los hechos que dieron lugar a la interposición de la acción constitucional.

8. La empresa Rappi S.A.S. adelantó las siguientes actuaciones:

9. Mediante escrito del 13 de diciembre de 2022, dirigido al señor John Maynard Ayala Pérez, dio respuesta a la petición elevada por este último el 22 de noviembre de ese mismo año. Al respecto, puso de manifiesto tres aspectos relevantes. En primer lugar, destacó que, una vez analizado el sistema de información de la empresa, se advirtió que el señor Ayala “ha sido reportado por realizar acciones relacionadas con la recepción de propinas en detrimento de terceros y de la plataforma y/o aprovechándose de ésta, como se evidencia en los Anexos 1 y 2, el peticionario recibía propinas de más del doble del valor de los productos de la correspondiente orden e incluso existen órdenes con valor de cero pesos M/CTE (\$0) y propinas cuarenta y un mil pesos M/CTE (\$41.000).”

10. En segundo lugar, puso de presente que los términos y condiciones de la aplicación Soy Rappi fueron aceptadas por el peticionario al registrarse en la misma, al paso que la decisión de “revocar el acceso del peticionario a la [a]plicación Soy Rappi” se encuentra debidamente sustentada en el material probatorio recaudado, el cual fue debidamente anexado a la respuesta. En tercer lugar, la empresa aclaró al solicitante que los usuarios de la aplicación

“tienen la posibilidad de controvertir las decisiones adoptadas por Rappi”; que para esos efectos puede “enviar las pruebas que considere oportunas y pertinentes para que las mismas sean consideradas”, y que entre la empresa y él “no ha existido una relación laboral y/o de prestación de servicios.”

11. Por otra parte, por medio de escrito del 13 de diciembre de 2022, el representante legal de la empresa Rappi S.A.S., Felipe Villamarín Lafaurie, presentó un informe al juez de primera instancia en el que solicitó que se declarara la improcedencia de la solicitud de amparo. Sobre el particular, realizó las siguientes precisiones:

12. Primero, sostuvo que los “repartidores independientes” que utilizan la aplicación de Rappi S.A.S. no se vinculan a la empresa mediante contratos de adhesión. En realidad, estos repartidores simplemente son usuarios de la aplicación Soy Rappi; es decir, son personas que han aceptado los términos y condiciones de uso de la aplicación. De ahí que entre estos individuos y la empresa no medie “una relación laboral, de prestación de servicios y/o contractual.” Los repartidores –insistió el representante legal de la empresa– son exclusivamente usuarios de la tecnología de Rappi.

13. Segundo, aclaró que la empresa no hace bloqueos de las cuentas de la plataforma. En estricto sentido, al amparo de los términos y condiciones de uso de la aplicación, Rappi S.A.S. está facultada para revocar la autorización de uso de dicha tecnología. Por esa vía, precisó que fue justamente ello lo que ocurrió en esta oportunidad. Según expuso, el actor “recibía propinas de más del doble del valor de los productos de la correspondiente orden e incluso existen órdenes con valor de cero pesos M/CTE (\$0) y propinas cuarenta y un mil pesos M/CTE (\$41.000), lo que constituye una violación del literal b) y d) del acápite denominado “Cancelación del acceso a la plataforma.””

14. Tercero, destacó que el 23 de noviembre de 2022 dio respuesta a la petición elevada por el accionante y le informó que su cuenta no sería activada, por una infracción en los términos y condiciones de uso de la aplicación. Respuesta que fue complementada mediante escrito del 13 de diciembre de 2022, en el que se le comunicó: “que la autorización de uso de su cuenta en la aplicación “Soy Rappi” fue revocada debido a que ha sido reportado por actuaciones en detrimento de terceros y de la Plataforma Rappi que afectan el patrimonio y la buena fe de los mismos.” De igual modo, sostuvo que todas las decisiones de Rappi S.A.S.

pueden ser controvertidas, para lo cual es posible allegar las pruebas que se estimen pertinentes a fin de que sean valoradas por la empresa.

15. Cuarto, luego de precisar el objeto de la sociedad, puso de relieve que:

“La Plataforma Rappi es únicamente una plataforma virtual, compuesta por una aplicación para dispositivos móviles y una página web (en adelante “Plataforma Rappi”), por medio de la cual se conectan tres (3) tipos usuarios: i) Aliados Comerciales, que exhiben, ofrecen y comercializan sus productos y/o servicios en la Plataforma Rappi para que éstos sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores por medio de la misma; ii) Usuarios/Consumidores, quienes a través de la Plataforma adquieren productos y/o servicios comercializados por los Aliados Comerciales; y iii) Usuarios de la Aplicación “Soy Rappi” (“Repartidores Independientes”)”.

b) Sentencia de primera instancia

17. El 22 de diciembre de 2022, el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes de Sincelejo (Sucre) negó la solicitud de amparo impetrada por el actor. Luego de traer a colación algunas consideraciones normativas y dogmáticas sobre el ejercicio y la efectividad del derecho fundamental de petición, la autoridad judicial señaló que si bien se tiene que el actor elevó una solicitud a Rappi S.A.S., a fin de que se le informara por qué se le impidió seguir usando la aplicación, se demostró que la empresa brindó dos respuestas (una corta y otra extensa) en las que profundizó en las razones de tal decisión. En ese orden, dado que (i) la respuesta de la empresa fue “clara, precisa y resuelve de fondo lo pedido”; (ii) se le informó al actor las razones de la desautorización para el uso de la aplicación, así como los elementos de juicio que conllevaron a tal decisión, y (iii) se demostró que tal actuación responde a los términos y condiciones de uso de la plataforma, los cuales eran conocidos por el demandante, el juez de primer grado concluyó que en esta ocasión no se transgredieron los derechos invocados por el actor.

c) Impugnación

18. En desacuerdo con la antedicha decisión, el 28 de diciembre de 2022 el actor impugnó el fallo. Entre otras cosas, puso de relieve que la empresa se limitó a manifestar que el actor incumplió los términos de uso de la aplicación, pero no especificó las razones de dicho

incumplimiento, lo que le impidió ejercer el derecho de contradicción y, por ende, el derecho a un debido proceso.

d) Sentencia de segunda instancia

19. Mediante sentencia del 10 de febrero de 2023, el Juzgado Primero Penal del Circuito para Adolescentes de Sincelejo (Sucre) confirmó la decisión de primera instancia. Tras recapitular algunas consideraciones dogmáticas sobre el derecho fundamental de petición, la autoridad de segundo grado puso de presente que el 13 de diciembre de 2022, previo a la decisión de primera instancia, la empresa emitió una respuesta en la que se resolvieron de fondo los interrogantes planteados por el actor. En ese orden, estimó que no hubo en este caso una transgresión al derecho fundamental de petición, ya que Rappi S.A.S. atendió a la solicitud del actor en los términos dispuestos por la jurisprudencia constitucional. Por otra parte, en lo que refiere a la transgresión del derecho fundamental al debido proceso, el juez de segunda instancia secundó las afirmaciones emitidas a este respecto por la autoridad de primer grado. Así las cosas, destacó que la decisión de la empresa no pudo haber sorprendido al actor si se tiene en cuenta que este último conocía los términos y condiciones del uso de la plataforma. Reglas que, dicho sea de paso, transgredió, pues según demostró Rappi S.A.S., el demandante habría recibido propinas indebidas.

e) Selección para revisión por la Corte Constitucional y reparto

20. Remitido el proceso de tutela a la Corte Constitucional, la Sala de Selección de Tutelas Número Cuatro, por Auto del 28 de abril de 2022, notificado el 15 de mayo de ese mismo año, seleccionó el expediente T-9.297.231, con fundamento en el criterio objetivo de “[p]osible violación o desconocimiento del precedente de la Corte Constitucional” y en el criterio subjetivo de “[u]rgencia de proteger un derecho fundamental.”

f) Actuaciones en sede de revisión

21. Decreto de pruebas. Por medio de Auto del 5 de junio de 2023, el magistrado sustanciador consideró necesario decretar y practicar algunas pruebas con el fin de aclarar los supuestos de hecho que dieron origen a la controversia constitucional sub examine. En ese sentido, ofició al señor John Maynard Ayala Pérez para que, por sí mismo o a través de su apoderada, precisara algunas circunstancias sobre su situación económica, personal y

familiar; sobre los trámites que había desplegado con ocasión de la decisión adoptada por la empresa demandada, y sobre el comportamiento indebido que le endilga Rappi S.A.S.

22. Asimismo, el magistrado sustanciador ofició a Rappi S.A.S. para que aclarara: (i) el tipo de vinculación existente entre la empresa y los rappitenderos o repartidores independientes; (ii) las reglas aplicables al reconocimiento de propinas en beneficio de los repartidores independientes; (iii) el procedimiento que provee la empresa para controvertir sus decisiones, y (iv) cuál fue el comportamiento desplegado por el actor y por qué este conllevó a la decisión que hoy se controvierte por conducto de esta senda judicial. Finalmente, la Corte invitó a varias instituciones educativas para que, si lo consideraban oportuno, rindieran un concepto sobre la controversia constitucional sub examine.

24. En lo que se refiere a las conductas indebidas endilgadas por Rappi S.A.S., la apoderada precisó que las propinas en el desempeño del oficio de rappitendero son eminentemente voluntarias, razón por la que hay usuarios de la aplicación, algunas veces extranjeros, que adquieren productos por conducto de la plataforma y conceden cuantiosas propinas, como ocurrió en este caso. Ahora bien, a este respecto señaló que las propinas son transferidas a Rappi para que posteriormente sea la empresa la que consigne a los rappitenderos el valor de las mismas. En punto a esta cuestión, señaló que “no es cierto lo manifestado por Rappi en la respuesta a la tutela en el sentido de que bloqueó su cuenta porque estaba recibiendo propinas (...). Es más, las propinas que dice Rappi que el señor John Ayala recibió de más del doble del valor de los productos de la correspondiente orden nunca le fueron consignadas.”

25. Informe de Rappi S.A.S. Mediante escrito del 16 de junio de 2023, el representante legal suplente de Rappi S.A.S. puso de presente lo siguiente.

26. En primer lugar aclaró que Rappi es una empresa de tecnología que tiene por propósito conectar a tres tipos de usuarios: (i) aliados comerciales, quienes exhiben y comercializan productos; (ii) usuarios/consumidores, quienes adquieren los productos ofrecidos por medio de la plataforma, y (iii) repartidores independientes, quienes a través de la aplicación visualizan y aceptan voluntariamente la gestión de las órdenes solicitadas por los usuarios/consumidores. Así las cosas, el representante legal de la empresa señaló que entre Rappi y los repartidores independientes no existe un contrato de trabajo en los términos previstos en el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo, pues no media prestación

personal del servicio ni subordinación ni remuneración.

27. En segundo lugar, descendiendo a los interrogantes formulados por el magistrado sustanciador, la empresa puso de presente: (i) que los rappitenderos cuentan con canales de atención a través de los cuales pueden presentar sus peticiones, quejas y reclamos, y que el actor no acudió en ningún momento a ellos; (ii) que entre Rappi y los repartidores independientes no existe ninguna relación más allá de la prestación de tecnología por parte de la primera en favor de los segundos, y que estos últimos son únicamente usuarios de la plataforma; y (iii) que si bien las propinas a los repartidores son libres y voluntarias y pueden ser proporcionadas al momento de la solicitud de la orden o una vez finalizada, en este caso se encontró que el señor Ayala Pérez, al parecer, se coludió con diferentes usuarios/consumidores de la plataforma Rappi, para que estos le proporcionaran una propina de alto valor una vez finalizada la orden y a sabiendas de que los métodos de pago empleados eran tarjetas de crédito o débito sin cupo o sin fondos. Actuación que perjudicó el patrimonio de la empresa.

28. Frente a esta última circunstancia, sostuvo que las operaciones que se estiman fraudulentas fueron desplegadas por el actor entre los días 20 y 21 de noviembre de 2022, y que comprometieron la realización de siete órdenes, algunas de las cuales, pese a tener un valor de cero pesos, registraron propinas de hasta \$41.000 (ver tabla, infra).

29. Por último, la empresa destacó que dentro de los términos y condiciones de uso de la aplicación se encuentra el acápite titulado “Cancelación del acceso a la aplicación ‘Soy Rappi’”, en virtud del cual la plataforma se reserva el derecho a revocar el uso de la aplicación a los repartidores independientes que hayan incurrido en alguna conducta contraria a dichos términos y condiciones de uso. Lo que no obsta para que estos puedan elevar peticiones, quejas y reclamos. Por su parte, puso de manifiesto que Rappi creó la Defensoría al Repartidor, “la cual tiene como objetivo ser una instancia independiente y objetiva para todos los Repartidores Independientes (...) [y] está conformada por un equipo de personas exclusivamente dedicadas a revisar los casos de los Repartidores Independientes que se vean afectados por cualquier inconveniente que puedan tener con el uso de la Aplicación ‘Soy Rappi’, así como con Aliados Comerciales, Usuarios/Consumidores, y otros Repartidores Independientes.”

30. Traslado de las pruebas recaudadas en el proceso. Luego de poner a disposición de las partes los informes, anexos y demás documentos recaudados en sede de revisión, tanto Rappi S.A.S. como el actor se pronunciaron sobre las afirmaciones emitidas en esta sede.

31. Memorial presentado por Rappi S.A.S. Mediante memorial del 27 de junio de 2023, el representante legal suplente de Rappi S.A.S. se pronunció sobre el informe allegado por la apoderada del señor John Maynard Ayala Pérez. Entre otras cosas, sostuvo que el actor no allegó elementos de juicio que dieran cuenta de sus circunstancias de vida, por lo que en este ámbito sus afirmaciones no pueden darse por ciertas. Recalcó, además, que el repartidor no ha elevado ninguna solicitud a la “Defensoría del Repartidor” ni ha activado los canales previstos por la empresa para controvertir sus decisiones administrativas.

32. De manera análoga, insistió en que el demandante no sustentó con suficiencia por qué recibió propinas de alto valor, que no guardaban proporción con las órdenes solicitadas por los usuarios/consumidores. En este punto, señaló que el promedio de las propinas en Sincelejo es de \$2.111, lo que contrasta con las recibidas por el actor, algunas de las cuales superan los \$40.000. Finalmente, la empresa recalcó que los repartidores independientes son personas naturales que, para registrarse libre y voluntariamente a la aplicación “Soy Rappi”, deben aceptar y reconocer el reglamento y los términos y condiciones de uso de la plataforma, que entre otras cosas incluye un acápite de “cancelación del acceso a la aplicación ‘Soy Rappi’”.

33. A continuación, se presenta una tabla en la que se discriminan las órdenes que al parecer fueron tomadas por el señor Ayala Pérez y en las que, según la empresa, se presentan inconsistencias en la transacción de los pagos y de las propinas:

Tabla 1. Órdenes cuyo método de pago fue mediante tarjeta de crédito

Fecha y hora

Número de orden

Subtotal o total del producto

Propina

Estado de la transacción

21-11-22

23:08:17

***954

\$16.900 (Sub.)

\$41.550

La totalidad de la transacción fue fallida.

22:35:29

***093

\$16.600 (Sub.)

\$40.000

La transacción de la propina fue fallida.

21-11-22

20:31:35

***010

\$9.900 (Sub.)

\$41.000

La totalidad de la transacción fue fallida.

21-11-22

17:02:32

***993

\$19.800 (Sub.)

\$41.000

La totalidad de la transacción fue fallida.

20-11-22

23:35:04

***197

\$12.500 (Sub.)

\$40.000

La totalidad de la transacción fue fallida.

21-11-22

19:08

***984

\$32.500 (Total)

\$40.000

No se especifica.

20-11-22

22:36

\$16.550 (Total)

\$40.000

No se especifica.

Fuente: elaboración de la Sala Cuarta de Revisión.

34. Memorial presentado por la apoderada de John Maynard Ayala Pérez. En memorial remitido a esta Corporación el 26 de junio de 2023, el actor se pronunció sobre algunas de las afirmaciones emitidas por Rappi S.A.S. a lo largo del proceso de revisión. Primero, señaló que Rappi no logró demostrar de qué manera su conducta pudo haber afectado el patrimonio de la empresa a la hora de recibir propinas de alto valor. Segundo, manifestó que se le impidió acceder a la plataforma sin previo aviso y sin respetar el debido proceso, ya que no fue llamado a descargos. Finalmente, en tercer término, puso de relieve que la empresa no logró demostrar que él se hubiese coludido con terceros para llevar a cabo actuaciones fraudulentas; por esa vía, insistió en que “Rappi en su posición dominante viene ejerciendo actuaciones violatorias con los Rappitenderos, siendo este su normal proceder, inhabilitando las cuentas de los Rappitenderos cuando a ellos bien les tenga, sin cumplir con las garantías procesales (sic).”

35. Concepto técnico de la Universidad Libre. En escrito presentado a la Corporación el 14 de junio de 2023, los integrantes del Observatorio del trabajo y de la seguridad social de la Universidad Libre conceptuaron sobre el asunto que reclama la atención de esta Corte. A partir de algunas recomendaciones de la OIT, los investigadores dividieron su concepto en cuatro partes, las cuales se reseñan a continuación:

36. Primero, reconocieron que el “modelo de trabajo” de las aplicaciones supone grandes retos para la legislación nacional. A su consideración, es claro que las relaciones laborales clásicas, propias de modelos de producción fordistas-tayloristas, han cambiado radicalmente. Estas últimas se caracterizaban por reproducir un esquema de subordinación, remuneración y prestación personal del servicio, el cual ha sido capital en el reconocimiento de las relaciones de trabajo y en la consiguiente protección al trabajador. Ciertamente, las aplicaciones tecnológicas como Rappi han transformado radicalmente estos patrones. Según los términos de la citada empresa, la aplicación de tecnología no participa en el negocio jurídico que entabla el consumidor, el proveedor y el repartidor; su función se contrae a ser un medio de contacto entre estas tres partes y cobrar las respectivas comisiones por la

comercialización de los productos que se ofrecen por conducto de la plataforma tecnológica.

37. Dicho esto, los investigadores manifestaron sus dudas sobre la autenticidad del esquema de negocio defendido por Rappi. Si bien es claro que la empresa no funciona con un modelo clásico de relaciones laborales –es decir, no se trata de un empleador común y corriente–, el hecho cierto es que el esquema de funcionamiento de la plataforma: (a) “limita la libertad del repartidor dentro de unas exigencias altas en la recepción y entrega de los pedidos”; (b) incentiva la competencia interna por conducto de las calificaciones y la cantidad de pedidos satisfactorios; y (c) otorga a la empresa el poder de “conexión” a la aplicación, o sea, es ella quien decide quién puede continuar comercializando productos y quién no. Así las cosas, al margen de sus particularidades, los investigadores partieron de la premisa de que el esquema de Rappi ha dado paso a un “sistema de relaciones laborales que genera derechos laborales.”

38. Segundo, destacaron que Rappi S.A.S. cuenta con un poder de sanción que debe estar sujeto al artículo 29 superior. En este frente, pusieron de relieve que la plataforma cuenta con un algoritmo que califica el cumplimiento efectivo de las tareas y que, incluso sobre la base de esa evaluación periódica, puede dar paso a la suspensión de la plataforma. Con el agravante de que a menudo quien sufre las consecuencias de la suspensión nunca tiene noticia de las razones por las cuales no puede volver a hacer uso de la aplicación. Por esa razón, concluyeron que “las sanciones y rechazos llevados a cabo por un algoritmo pueden atentar contra derechos, principios y garantías tanto constitucionales como laborales (...)”.

39. Tercero, los investigadores hicieron énfasis en que los rechazos y las desactivaciones de los repartidores muchas veces tienen lugar sin que medie explicación concreta sobre las razones de la infracción o del término del servicio incumplido, lo que puede lesionar garantías constitucionales como el debido proceso. A este último respecto, sugirieron a la Corte tener en cuenta las recomendaciones de la OIT en la materia, a las cuales se aludirá más adelante. Igualmente, señalaron que, al tratarse de auténticos trabajadores, las personas vinculadas a la aplicación Rappi “tienen derecho a un debido proceso en el momento de aplicar cualquier tipo de sanción, ya sea de suspensión o de terminación del contrato.”

40. Cuarto, manifestaron que el debido proceso debe regir todas las relaciones laborales,

civiles, comerciales, contractuales y estatales. Con la precisión de que, en el ámbito laboral, este derecho impacta la facultad sancionatoria del empleador, la cual debe ser ejercida de “forma razonable y proporcional a la falta que se comete y estar plenamente probados los hechos que se imputan.” Asimismo, destacaron que la OIT ha recomendado a los Estados en los que operan estas plataformas que se aúnen esfuerzos en el reconocimiento de los derechos de los usuarios de estas plataformas, en particular “el derecho a apelar las decisiones de rechazo de tareas e inhabilitación de sus cuentas de trabajo.”

41. En ese orden, los investigadores recomendaron a la Corporación amparar los derechos fundamentales del actor y aprovechar esta ocasión para fijar subreglas “frente a los procedimientos sancionatorios de las aplicaciones tecnológicas de domicilio y sus trabajadores o repartidores.”

42. Concepto técnico de la Universidad Externado de Colombia. Mediante escrito presentado el 16 de junio de 2023, el Departamento de Derecho Laboral de la Universidad Externado de Colombia presentó un concepto técnico sobre el asunto que convoca la atención de la Sala de Revisión. A modo de advertencia preliminar, el ente educativo puso de relieve que no se pronunciaría sobre la naturaleza del vínculo jurídico entre el repartidor y la empresa, pues las pretensiones del accionante no giran en torno a dicha cuestión. Bajo tal premisa, la universidad ahondó en “el derecho fundamental al debido proceso y su aplicación a las relaciones de trabajo independiente.”

43. Primero, resaltó que el debido proceso es un derecho fundamental que debe ser garantizado en todas las actuaciones judiciales y administrativas, y cuyo propósito es proteger al individuo de la facultad disciplinaria, independientemente del sujeto que la ejerza. Lo cual explica por qué su ámbito de protección no se limita a las relaciones públicas, sino que se extiende incluso a las relaciones particulares, entre estas las contractuales.

44. Segundo, destacó que, al hilo de lo expuesto y con base en lo previsto en la Sentencia C-593 de 2014, cuando se ejerce la potestad sancionadora, es menester que se observen a cabalidad una serie de requisitos, entre estos: (i) que se comunique formalmente a la persona sobre el inicio del proceso disciplinario; (ii) que se advierta al interesado sobre las faltas o fallas que son objeto de escrutinio; (iii) que se permita a dicho individuo controvertir las acusaciones que recaen sobre él, lo que supone la posibilidad de allegar pruebas, y (iv)

que, en caso de imponerse una sanción, esta sea motivada y congruente, y susceptible de ser recurrida.

45. Tercero, al tenor de lo dispuesto en la Sentencia T-054 de 2018, puso de manifiesto que si bien las relaciones de trabajo independiente pueden enmarcarse en condiciones contractuales libremente fijadas y aceptadas por las partes, las decisiones que se adopten en perjuicio de una de ellas (en particular de quien ejerce la actividad concernida) deben respetar los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

46. Cuarto, la Universidad concluyó que estas premisas deben ser aplicadas, *mutatis mutandis*, al caso concreto. Así, expuso que la relación entre Rappi S.A.S. y los repartidores independientes debe estar mediada por el derecho al debido proceso, en particular cuando se trata del ejercicio de una facultad sancionadora, esto es, de una potestad que puede aparejar consecuencias negativas para los repartidores.

47. Aun si se parte de la base de que entre Rappi y los repartidores no existe relación contractual alguna, el ente educativo sostuvo que entre ellos existe al menos una relación “regida por unos términos y condiciones de uso de la plataforma, lo cual le permite a la empresa accionada tomar decisiones relativas al ingreso o exclusión del repartidor del uso de esta, por lo cual, independientemente del tipo de relación que ata a los sujetos procesales de la presente acción, lo que resulta relevante es este hecho, con lo cual puede concluirse la aplicabilidad de las garantías mínimas del debido proceso.”

48. En ese orden, puso de relieve que cuando Rappi S.A.S. decide sobre la violación de los términos de uso de la aplicación no solo juzga la conducta del repartidor, sino que adicionalmente le impone una consecuencia negativa, razón suficiente “para que resulten aplicables los postulados derivados del derecho fundamental al debido proceso.” Así las cosas, dado que al trabajador no se le dieron las garantías propias del citado derecho fundamental, el ente universitario sugirió a la Corte que ampare los derechos del demandante y ordene a la empresa que reinicie la actuación sancionatoria y respete los contenidos mínimos del debido proceso.

II. CONSIDERACIONES

A. Competencia

49. La Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional es competente para revisar y decidir sobre la acción de tutela de la referencia con arreglo a lo establecido en los artículos 86 y 241.9 de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 33, 34 y 35 del Decreto 2591 de 1991, y en cumplimiento de lo resuelto por la Sala de Selección de Tutelas Número Cuatro en Auto del 28 de abril de 2023, notificado el 15 de mayo de 2023.

B. Cuestión previa: sobre la carencia actual de objeto por hecho superado

50. De manera preliminar, antes de analizar si en este caso se cumplen los requisitos de procedibilidad del amparo y abordar el eventual estudio de fondo de la acción, la Sala procederá a analizar la posible configuración del fenómeno de la carencia actual de objeto por hecho superado. Lo anterior, debido a que el 13 de diciembre de 2022, durante el trámite de la acción de tutela, Rappi S.A.S. remitió una segunda respuesta al actor sobre la petición formulada por aquel el 22 de noviembre de ese año. Además, porque esta fue la conclusión a la cual arribaron los jueces de primera y segunda instancia para declarar la improcedencia del amparo, a partir de sus análisis sobre el alcance de dicha respuesta otorgada por la empresa demandada.

51. La jurisprudencia ha reconocido que, en algunos eventos particulares, el juez de tutela no tiene un objeto sobre el cual pronunciarse. Esto ocurre, por ejemplo, cuando la vulneración de los derechos fundamentales queda consumada o cuando la actuación u omisión en que ésta se cimentaba desaparece antes de que se produzca el pronunciamiento judicial. En esos escenarios, se ha concluido que la solicitud de amparo pierde toda eficacia. Por tanto, se configura el fenómeno que la jurisprudencia de esta Corte ha denominado como carencia actual de objeto. Esa institución procesal tiene lugar en tres eventos, a saber: (i) situación sobreviniente; (ii) daño consumado; o, (iii) hecho superado.

52. En cuanto a la configuración de este fenómeno por el acaecimiento de un hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 señala que: “Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes.” A este respecto, en la Sentencia SU-522 de 2019 se señaló que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando ocurre la satisfacción de lo pedido en la acción de tutela y desaparece la afectación al derecho fundamental

alegado, como consecuencia de una actuación voluntaria de la entidad accionada. Por ello, se indicó que, para constatar la configuración de esta causal, el juez de tutela debe verificar: “(i) que efectivamente se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela; y, (ii) que la entidad demandada haya actuado (o cesado en su accionar) a motu proprio, es decir, voluntariamente.”

53. Como se indicó en el acápite de hechos relevantes, el 22 de noviembre de 2022 el señor Ayala Pérez elevó una petición a Rappi S.A.S., con el fin de que la empresa le precisara las razones por las cuales se le señalaba de haber incumplido los términos y condiciones exigidos para el normal desempeño de su actividad como rappitendero. En respuesta a su solicitud, el 23 de noviembre de 2023 la accionada le informó que su cuenta había sido desactivada por infringir, en varias ocasiones, “las políticas de desactivaciones de la comunidad Soy Rappi.” Con todo, en dicha contestación la empresa no profundizó en las razones específicas por las cuales la cuenta del actor fue excluida de la aplicación.

54. Inconforme con la respuesta otorgada, el actor presentó la acción de tutela con el propósito de que el juez: (i) garantizara su derecho a obtener una respuesta de fondo a la petición elevada a la empresa; (ii) ordenara hacer efectivo su derecho al debido proceso “en la imposición de la sanción de bloqueo”, de suerte que “pueda ser oído y se le permita defenderse de los presuntos incumplimientos infringidos en el ejercicio de su rol como [r]appitendero”, y (iii) que, en caso de encontrar transgredido el debido proceso, ordenara a la empresa demandada habilitar su acceso a la plataforma.

55. El 13 de diciembre de 2022, durante el trámite de primera instancia de la acción de tutela, Rappi S.A.S. remitió la segunda respuesta al actor sobre la petición por él presentada. En ella la empresa señaló que, tras analizar su sistema de información, encontró que el actor fue “reportado por realizar acciones relacionadas con la recepción de propinas en detrimento de terceros y de la plataforma y/o aprovechándose de ésta, como se evidencia en los Anexos 1 y 2, el peticionario recibía propinas de más del doble del valor de los productos de la correspondiente orden e incluso existen órdenes con valor de cero pesos M/CTE (\$0) y propinas cuarenta y un mil pesos M/CTE (\$41.000).”

56. En segundo lugar, sostuvo que la decisión de “revocar el acceso del peticionario a la [a]plicación Soy Rappi” se encontraba debidamente sustentada en el material probatorio

recaudado, el cual fue anexado a la respuesta. Y, finalmente, la empresa le aclaró al solicitante que los usuarios de la aplicación “tienen la posibilidad de controvertir las decisiones adoptadas por Rappi”; para lo cual tenía la posibilidad de “enviar las pruebas que considere oportunas y pertinentes para que las mismas sean consideradas”, y que entre la empresa y él “no ha existido una relación laboral y/o de prestación de servicios.”

57. Visto así el asunto sub examine, la Sala advierte que no le asiste razón a los jueces de instancia porque durante el trámite de tutela no operó el fenómeno de la carencia actual de objeto por hecho superado. A este respecto, debe tenerse en cuenta que ni la respuesta inicial, otorgada al actor el 23 de noviembre de 2022, ni la segunda respuesta, entregada el 13 de diciembre de 2023 durante el trámite de primera instancia, le indicaron al actor concretamente cuál fue el comportamiento que se le endilga y las razones por las que éste motivó la decisión adoptada por la empresa.

58. Por el contrario, la Sala toma nota de que tal información tuvo que ser requerida a la accionada por el magistrado sustanciador mediante el auto de pruebas del 5 de junio de 2023 y, pudo ser conocida, como consecuencia de la respuesta que en tal sentido remitió la empresa. Por ello, es dable concluir que la información entregada al actor por la empresa accionada en las respuestas de 23 de noviembre y 13 de diciembre de 2022 fue insuficiente para que el señor Ayala Pérez conociera de manera completa las razones específicas por las cuales se le canceló el acceso a la plataforma Soy Rappi y, en consecuencia, pudiera ejercer adecuadamente su derecho de defensa y contradicción. Solo en sede de revisión, ante el requerimiento del magistrado sustanciador, Rappi señaló que el accionante se habría coludido con terceras personas para defraudar a esa empresa mediante el cobro de propinas excesivas otorgadas con tarjetas de débito y crédito sin cupo o con fondos insuficientes.

59. De este modo, es claro que en esta ocasión no concurren los presupuestos exigidos por la jurisprudencia para afirmar la existencia de una carencia actual de objeto por hecho superado. De un lado, porque las respuestas entregadas al actor por Rappi S.A.S. no satisficieron por completo lo que aquél pretendía a través del amparo. Y, de otro, porque si en gracia de discusión se planteara que dicha pretensión fue satisfecha durante el trámite de revisión con la respuesta allegada frente al auto de pruebas, lo cierto es que esto no ocurrió debido a una conducta voluntaria de la empresa accionada, sino que correspondió al cumplimiento de una orden judicial.

60. En tales términos, el litigio propuesto por el señor Ayala Pérez no se ha superado, conserva actualidad y, por lo tanto, demanda un pronunciamiento judicial de la Sala en sede de revisión.

C. Análisis de la procedencia de la acción de tutela

61. Antes de estudiar de fondo el caso, es necesario analizar si se cumplen o no los requisitos establecidos para la procedencia de la acción de tutela. Solo si dichos requisitos se satisfacen la Sala procederá al planteamiento del caso, del problema jurídico y del esquema de resolución. En el evento contrario, su estudio culminará con la declaración de improcedencia de la acción de tutela.

a) La legitimación en la causa por activa

62. El artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 establecen que la acción de tutela es un mecanismo de defensa, al que puede acudir cualquier persona para reclamar, por sí mismo o a través de representante, la protección inmediata de sus derechos fundamentales. Al tenor de tales reglas, esta Corporación ha precisado que cuando una persona pretende solicitar la protección de sus derechos fundamentales por conducto de apoderado judicial debe allegar al proceso el correspondiente poder especial. Sobre el particular, se ha dicho que en materia de tutela el apoderamiento judicial es un acto jurídico formal; que debe constar por escrito; cuya autenticidad se presume, y en el que debe constar expresamente que el poderdante legitima al apoderado para que defienda sus intereses a través del amparo constitucional, de ahí que tenga carácter “especial.”

b) La legitimación en la causa por pasiva

64. En sujeción a lo dispuesto en el artículo 86 de la Carta Política, la acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva e inmediata de los derechos fundamentales. El artículo en mención prescribe, además, que “[l]a ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.” Por su parte, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 señala que la solicitud de amparo puede ir dirigida “contra una

organización privada, (...) siempre y cuando el solicitante tenga una relación de subordinación o indefensión con tal organización”; o cuando “la solicitud sea para tutelar quien se encuentre en situación de subordinación o indefensión respecto del particular contra el cual se interpuso la acción.”

65. Desde su jurisprudencia primigenia esta Corporación ha puesto de relieve que el Constituyente de 1991 contempló la posibilidad de que la acción de tutela pudiese ser interpuesta no solo contra autoridades estatales sino también contra particulares, pues la realidad demuestra que estos últimos también tienen la capacidad de lesionar las prerrogativas constitucionales de las personas. De ese modo, a fin de que el acceso al proceso constitucional por la vía de la solicitud de amparo sea realmente efectivo, el ordenamiento constitucional permite que la acción proceda contra particulares, cuando el solicitante se encuentre en estado de indefensión o de subordinación. A este último respecto, la Corte ha hecho énfasis en que la noción de “indefensión” debe analizarse desde una óptica relacional. Para estos efectos es preciso valorar, entre otras cosas: (a) si entre las partes involucradas existe una relación asimétrica y (b) si dicho escenario de desigualdad puede dar paso a la transgresión de los derechos fundamentales.

66. Con base en lo expuesto, debe decirse que en este caso se cumple el requisito de legitimación en la causa por pasiva respecto de la empresa Rappi S.A.S. A esta conclusión se llega por dos razones. La primera de ellas es que en su escrito de tutela el demandante sustentó con suficiencia que entre él y la empresa demandada existe una relación asimétrica, que está dada, en principio, por el poder que tiene esta última sobre el acceso a una plataforma digital a través de la cual el actor desempeña un oficio mediante el cual busca asegurar su estabilidad económica.

67. La segunda razón consiste en que, a juicio del actor, en ejercicio del poder aludido la empresa habría transgredido sus derechos fundamentales de petición y debido proceso y, como consecuencia directa de lo anterior, su derecho al trabajo y al mínimo vital al impedirle conocer y controvertir las razones que llevaron a la cancelación de su cuenta en la aplicación de la accionada, que es la conducta que señala como vulneradora de sus derechos y frente a la cual, se alega, no contaría con un mecanismo idóneo de defensa.

68. Así las cosas, la Sala advierte que Rappi S.A.S. es un sujeto de derecho privado

susceptible de ser accionado en esta oportunidad. Aunque en sus respuestas y memoriales la empresa enfatizó en que no existe una relación de subordinación con los repartidores domiciliarios, para la Corte no cabe duda de que la empresa tiene un conjunto de potestades tecnológicas en ejercicio de las cuales pueden verse comprometidos los derechos fundamentales de personas que, por sus condiciones materiales y al margen de la existencia o no de un vínculo de subordinación, se encuentran en una situación de indefensión ante el agente privado en razón del vínculo contractual que los une. Por tal virtud, la Sala de Revisión dará por cumplido el requisito de legitimación en la causa por pasiva.

c) La inmediatez

69. La acción de tutela exige que su interposición se haga dentro de un término razonable pues, de acuerdo con lo señalado en el artículo 86 de la Constitución Política, “toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, [...], la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales.” Al respecto, la Corte ha previsto que la acción de tutela no tiene un término de caducidad y no procede el rechazo de esta sólo por el paso del tiempo, por lo que corresponderá al juez en cada caso concreto sopesar la razonabilidad del tiempo transcurrido a fin de determinar si se cumple o no con el presupuesto de inmediatez.

70. En esta ocasión también se acreditada el requisito bajo análisis. Como se expuso supra, el 22 de noviembre de 2022 el señor John Maynard Ayala Pérez elevó una solicitud de información a la empresa Rappi S.A.S., con el objeto de que le fueran precisadas las razones por las cuales su cuenta de Rappi fue inhabilitada. Si bien la empresa le manifestó que dicha decisión se sustentaba en el incumplimiento de los términos y condiciones de uso de la aplicación, el actor estimó que esta respuesta no era clara ni de fondo. En ese orden, la Sala encuentra que el actor acudió al juez constitucional el 7 de diciembre de 2022, esto es, menos de 15 días después de que fue inhabilitado de la aplicación y recibió la primera respuesta, por lo que no hay duda de que la activación del mecanismo constitucional se dio de forma inmediata a la presunta vulneración iusfundamental.

d) La subsidiariedad

71. La Constitución Política de 1991 prevé en su artículo 86 que la acción de tutela “solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se

utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.” En sujeción a lo anterior, la Corte ha expuesto que los mecanismos judiciales de defensa contemplados en la ley son medios de carácter preferente, a los que debe acudir la persona en búsqueda de la protección efectiva de sus derechos, de suerte que la solicitud de amparo sea un mecanismo de naturaleza residual. Igualmente, la Corporación ha objetado la valoración genérica de los medios ordinarios de defensa judicial y, por esa vía, ha sostenido que la idoneidad y eficacia de las acciones ordinarias solo pueden contemplarse en concreto.

72. Por lo que toca a la controversia constitucional sub examine, la Corte encuentra que el actor no tiene mecanismos de defensa judicial, idóneos y efectivos, para la protección de sus intereses, lo que lleva a dar por satisfecho el requisito de subsidiariedad. En lo que sigue se exponen las razones que llevan a la Sala a adoptar tal determinación.

73. Lo primero que se debe señalar es que la efectividad de los mecanismos ordinarios de defensa judicial está atada al debido cumplimiento de las reglas de competencia, las cuales responden, entre otras cosas, al tipo de vínculo que media entre las partes del litigio. En este punto habría que hacer notar que, desde la óptica de Rappi S.A.S., entre la empresa y el demandante no existe ningún tipo de negocio jurídico. A juicio de la entidad accionada, la relación entre los repartidores independientes y la plataforma no es de índole contractual ni mucho menos laboral. Si bien existe un vínculo que está mediado por el cumplimiento de los términos y condiciones de uso de la aplicación, de ello no se sigue, según Rappi, que exista algún tipo de relación contractual. Dicho esto, y más allá de que ello pueda ser o no así, la Sala encuentra que la indefinición del vínculo supone una dificultad procesal para el demandante, pues la falta de certeza en la naturaleza de la relación afecta las posibilidades de diseñar una estrategia de defensa judicial acorde a sus intereses.

74. Sobre la base de lo expuesto la Corte advierte que, prima facie, el actor pudo haber contado con tres mecanismos para tramitar sus intereses, todos los cuales, dicho sea de paso, carecen de idoneidad para la protección efectiva de sus derechos fundamentales, pues no permiten controvertir la vulneración del debido proceso en su dimensión constitucional ni, mucho menos, en relación con la posible afectación de otros derechos fundamentales, como el trabajo o el mínimo vital. El primer mecanismo gravita en torno a los canales de atención proveídos por Rappi. Según la empresa, el actor pudo haber controvertido las decisiones de la plataforma y presentar elementos de prueba a su favor. No obstante, la Sala encuentra

que este mecanismo resultaba infructuoso si se tiene en cuenta que sólo en sede constitucional el señor Ayala Pérez tuvo conocimiento de las razones precisas por las cuales la entidad demandada lo apartó del uso de la plataforma.

75. Adicionalmente, aunque Rappi destacó que dentro de su estructura existe una dependencia encargada de resolver los conflictos entre los usuarios de la plataforma y la empresa (“Defensoría al Repartidor”), los elementos de juicio obrantes en el plenario no son concluyentes respecto de si dicha instancia operaba al momento de la inhabilitación de la cuenta del actor (pues nunca le fue informada la existencia de tal dependencia), al paso que tampoco revelan con claridad si ella garantiza los contenidos básicos del debido proceso. Desde luego, comoquiera que la controversia sub examine gravita en torno a la protección efectiva del citado derecho, es claro que los canales internos antes mencionados resultaban insuficientes para la defensa de los intereses en juego.

76. El segundo mecanismo de defensa al que, en principio, pudo haber acudido el demandante era la acción de protección al consumidor, prevista en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011. Según puso de manifiesto Rappi a lo largo del proceso de tutela, los repartidores independientes son principalmente usuarios de la aplicación. Si bien su rol dentro del esquema de negocio no puede ser equiparado al de los usuarios/consumidores, en los términos de la plataforma, los rappitenderos son un tipo de consumidor de la tecnología que provee la empresa y, bajo esa premisa, ostentan una serie de prerrogativas dadas tanto por los términos y condiciones de uso de la plataforma como por las normas de protección al consumidor.

77. En ese sentido, en tanto consumidor de una plataforma de tecnología, el actor tenía la posibilidad de hacer valer sus derechos a la información clara, verás, suficiente y oportuna sobre el servicio de tecnología que presta la empresa; y la potestad de exigir, por conducto de la acción arriba mencionada, el cumplimiento de las obligaciones en cabeza de quienes ofrecen productos a través de medios electrónicos. De hecho, en ejercicio de sus facultades legales, la Superintendencia de Industria y Comercio –en concreto la Delegatura para la Protección del Consumidor– ha sancionado a Rappi S.A.S. por infringir justamente el régimen de protección al consumidor.

78. No obstante, la Sala encuentra que este mecanismo no es idóneo ni efectivo para la

tramitación de las pretensiones elevadas por el actor, ya que estas escapan a la relación entre “empresa de servicios electrónicos” y “usuario”, dado que el actor puso de manifiesto afectaciones al derecho fundamental al debido proceso que, además, pueden comprometer otros derechos fundamentales, como es el caso del derecho al mínimo vital. En otras palabras, aunque el régimen de protección al consumidor busca que los proveedores de los servicios electrónicos cumplan a cabalidad los términos y condiciones y las cláusulas contractuales que guían la prestación del servicio, en esta ocasión el actor no alega propiamente un incumplimiento de tales reglas o pautas de servicio, sino que, en su aplicación estricta, la empresa violó el derecho fundamental al debido proceso y, como consecuencia de dicha violación principal, afectó su estabilidad material.

79. Finalmente, en aplicación de las reglas residuales de competencia el actor pudo haber acudido a la jurisdicción ordinaria en su especialidad civil. Tal mecanismo se ve opacado por la incertidumbre que recae sobre la naturaleza del vínculo entre Rappi y los rappitenderos. En este caso, entre otras cosas, el actor se enfrentaría con la incertidumbre de no saber si la discusión propuesta es de índole contractual o extracontractual. Por lo demás, el mecanismo judicial en comento tampoco resulta del todo idóneo y eficaz si se tiene en cuenta que, lejos de proponer una discusión de orden legal o contractual, el actor propone pretensiones asociadas a la garantía efectiva del debido proceso en lo que juzga como un proceso sancionador sui generis entre particulares. Con base en lo anterior, la Sala dará por satisfecho el requisito de subsidiariedad frente al amparo del debido proceso.

80. De otra parte, también es claro que la acción de tutela cumple con el requisito de subsidiariedad en lo que respecta al derecho fundamental de petición, pues el actor no dispone de otro medio de defensa judicial para cuestionar su eventual vulneración. En efecto, la jurisprudencia ha reconocido ampliamente la procedencia de la acción de tutela como mecanismo idóneo y eficaz para reclamar la protección del derecho fundamental de petición, en la medida en que el ordenamiento jurídico no prevé ningún medio de impugnación ordinario o extraordinario para tal fin. Al no haber ningún recurso al que se pueda acudir, por sustracción de materia, se tiene que no es viable analizar lo concerniente a su idoneidad o eficacia.

81. Conclusión del análisis de procedibilidad. Comoquiera que la acción de tutela sub examine supera el examen de procedibilidad, en lo sucesivo la Corte hará el planteamiento

del caso, formulará el problema jurídico que debe resolver en esta oportunidad y fijará su esquema de resolución.

D. Planteamiento del caso, problema jurídico y esquema de resolución

82. Planteamiento del caso. En esta oportunidad la Corte revisa los fallos de tutela proferidos en el marco de la solicitud de amparo impetrada por el señor John Maynard Ayala Pérez en contra de Rappi S.A.S. Según quedó establecido, el actor activó una cuenta en la plataforma tecnológica desde enero de 2022. Pese a que desempeñó con éxito su oficio de rappitendero durante varios meses, el martes 22 de noviembre de 2022 no le fue posible ingresar a la plataforma. Tras solicitar información sobre el particular, la empresa emitió una respuesta mediante la cual le hizo saber que su cuenta había sido desactivada por infringir de manera reiterada los términos y condiciones de uso de la aplicación. Así las cosas, en vista de que la empresa no profundizó ni especificó cuáles habían sido las infracciones cometidas, el actor acudió al juez constitucional en procura de obtener la protección de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso.

83. Con posterioridad a la admisión de la acción constitucional la empresa emitió una nueva respuesta en la que, a diferencia de la previa, profundizó en las razones de la decisión cuestionada. Al respecto, destacó que el actor, en desarrollo de su oficio de repartidor independiente, recibió propinas de más del doble del valor de los productos de la correspondiente orden, todo lo cual obró en detrimento de terceros y de la plataforma. Esta misma información fue puesta de presente en los informes proveídos tanto al juez de primera como de segunda instancia. Con base en esta respuesta, dicho sea de paso, tales autoridades judiciales negaron la solicitud de amparo.

84. Hay que hacer notar que en sede de revisión, en concreto, en la providencia mediante la cual se ordenó el decreto y la práctica de pruebas, el magistrado sustanciador solicitó a la empresa que aclarara en qué consistía realmente la conducta indebida desplegada por el actor pues, en principio, al tenor de los términos de uso de la aplicación, la recepción de propinas de alto valor no comportaba de suyo una transgresión al patrimonio de la empresa ni de terceros, si se tiene en cuenta que estas provienen de la mera liberalidad de los usuarios/consumidores. De conformidad con lo anterior, la empresa remitió un nuevo memorial en el que precisó que, al parecer, el actor se habría coludido con diferentes

usuarios/consumidores de la plataforma Rappi, para que estos le proporcionaran una propina de alto valor una vez finalizada la orden, todo ello a sabiendas de que los métodos de pago empleados por dichos usuarios/consumidores eran tarjetas de crédito o débito sin cupo o sin fondos. Actuación que, a juicio de la empresa, fue claramente lesiva de su patrimonio.

85. Dicho lo anterior, la Corte estima conveniente realizar el siguiente planteamiento con miras a fijar el problema jurídico a resolver. Como lo planteó la Universidad Externado de Colombia en su concepto técnico, el asunto constitucional sub examine gira en torno a una específica dimensión de la relación que existe entre Rappi S.A.S. y el actor, en tanto repartidor independiente de la plataforma. Esta dimensión está asociada al debido proceso y al derecho de petición como mecanismo de acceso y garantía del primero. Y si bien es verdad que la naturaleza jurídica de una relación puede incidir en el estándar de protección de este derecho, la discusión que reclama la atención de la Sala no está asociada propiamente a las dimensiones “laborales” o “económicas” del esquema de negocio que subyace a la plataforma Rappi. Por tal razón, el problema jurídico que se decantará a continuación deberá concentrarse en una dimensión específica de la relación entre las partes: la que se refiere al debido proceso.

86. Problemas jurídicos por resolver. Al hilo de lo expuesto, la Corte debe determinar si la empresa Rappi S.A.S. vulneró o no el derecho fundamental al debido proceso (art. 29 superior) del señor John Maynard Ayala Pérez, al desactivar su usuario y excluirlo de los servicios de la plataforma tecnológica, con fundamento en lo que se calificó como una desatención de los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”. Igualmente, si las respuestas otorgadas por dicha empresa al actor frente a la petición por él presentada el 22 de noviembre de 2022 transgredieron o no su derecho fundamental de petición (art. 23 superior).

87. Esquema de resolución. Para resolver el problema planteado, la Sala procederá con el siguiente esquema: primero, hará referencia a la garantía de los derechos fundamentales al debido proceso y petición en el marco de las relaciones entre particulares; segundo, se pronunciará someramente sobre el esquema de negocio de Rappi S.A.S. y sobre las potestades que esta empresa tiene respecto de los repartidores independientes; tercero, con base en las consideraciones precedentes, dará solución a los problemas jurídicos previamente fijados.

E. La garantía de los derechos fundamentales al debido proceso y petición en el marco de las relaciones entre particulares. Reiteración de la jurisprudencia

88. La Constitución Política prevé en su artículo 29 que “el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.” De antaño esta Corporación ha señalado que si bien lo allí establecido tiene como destinatario principal a las autoridades del Estado, encargadas de evaluar y juzgar las conductas desplegadas por las personas, tales prerrogativas hacen parte de un marco de protección mucho más amplio, que excede la conducta de los agentes estatales y puede impactar el comportamiento de los particulares. Desde luego, esto se explica a partir de una de las principales finalidades del derecho al debido proceso: restringir el ejercicio del poder.

89. A este respecto, en la Sentencia T-470 de 1999 la Corporación planteó dos premisas que vale la pena traer a colación. Por un lado, que el derecho al debido proceso cobra relevancia en el evento en que a una persona le son impuestas consecuencias negativas derivadas del ordenamiento jurídico. En estos casos el sujeto que sufre la citada consecuencia negativa “tiene derecho a que su juicio se adelante según reglas predeterminadas, por el tribunal o autoridad competente y con todas las posibilidades de defensa y de contradicción, habiendo sido oído el acusado y examinadas y evaluadas las pruebas que obran en su contra y también las que constan en su favor.” Por otra parte, la Corte puso de manifiesto que esta garantía debe hacerse exigible en aquellos eventos en los que las sanciones, castigos o consecuencias negativas sean aplicadas entre particulares. En estos casos, por lo demás, la garantía al debido proceso se predica tanto del procedimiento sancionatorio como de la imposición de cualquier consecuencia negativa que afecte los intereses de la persona concernida.

90. Así pues, la jurisprudencia ha dejado en claro que las garantías propias del debido proceso deben aplicarse en todos los campos en los que un sujeto pueda imponer una medida en desmedro de los intereses de otro, como consecuencia de la comisión de una conducta indeseable. Si en el campo del derecho público el debido proceso contribuye al fortalecimiento de la cultura democrática y del Estado de derecho, en el campo de las relaciones entre particulares el debido proceso pretende evitar el ejercicio abusivo y arbitrario del derecho, en escenarios en los que una de las partes cuenta con potestades normativas de las que la otra carece.

91. Cuando las relaciones entre los particulares son de índole contractual, la jurisprudencia constitucional ha señalado que el debido proceso debe imperar en la suscripción, ejecución o terminación de cualquier negocio jurídico. No obstante, la exigibilidad de tal derecho no depende de la existencia de un vínculo contractual, sino que se extiende a cualquier relación entre particulares en la que una de las partes concernidas tenga la posibilidad de aplicar castigos, sanciones o consecuencias negativas en desmedro de la otra. En este ámbito la Corporación ha sido diáfana al sostener que el ejercicio de tales potestades está sujeta a la Constitución Política y debe regirse bajo los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

92. Al hilo de lo expuesto, no cabe duda de que en las relaciones entre privados debe regir el debido proceso. La garantía de este derecho constitucional, por lo demás, es indispensable para hacer efectivos algunos de los mandatos previstos en el artículo 95 superior, a saber: (i) que los particulares respeten los derechos ajenos y no abusen de los propios y (ii) obren conforme al principio de solidaridad social. De ello se sigue que cuando un particular (v.gr. una empresa) se encuentra en una posición de poder frente a sus usuarios, debe ejercer sus potestades jurídicas y contractuales en cumplimiento estricto de las garantías constitucionales, en particular cuando se trata de escrutar la conducta ajena y de imponer consecuencias negativas en perjuicio de los intereses de un tercero.

93. Esta exigencia supone, además, que en las relaciones entre privados se hagan efectivos tres ámbitos mínimos de protección del derecho fundamental al debido proceso. El primero de ellos es el de la legalidad: cualquier consecuencia negativa que pretenda ser impuesta a un particular debe obrar en un cuerpo normativo expedido con anterioridad al acaecimiento de la conducta que se juzga como indeseable. Dicho cuerpo reglamentario debe ser de público conocimiento y en él deben constar las conductas o faltas sancionables, las sanciones correspondientes y las mínimas garantías para la defensa. El segundo ámbito de protección refiere a la publicidad e imparcialidad del trámite, así como a la debida motivación de la decisión por virtud de la cual se impone la consecuencia negativa correspondiente. Por último, el tercer ámbito de protección es el relativo a la posibilidad que debe tener toda persona de defenderse de las conductas que le son endilgadas, de presentar elementos de prueba que soporten sus afirmaciones y de controvertir las decisiones por conducto de las cuales se imponen consecuencias negativas.

94. A propósito del asunto sub examine, merece la pena insistir en que una de las facetas

más importantes del debido proceso está relacionada con la posibilidad que tiene una persona de controvertir las pruebas que se presentan en su contra y de refutar, por esa misma vía, las acusaciones que contra ella han sido elevadas. Para esos efectos, cualquier proceso que conlleve la imposición de medidas negativas debe establecer garantías de publicidad, acceso y controversia de las pruebas que se hagan valer en él y que sirvan como fundamento para la correspondiente decisión. En ese orden, la Corte ha destacado que “es apenas lógico y razonable que toda persona contra la cual se dirige una acusación en un trámite judicial, administrativo o en otro tipo de asuntos, debe tener la oportunidad de conocer y acceder a las pruebas que sustentan dicha formulación, para defender sus derechos y controvertir las decisiones que puedan afectarle.”

95. Dicho lo anterior, a modo de síntesis, cabe destacar que el derecho al debido proceso debe hacerse exigible en las relaciones entre particulares por al menos tres razones: Primero, por la necesidad de evitar el ejercicio abusivo y arbitrario de las potestades normativas en cabeza de algunos sujetos de derecho privado. Segundo, a fin de hacer efectivas las disposiciones y mandatos constitucionales (principio de aplicación efectiva de la Carta Política). Y, tercero, en garantía del carácter interdependiente e indivisible de los derechos constitucionales.

96. Finalmente, merece la pena anotar que las previsiones jurisprudenciales esbozadas han sido aplicadas en casos en los que, en medio de relaciones particulares, se ha vulnerado el debido proceso. Así las cosas, a lo largo de su jurisprudencia la Corporación ha tenido la oportunidad de hacer valer las prerrogativas constitucionales que se derivan del artículo 29 superior en diversos ámbitos en donde imperan las relaciones entre privados.

97. En la Sentencia T-470 de 1999, la Corte conoció el caso de un señor que fue expulsado del conjunto residencial en el que vivía, por virtud de una sanción impuesta por el consejo de administración de la copropiedad. En tal oportunidad, sobre la base de que las garantías al debido proceso deben ser aplicables a los procesos sancionatorios regidos por las normas de propiedad horizontal, la Corte encontró que el conjunto residencial demandado vulneró el derecho fundamental al debido proceso del actor, porque no le brindó la oportunidad de defenderse de las graves acusaciones que se formularon en su contra. De ese modo, la Corte amparó las prerrogativas constitucionales del actor, dejó sin efectos la sanción impuesta y ordenó al sujeto de derecho privado que en lo sucesivo, y a la hora de desplegar sus

potestades sancionatorias, cumpliera con los mandatos constitucionales.

98. A su turno, en la Sentencia T-769 de 2005, la Corte revisó los fallos de instancia proferidos en el marco de una acción constitucional impetrada por un grupo de comerciantes contra el representante legal del Centro Comercial La 17, ubicado en la ciudad de Pasto. En esta ocasión, los actores destacaron que, como consecuencia de un incendio que afectó el centro comercial, algunos de los locales debieron ser sustancialmente reparados. No obstante, narraron que por virtud de tal circunstancia la administración del centro comercial incrementó hasta en un 150% los cánones de arrendamiento y, ante la inconformidad de los antiguos arrendatarios, comenzó a ofertar los locales en desmedro de los vínculos contractuales preexistentes. En esta ocasión, sin perjuicio de la connotación civil de la controversia, la Corte advirtió que el arrendador se encontraba en una posición de poder respecto de los comerciantes afectados y que, prevalido de dicha posición, había abusado de sus potestades. Así las cosas, amparó los derechos fundamentales de los actores y le reiteró al propietario demandado que cualquier consecuencia negativa, producto de cualquier incumplimiento contractual, debía ser impuesta en atención al debido proceso y a la ley civil.

99. En la Sentencia T-720 de 2014 la Corte conoció de una acción de tutela instaurada contra la Gran Logia de Colombia, por parte de uno de sus integrantes, quien alegó haber sido expulsado de la organización en contravía de su derecho fundamental al debido proceso. Tras el análisis dogmático y la recapitulación jurisprudencial de rigor, la Corte concluyó que al demandante no le habían sido conculcados sus derechos fundamentales. En todo caso, a propósito del asunto examinado, la Sala Primera de Revisión puso de manifiesto que la protección del debido proceso, incluso en relaciones privadas, presupone: (i) el derecho a que la autoridad que sanciona, las faltas, las sanciones y el procedimiento estén definidos en un estatuto, un reglamento u otro instrumento jurídico análogo; (ii) el derecho a conocer la falta imputada, aportar pruebas y ejercer los derechos de defensa y contradicción, y (iii) el derecho a la motivación de la decisión y la posibilidad de presentar recursos.

100. A la postre, en la Sentencia T-623 de 2017, la Corte conoció el caso de un integrante de la Asociación Campesina de Areneros “Mina La Esperanza”, quien, al igual que ocurrió en el caso antes esbozado, alegó haber sido excluido de la organización en contravía del derecho al debido proceso. En tal oportunidad, la Corporación puso nuevamente de presente que las garantías previstas en el artículo 29 superior debían hacerse efectivas en las relaciones entre

particulares y, a partir de esta premisa normativa, concluyó que la junta directiva de la asociación demandada había lesionado las prerrogativas constitucionales del actor por cuanto: (i) motivó de forma insuficiente su decisión; (ii) no garantizó el ejercicio del derecho a la defensa, y (iii) desconoció abiertamente el principio de imparcialidad. Por las razones esbozadas la Corte amparó los derechos fundamentales del demandante, revocó la sanción impuesta y ordenó a la asociación que rehiciera el procedimiento en garantía estricta de los contenidos mínimos del debido proceso.

101. Con base en consideraciones dogmáticas similares, en la Sentencia T-283 de 2020, la Corte conoció el caso de una vendedora informal que interpuso una acción de tutela en contra de la Central de Abastos de Bogotá (Corabastos), por haber transgredido sus garantías constitucionales al buen nombre, a la honra y al debido proceso. Según quedó probado en sede de revisión, la entidad demandada atribuyó a la actora la comisión de faltas gravísimas en contra los estatutos de la copropiedad, razón por la que le impuso la sanción de 5 años de suspensión como vendedora informal en las instalaciones de la Central de Abastos. Tal decisión comportó una grave afectación a la economía familiar de la demandante, quien era además una mujer madre cabeza de hogar. En esta ocasión, la Corte amparó el derecho fundamental al debido proceso de la actora, al estimar que la conducta disciplinada por la Central de Abastos excedía el ámbito de aplicación de los estatutos de la copropiedad, razón por la que no existía en este caso habilitación normativa para proferir la sanción. En ese orden, la Sala de Revisión revocó el fallo de segunda instancia y, en su lugar, confirmó la decisión de primer grado, que dejó sin efectos la sanción impuesta por la Central de Abastos.

102. Finalmente, en la Sentencia T-516 de 2020 la Corte conoció el caso de una mujer que interpuso una acción de tutela contra la Corporación Imagen Bella de Santander, entidad encargada de organizar el certamen para la elección de la “Señorita Santander”. Tal como quedó probado en el proceso, finalizado el concurso regional, se difundieron ante la opinión pública imágenes y videos en los que la actora, a la sazón ganadora del certamen, posaba desnuda ante las cámaras. Con ocasión de dicha circunstancia, la Corporación Imagen Bella de Santander retiró su apoyo a la entonces ganadora y designó como nueva Señorita Santander a quien había ocupado el segundo lugar en la competencia.

103. Luego de reiterar la importancia del derecho fundamental al debido proceso en las relaciones entre particulares y de insistir en que todo recaudo probatorio debe respetar las

formas propias de cada juicio y los derechos fundamentales del procesado, so pena de ser inválido, la Corte concluyó que la actora fue destituida de su título en desmedro de su derecho al debido proceso. Entre otras cosas, la Corporación sostuvo que el ente accionado: “vulneró el derecho fundamental al debido proceso de la accionante (i) al reprochar la comisión de una falta que no respondía al principio de legalidad, en su componente de certeza; y (ii) al no motivar de manera suficiente las razones por las cuales las imágenes de [la accionante], que circulaban en la opinión pública, incurrían en las prohibiciones del reglamento del Concurso Nacional de Belleza.” Por último, pese a que en esta ocasión se declaró la carencia actual de objeto por daño consumado, la Corte previno a la demandada a que, en lo sucesivo, respetara las garantías del debido proceso a la hora de decidir sobre la destitución de una candidata al Concurso Nacional de Belleza.

104. En ese orden, podría decirse que no han sido pocas las veces en las que la Corte ha hecho valer el derecho al debido proceso en el marco de relaciones entre particulares. Hay que hacer notar que el citado derecho se ha hecho efectivo en contextos que comparten elementos en común: (a) se trata de relaciones puramente privadas, (b) en las que una de las partes tiene potestades normativas sobre la otra, y en las que, en ejercicio de estas últimas, (c) se ha desconocido algún ámbito de protección constitucional ligado al debido proceso: legalidad, defensa, contradicción, decisión motivada, habilitación orgánica e imparcialidad. En estos casos, la Corporación ha invalidado la imposición de las respectivas sanciones o consecuencias negativas y ha ordenado a los entes privados que reinicien los trámites correspondientes y cumplan a cabalidad con los contenidos básicos del derecho fundamental al debido proceso.

105. Por otra parte, vale anotar que la jurisprudencia ha desarrollado ampliamente el contenido y alcance del derecho fundamental de petición, previsto en el artículo 23 superior, el cual se concreta de manera general en la posibilidad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, la cual debe ser oportuna, clara, precisa y de fondo, sin que ello implique, en cualquier caso, que deba ser favorable a lo solicitado.

106. A la par de ello, en los artículos 32 y 33 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 el legislador reguló el ejercicio del derecho fundamental de petición frente a particulares, el cual se venía guiando antes de su expedición por las reglas y los criterios jurisprudenciales referentes a las

autoridades públicas, bajo el entendido de que éstas también eran aplicables a las peticiones entre particulares. Sin embargo, esta conceptualización se hizo categórica con la promulgación del inciso segundo del artículo 32 ejusdem al indicar que: “estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.”

107. Esta disposición fue declarada condicionalmente exequible por la Corte mediante la Sentencia C-951 de 2014 “bajo el entendido de que al derecho de petición ante organizaciones privadas se aplicarán, en lo pertinente, aquellas disposiciones del Capítulo I que sean compatibles con la naturaleza de las funciones que ejercen los particulares.” Posteriormente, en la Sentencia T-358 de 2020 la Sala Séptima de Revisión, con fundamento en la interpretación constitucional de este inciso, sostuvo que la aplicación de las reglas que rigen el derecho de petición ante autoridades públicas solo puede trasladarse a aquellos casos que “sean acordes con la naturaleza jurídica de las organizaciones privadas, en observancia del principio de la autonomía de la voluntad que rige sus relaciones.”

108. Acorde con ello, la jurisprudencia también ha sostenido que gran parte de la importancia del derecho de petición reside en qué no se limita a posibilitar la presentación de solicitudes respetuosas, sino que permite lograr la efectividad de otros derechos de rango constitucional, obrando así como un derecho de tipo instrumental para el ejercicio de otros derechos fundamentales como ocurre en el caso del debido proceso o el acceso a la administración de justicia, entre otros.

F. El modelo de las plataformas digitales de reparto y la garantía efectiva del derecho al debido proceso: el caso de la aplicación “Soy Rappi”

109. El modelo de las plataformas digitales en general y su relación con los repartidores independientes. La industria de la prestación de servicios ha crecido estrepitosamente en los últimos años. Quizás uno de los fenómenos que más ha contribuido en este crecimiento es el desarrollo de las aplicaciones y plataformas digitales de reparto. En el caso de Colombia, desde el año 2015 se han venido constituyendo sociedades comerciales cuyo objeto social es el desarrollo de plataformas digitales, por medio de las cuales se ofertan una serie de productos, con el objeto de que otros usuarios de la plataforma los adquieran y los reciban físicamente a partir de la intermediación o intervención de un repartidor.

110. Aunque el esquema de funcionamiento de las citadas aplicaciones puede variar, estas

últimas tienen elementos comunes, entre estos, la existencia de un modelo tripartito de usuarios. Como se dijo hace un momento, por regla general estas plataformas tecnológicas tienen por propósito coordinar la interacción de tres tipos diferentes de usuarios: (i) los productores o comercializadores, (ii) los consumidores y (iii) los repartidores. Asimismo, de ordinario las plataformas especifican que entre ellas y los repartidores no existe ningún tipo de vínculo laboral. En este último caso, a juicio de las empresas, el usuario/repartidor es un sujeto autónomo y libre que gestiona órdenes por su propia cuenta y que paga a la plataforma una comisión por el uso de la tecnología, sin perjuicio de que entre él y el consumidor pueda mediar un contrato de mandato.

111. Como lo ha puesto de presente la OIT, una de las discusiones primordiales en este ámbito tiene que ver con el tipo de vinculación entre los repartidores y las plataformas digitales. Se trata de una relación *sui generis* que ha dado pie para múltiples discusiones doctrinales. A este respecto, y como se puso de manifiesto en líneas precedentes, la Corte debe destacar que en esta ocasión no se referirá a la naturaleza de dicha vinculación ni a sus impactos económicos, ya que el problema jurídico que convoca su atención escapa a dicha controversia y se centra, por el contrario, en una dimensión particular de tal vínculo: el que refiere a la garantía del debido proceso.

113. Por regla general la conexión a las plataformas de tecnología supone la aceptación de términos y condiciones de uso de la respectiva aplicación. Pese a que tales términos y condiciones varían dependiendo del rol que desempeñe cada usuario: productor/comercializador, consumidor final o repartidor, a menudo tales reglas prescriben pautas de comportamiento para los usuarios y proscriben, además, la realización de determinadas actuaciones, al paso que contemplan en este último evento la imposición de consecuencias negativas, como es el caso de la revocatoria de la autorización para el uso de la plataforma.

114. Ahora bien, es importante señalar que la aplicación de esta consecuencia negativa comporta una naturaleza especial en el caso de los repartidores, es decir, de aquellas personas que se encargan de transportar el producto desde el punto de comercialización/producción hasta el consumidor final. Las particularidades en este caso atañen al menos a dos variables. La primera variable consiste en que se trata de personas cuyo *modus vivendi* por regla general depende del desempeño del citado oficio. Según las

cifras arrojadas por un estudio reciente de la OIT, en Colombia aproximadamente el 75% de los usuarios/repartidores participan de este esquema de negocio o bien porque no tienen otro empleo, o bien porque resulta un oficio económicamente mejor retribuido. Adicionalmente, los estudios en cita demuestran que más del 80% se dedican exclusivamente a este oficio. Por contraste, menos del 10% de quienes se desempeñan como repartidores lo hace para complementar sus ingresos.

115. De manera análoga, por lo que refiere al perfil económico y sociodemográfico de quienes se desempeñan como repartidores, los estudios dan cuenta de que más de la mitad devenga menos de 1 salario mínimo en el desarrollo de la actividad, y que alrededor del 43% recibe entre 1 y 2 salarios mínimos. A su turno, los estudios revelan que la mayoría de quienes se desempeñan como repartidores viven en inmuebles ubicados entre los estratos 2 y 3, al paso que el 80% de ellos tiene entre sus egresos mensuales el pago de un canon de arrendamiento.

116. La segunda variable, íntimamente asociada a la primera, consiste en que el incumplimiento de los términos y condiciones por la vía de la incursión en conductas que la empresa juzga como indeseables trae como consecuencia, por regla general, la exclusión del usuario de la plataforma. De esto se deducen dos elementos de cara a la naturaleza de la vinculación entre las plataformas digitales y los repartidores. El primero de ellos es que el uso de las plataformas de tecnología está reglado, y que el incumplimiento de tales reglas comporta consecuencias para el usuario concernido. El segundo elemento es que, en el caso de los repartidores –en especial por su específica condición material–, la imposición de una consecuencia como la exclusión de la plataforma puede suponer una gran afectación a su *modus vivendi*, ya que la mayoría de estas personas extraen sus ingresos corrientes del desempeño de esta actividad. Esto último lleva a la Sala a destacar que la imposición de la consecuencia anotada (exclusión del repartidor de la plataforma) a menudo afecta sus intereses materiales y se experimenta como una auténtica consecuencia negativa (sancionatoria).

117. En ese orden, en el ámbito de la administración y gestión de los términos y condiciones de uso de las plataformas tecnológicas por parte de los repartidores, las empresas tienen respecto de estos últimos un poder normativo relevante. Estas potestades, dicho sea de paso, se traducen en la posibilidad de reglar la conducta del repartidor y, si es del caso,

imponer la exclusión del uso de la plataforma, con las consecuencias materiales que fueron previamente expuestas y que hacen que la medida se experimente como una auténtica sanción. Por lo anterior, a modo de primera conclusión preliminar, huelga señalar que cuando las plataformas de tecnología de reparto pretenden excluir a uno de sus usuarios repartidores por la comisión de una conducta contraria a las reglas de uso de la aplicación, la empresa ejerce un poder normativo y está en la obligación constitucional de respetar el derecho fundamental al debido proceso de quien puede verse afectado por el ejercicio de tal potestad.

118. La garantía efectiva de esta prerrogativa constitucional, por lo demás, exige que las plataformas: (i) respeten el principio de legalidad: la imposición de una consecuencia negativa debe estar previamente definida en un reglamento (v.gr. términos y condiciones de uso de la aplicación) de público conocimiento y de fácil acceso para el usuario concernido; (ii) ofrezcan al usuario la posibilidad de conocer la falta cometida, aportar pruebas y ejercer los derechos de defensa y contradicción; (iii) garanticen el cumplimiento del principio de imparcialidad, y, (iv) en el caso en que así proceda, expongan con suficiencia las razones para la imposición de la consecuencia negativa que corresponda, por ejemplo: la cancelación o bloqueo de la cuenta.

119. La aplicación “Soy Rappi” y la garantía del derecho al debido proceso. Con base en lo expuesto, es preciso que la Sala abunde en el esquema de negocio de Rappi S.A.S. y en las pautas de funcionamiento de la aplicación “Soy Rappi”, destinada particularmente a los repartidores independientes. Por lo que toca a lo primero, a juzgar por sus términos y condiciones, el esquema de negocio de Rappi parte de dos premisas: (i) la empresa sólo es proveedora de una tecnología que busca poner en contacto a tres usuarios diferentes (comercializador, consumidor y repartidor), y (ii) no existe ningún tipo de negocio jurídico entre la plataforma tecnológica y los usuarios de la aplicación. La siguiente infografía, elaborada por la OIT, ilustra con claridad el esquema de negocio de Rappi S.A.S. desde la óptica de la empresa:

Infografía 1. Esquema de negocio de Rappi S.A.S.

Fuente: Organización Internacional del Trabajo (OIT). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia: análisis y recomendaciones de política. Bogotá D.C.: OIT/ Oficina de

la OIT para los Países Andinos, 2021, p. 25.

120. Sin perjuicio de la descripción previa, vale la pena tener en cuenta dos elementos. Por un lado, en lo que refiere a la naturaleza de su operación comercial, recientemente la Superintendencia de Industria y Comercio reiteró e hizo hincapié en que Rappi S.A.S. “es un proveedor en los términos definidos por el Estatuto del Consumidor-Ley 1480 de 2011.” Entre otras cosas, la superintendencia sostuvo:

“En efecto, su esquema de negocio para garantizar la entrega se compone de aspectos tales como: la facilitación de una herramienta tecnológica para materializar la relación de consumo, la facilitación de medios de pago, canales de atención al cliente, la obtención de beneficios derivados de la concreción de las relaciones de consumo entre los proveedores y consumidores (tarifa de servicio), y se vale de “repartidores independientes” como vehículo escogido para asumir la entrega de los bienes en su modelo de negocio. Por lo tanto, es clara su condición de proveedor desde su misma operación comercial (...)”.

121. Por otro lado, es claro que aun cuando Rappi sostiene que entre ella, los consumidores finales y los repartidores independientes no existe una relación contractual, de ello no se sigue que entre dichas partes no exista ningún tipo de vínculo, pues, como se dejó en claro en la Infografía No. 1., el acceso a la plataforma tecnológica está mediado por los derechos y deberes asociados al uso de la aplicación. Esto último, sin dejar de lado las valoraciones que ha realizado la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el esquema de negocio de la empresa. Este ente ha puesto de relieve que Rappi S.A.S. es responsable de la entrega de los productos que se comercializan por conducto de su plataforma, lo que da cuenta de que entre la empresa y los “vehículos de entrega” (entre estos, los repartidores independientes) existe una relación que, aunque sui generis, impacta la responsabilidad de la empresa.

122. Dicho esto, en el ámbito de los términos y condiciones la Sala advierte que la plataforma contempla derechos y deberes disímiles según sea el rol que desempeñe el usuario en el esquema de negocio. Por un lado, los aliados comerciales de Rappi S.A.S., es decir, las personas naturales o jurídicas que desean exhibir, ofrecer y comercializar productos y/o servicios por medio de la plataforma Rappi, están llamados a responder por las actuaciones y/u omisiones realizadas desde la aplicación de Rappi; ingresar información verídica a la plataforma; utilizar la plataforma para los fines comerciales dispuestos por

Rappi, y abstenerse de violar la protección de datos, modificar la aplicación o aplicar técnicas de ingeniería inversa. Desde luego, en caso de transgredir algunas de estas obligaciones y, en general, los términos y condiciones de uso de la aplicación, Rappi tiene la potestad de revocar el acceso a la plataforma de sus aliados.

123. Por otro lado, los usuarios/consumidores, esto es, las personas naturales que utilizan la aplicación de Rappi para adquirir los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los aliados comerciales, también deben cumplir con ciertos deberes establecidos por la propia plataforma. Entre estos podrían mencionarse: proveer información fidedigna; disponer de fondos suficientes para procesar el pago de las ordenes; abstenerse de registrar métodos de pago de terceros sin su debida autorización; abstenerse de “entablar relaciones con los Repartidores Independientes y/o los Aliados Comerciales para realizar actividades ilícitas y/o contrarias a la moral y buenas costumbres”; tratar de forma respetuosa a los repartidores independientes, entre otras. De forma análoga, las reglas de uso de la aplicación prevén que si el usuario/consumidor incumple la ley colombiana o los términos y condiciones, o si incurre en conductas en detrimento de Rappi y/o de terceros, la empresa tiene la potestad de bloquear de forma temporal o preventiva su cuenta.

124. Finalmente, por lo que toca a los repartidores independientes, es decir, aquellas personas que en calidad de “mandatarios” de los usuarios/consumidores aceptan la gestión de una orden solicitada por la plataforma y hacen entrega del respectivo producto, la Sala advierte que estos están también sujetos a una serie de deberes y obligaciones. Entre estas, cabría mencionar deberes de: usar la aplicación conforme a lo establecido en los términos y condiciones; gestionar el mandato (es decir, la respectiva orden) de acuerdo con lo solicitado por el consumidor; estar afiliado al sistema de seguridad social; realizar la devolución de las órdenes canceladas; abstenerse de consumir bebidas embriagantes o sustancias psicoactivas durante el uso de la aplicación “Soy Rappi”, entre otros.

125. De igual manera, en la citada normativa obra un acápite denominado “cancelación del acceso a la aplicación ‘Soy Rappi’”, el cual prescribe lo siguiente:

“El Mandatario [entiéndase: el repartidor independiente] no podrá acceder a la Aplicación “Soy Rappi” por las siguientes causas: (...) a) por decisión unilateral del OPERADOR; b) por realizar acciones delictivas o cualquier otra que contravenga las normas y buenas

costumbres en detrimento de la plataforma y/o aprovechándose de ésta o en detrimento de cualquier otro tercero que resulte afectado por cualquier tipo de conducta por parte del Mandatario; c) por encontrarse inmerso en un proceso penal y/o tener antecedentes penales; d) por afectar el patrimonio y la buena fe de Rappi y/o de terceros (...).”

126. Con base en lo expuesto la Corte advierte que, en el caso del esquema de negocio de Rappi S.A.S., las relaciones entre la plataforma y los repartidores independientes debe estar necesariamente mediada por el derecho al debido proceso. En primer lugar, la reseña de los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”, destinada a los repartidores independientes, da cuenta de que la empresa tiene interés por regular la conducta de tales usuarios, de proscribir la realización de determinadas actuaciones y de imponer consecuencias negativas a quienes incumplan dicha regulación.

127. En segundo lugar, pese a que se trata de una relación entre privados, la Corte advierte que Rappi ostenta un poder normativo sobre los repartidores cuyo ejercicio debe estar limitado. En concreto, la cláusula de cancelación del acceso a la aplicación da cuenta de que la plataforma tiene la posibilidad de impedir el acceso a la tecnología (con las consecuencias materiales que ello supone para quienes se desempeñan en el oficio de repartidores independientes) con fundamento en el escrutinio de la conducta de tales usuarios. Así las cosas, dado que Rappi S.A.S. tiene la capacidad de evaluar la conducta de los repartidores independientes e imponer consecuencias negativas a partir de dicha valoración, tal procedimiento está llamado a respetar todas las prerrogativas del debido proceso, entre estas, el principio de legalidad, el derecho a la defensa y a la contradicción, el deber de motivación de las decisiones y el principio de imparcialidad.

G. Solución al problema jurídico planteado

129. Con base en el recaudo probatorio y luego de valorar los elementos de juicio allegados al expediente, la Sala encuentra lo siguiente:

130. En primer lugar, se tiene que el señor John Maynard Ayala Pérez reside en la ciudad de Sincelejo y que efectivamente se desempeñó como rappitendero entre los meses de enero y noviembre de 2022. Asimismo, en esta sede se pudo establecer que a finales del mes de noviembre de 2022 el actor fue excluido del uso de la plataforma tecnológica. En efecto, desde el martes 22 de noviembre de 2022 al actor no le fue posible seguir desempeñando su

oficio de repartidor independiente porque su cuenta de “Soy Rappi” fue inhabilitada.

131. En segundo lugar, se pudo constatar que, al verse excluido de la aplicación “Soy Rappi”, el actor solicitó a la empresa que aclarara las razones de dicho proceder. A este respecto, la Corte advierte que la empresa desplegó las siguientes actuaciones. Por un lado, por conducto de la aplicación, informó al actor que su cuenta había sido inhabilitada porque el sistema detectó “recurrencia en el incumplimiento de los términos y condiciones de ‘Soy Rappi.’” En este punto habría que decir que, si bien la empresa manifestó someramente las razones de su proceder, no ahondó en cuáles eran en concreto las conductas específicas que sustentaban la decisión de inhabilitar la cuenta concernida. Desde luego, con fundamento en tal circunstancia, el actor elevó una solicitud a Rappi S.A.S. en la que, entre otras cosas, solicitó que se le permitiera defenderse de lo que se calificó como infracciones a los términos y condiciones de uso de la aplicación.

132. Radicada la anterior petición, a la postre, la empresa profirió una respuesta formal, en la que le hizo saber al señor Ayala Pérez que su exclusión de la plataforma habría corrido por cuenta de la causal prevista en el literal b) del acápite “Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi”, que dispone que el repartidor independiente no podrá acceder a la plataforma tecnológica si se demuestra que ha incurrido en “acciones delictivas” o contrarias a “las normas y buenas costumbres en detrimento de la plataforma y/o aprovechándose de ésta o en detrimento de cualquier otro tercero.” A renglón seguido la empresa le hizo saber al actor que, según constaba en los registros, entre el 20 y el 21 de noviembre de 2022 recibió “propinas de más del doble del valor de los productos de la correspondiente orden”, y que incluso en algunos casos aunque el costo de la orden fue de \$0 el valor de la propina superó los \$40.000, lo que operó en desmedro de terceros y de la plataforma. Sin embargo, la empresa no profundizó en la explicación de cuales fueron, en concreto, las conductas desplegadas por el actor que le llevaron a concluir que éste había incurrido en dichas faltas.

133. Por otro lado, como quedó esbozado en los antecedentes de esta providencia, el señor Ayala Pérez acudió al juez constitucional en procura de obtener la protección de sus derechos fundamentales, entre otras cosas porque estimó que la respuesta de la accionada era insuficiente. Ahora bien, en el marco del proceso constitucional y a propósito de los informes presentados a los jueces de primera y de segunda instancia, Rappi S.A.S. recalcó que la “revocación del uso de la cuenta” del actor fue consecuencia de la recepción de propinas de

alto valor en desmedro del patrimonio de terceros y de la plataforma, lo que sustentaba la aplicación de la causal b) del acápite sobre la cancelación de uso del aplicativo. Pese a ello, nuevamente la empresa omitió explicarle al actor cuáles eran esas actuaciones concretas que él había llevado a cabo y que, en criterio de la empresa, sustentaban la aplicación de dicha causal de exclusión o revocación del uso de la cuenta en su plataforma.

134. Finalmente, con ocasión del recaudo probatorio ordenado por la Corporación, la empresa remitió un informe en el que ahondó en las conductas que habría realizado el señor John Maynard Ayala Pérez. Así pues, solo en sede de revisión Rappi S.A.S. puso de manifiesto que el actor se habría coludido con otros usuarios/consumidores de la plataforma para defraudar a la empresa. Según informó, el modus operandi del actor y de sus cómplices habría sido el siguiente: un usuario/consumidor fijaba propinas de alto valor a efectos de que Rappi hiciera la respectiva consignación en favor del señor Ayala Pérez; no obstante, pese a proceder con el pago de la propina, la empresa no pudo realizar el cobro de los respectivos valores, pues las tarjetas de crédito o débito se encontraban sin cupo o sin fondos. Según reportó el ente demandado, este proceder se habría reiterado siete veces en el lapso de dos días.

135. En tercer lugar, vale destacar que, con posterioridad a la inhabilitación de la cuenta, por transgredir los términos y condiciones de uso de la aplicación, Rappi S.A.S. informó al actor que podía controvertir las decisiones de la empresa y aportar las pruebas que considerara oportunas y pertinentes para que estas fueran debidamente consideradas. En todo caso, sólo hasta el informe presentado en sede de revisión precisó que Rappi había creado la “Defensoría al Repartidor”, cuyo propósito es ser una instancia independiente y objetiva para todos los repartidores independientes que tengan algún inconveniente con el uso de la aplicación “Soy Rappi” o con alguno de los demás usuarios de la plataforma.

136. Con fundamento en lo expuesto, la Corte encuentra que en esta oportunidad Rappi S.A.S vulneró los derechos fundamentales de petición y debido proceso del accionante. A esta conclusión se llega por las siguientes razones:

137. Primero, porque ante la solicitud expresa del actor de conocer cuáles eran las conductas que, a juicio de Rappi S.A.S., constituían la causal de exclusión de la aplicación, la empresa entregó dos respuestas de carácter formal el 23 de noviembre y 13 de diciembre de 2022, en

las cuales se refirió de manera genérica a un incumplimiento de los términos y condiciones de uso de su tecnología, pero omitió explicar de manera clara, precisa y de fondo cuáles eran los hechos por los que la cuenta del actor fue excluida de su plataforma tecnológica.

138. Esta falencia no solo aparejó como consecuencia la vulneración del derecho fundamental de petición del señor Ayala Pérez, sino que tuvo incidencia directa sobre el ejercicio de la garantía de su derecho fundamental al debido proceso. Lo anterior, en la medida en que el desconocimiento de tales conductas impidió al actor conocer los hechos que se le endilgaban y edificar una adecuada estrategia de defensa. Tanto así, que únicamente sede de revisión, ante el requerimiento probatorio efectuado por el magistrado sustanciador, Rappi señaló que el accionante se habría coludido con terceras personas para defraudar a esa empresa mediante el cobro de propinas excesivas otorgadas con tarjetas de débito y crédito sin cupo o con fondos insuficientes.

139. Segundo, como se dejó en claro en la parte dogmática de esta providencia, la inhabilitación de la cuenta del actor comporta una consecuencia negativa impuesta con fundamento en las potestades normativas con las que cuenta la empresa. Si bien es verdad que Rappi está legitimada para hacer valer los términos y condiciones de uso de la aplicación, al tratarse en este caso de una medida que, por las particularidades del oficio, afecta los intereses materiales del sujeto concernido y se experimenta como una auténtica consecuencia negativa, su imposición debe estar limitada por la garantía del derecho al debido proceso. Es decir, a modo de advertencia contextual es preciso señalar que, al inhabilitar la cuenta del señor Ayala Pérez, Rappi actuó investida de un poder normativo cuyo ejercicio está limitado por la garantía efectiva del derecho al debido proceso.

140. Tercero, en el trámite constitucional quedó en evidencia que aun cuando Rappi revocó el uso de la cuenta del señor John Maynard Ayala Pérez con fundamento en el literal b) del acápite denominado “Cancelación del acceso a la Aplicación ‘Soy Rappi’”, como consta en la respuesta remitida a este último el 13 de diciembre de 2022, la empresa nunca informó al actor cuál fue la conducta que sustentó tal proceder. Si se parte de la premisa de que el literal b) antes citado refiere a la comisión de conductas que pueden tener incluso impacto penal, la empresa estaba en la obligación de informar con exactitud cuál era el proceder irregular del repartidor y por qué ello debía traer como consecuencia la inhabilitación de su cuenta. Dicha información era relevante, no solo de cara a la protección del derecho de

petición, sino también del ejercicio efectivo del derecho a la defensa y a la contradicción. En concreto, la Corte advierte que el actor nunca tuvo noticia de por qué la causal de cancelación de la cuenta prevista en el literal b) debía hacerse efectiva en su caso, al paso que tampoco tuvo los elementos suficientes para ejercer su derecho de defensa y de contradicción, pues nunca tuvo certeza de cuál fue el proceder irregular enrostrado por la empresa.

141. Si bien Rappi puso de manifiesto que la conducta cuestionada estaba relacionada con la recepción de propinas de alto valor, no precisó de qué manera ello afectaba el patrimonio de terceros y de la empresa. En sentido análogo, la Corte advirtió que tal circunstancia no era por sí misma irregular, ya que las propinas son valores que el consumidor traslada al repartidor con fundamento en su mera liberalidad, por lo que podrían ser superiores al costo de la orden. En realidad, la actuación resultaba problemática porque el reconocimiento de propinas se habría hecho con el fin de defraudar a la empresa. Con todo y ello, la Corte advierte que Rappi S.A.S. debió precisarle esta circunstancia al actor en garantía de su derecho fundamental de petición, a fin de que ejerciera su derecho a la defensa, máxime cuando se le atribuye la comisión de un ilícito.

142. Por otra parte, aunque no sea esta Corporación la llamada a pronunciarse sobre la veracidad de las afirmaciones realizadas por Rappi, ni mucho menos sobre la procedencia de la cancelación de la cuenta del señor John Maynard Ayala Pérez, es importante anotar que a la hora de inhabilitar la cuenta del actor la empresa realizó afirmaciones imprecisas que, se insiste, minaron la posibilidad de que el actor pudiese ejercer su derecho a la defensa. De un lado, la accionada señaló que la conducta del señor Ayala Pérez había lesionado los intereses de la empresa y de terceros, cuando en realidad sólo habría afectado los intereses patrimoniales de Rappi S.A.S. De otro lado, la empresa omitió informarle al actor cuál fue el *modus operandi* que detectó y cuál era su específica responsabilidad en él. En este punto hay que hacer notar que la conducta fraudulenta relatada por la empresa requería del concurso de terceros (en concreto: usuarios/consumidores) para hacerse efectiva. Como lo previó la empresa, desde la cuenta del repartidor independiente no era posible desplegar la actuación presuntamente defraudatoria, pues él mismo no podía fijarse el monto de sus propias propinas.

143. Naturalmente, las omisiones reseñadas hicieron nugatorio el derecho a la defensa, pues

nadie puede presentar elementos de juicio a su favor ni defender la rectitud de su proceder cuando no tiene claridad sobre el comportamiento que le está siendo atribuido ni los supuestos de hecho que rodean el escrutinio de su responsabilidad. No se puede perder de vista que fue producto del recaudo probatorio realizado en esta sede que Rappi profundizó en las graves conductas en las que el actor habría incurrido. Ni en la respuesta proveída al actor en diciembre de 2022 ni en los informes presentados a los jueces de instancia hubo total claridad sobre tales conductas. En otras palabras, fue con ocasión del proceso de revisión y no del trámite de imposición de la consecuencia negativa –como en realidad debe ser–, que el actor tuvo total certeza de los motivos por los cuales la empresa lo excluyó del uso de la plataforma.

144. Cuarto, la Corporación encuentra que la empresa tampoco fue clara a la hora de proveer canales o instancias para ejercer el derecho a la defensa. Al momento de responder la petición elevada por el actor, le hizo saber al accionante que podía enviar las pruebas que considerara pertinentes a efectos de que fuesen valoradas por la empresa. Sin embargo, en sede de revisión puso de relieve que dentro de la estructura de la entidad existe la “Defensoría al Repartidor”, “una instancia independiente y objetiva (...) conformada por un equipo de personas exclusivamente dedicadas a revisar los casos de los Repartidores Independientes que se vean afectados por cualquier inconveniente que puedan tener con el uso de la [a]plicación (...) así como con [a]liados [c]omerciales, [u]suarios/[c]onsumidores, y otros [r]epartidores [i]ndependientes.”

145. A este último respecto habría que poner de relieve lo siguiente. Por un lado, como se anotó con anterioridad, el actor no pudo acudir a los canales de atención de la empresa para ejercer su derecho de contradicción, en tanto no tuvo conocimiento específico de las conductas endilgadas por Rappi. Por otro lado, los elementos de prueba allegados a esta sede son indicativos de que el actor tampoco tuvo conocimiento de que podía acudir a la citada “Defensoría del Repartidor.” Nótese que la empresa tampoco aludió a la existencia de dicha instancia ni en la respuesta remitida al actor en diciembre de 2022 ni en ninguno de los informes presentados ante los jueces de instancia. En ese orden, por lo que refiere al caso concreto, no está probado que el actor haya estado en la posibilidad material de acudir a tal dependencia “objetiva e independiente” en la cual se adopten decisiones de forma neutral, sin que ello implique que deban ser adoptadas por una instancia ajena a la empresa.

146. Ahora bien, por lo que toca a la existencia de la instancia aludida, la Sala no encuentra que esta, de suyo, satisfaga todas las prerrogativas propias del debido proceso. Por una parte, no existe claridad sobre la naturaleza de sus funciones, es decir, si se trata de una instancia decisoria o meramente consultiva. Por otra parte, de cara a las etapas del proceso de inhabilitación de las cuentas, tampoco hay claridad sobre si tales decisiones están mediadas por la participación de esta dependencia o si sus funciones son meramente reactivas. Es decir, si se hacen efectivas sólo después de que la empresa ya ha revocado el acceso a la aplicación “Soy Rappi”, caso en el cual no habría lugar a una efectiva protección del derecho a la defensa y a la contradicción.

147. Al tenor de lo dicho, en síntesis, la Sala debe concluir que Rappi S.A.S. transgredió el derecho fundamental al debido proceso del actor por dos razones esbozadas en precedencia. (a) Desatendió el derecho a la defensa y a la contradicción: aunque la conducta cuestionada obra en un reglamento previamente conocido por el actor, no informó a este último las razones específicas por las que la consecuencia negativa era procedente en su caso. Sólo hasta esta sede judicial el actor pudo tener noticia de la conducta que le fue atribuida y de los supuestos de hecho que rodearon la decisión de revocar el uso de su cuenta. En tal sentido, la ausencia de información suficiente para controvertir las conductas imputadas en su contra impidió que el actor pudiese allegar elementos de juicio a su favor, al paso que no hay claridad sobre la existencia de procedimientos e instancias de defensa previas a la imposición de la consecuencia negativa. (b) Desatendió el principio de imparcialidad: la empresa demandada no permitió que el actor hubiese podido acudir a una instancia independiente e imparcial para hacer valer sus intereses y para controvertir las conductas irregulares que le fueron atribuidas, lo cual no quiere decir que deba tratarse de una instancia ajena o externa a la empresa.

148. En suma, dado que Rappi S.A.S. impuso al actor una consecuencia negativa, derivada de los términos y condiciones de uso de la aplicación, sin atender algunos de los elementos básicos del derecho fundamental al debido proceso, la Corte tendrá que invalidar la medida impuesta el pasado 22 de noviembre de 2022 y ordenar a la empresa que rehaga el proceso de inhabilitación de la cuenta, en cumplimiento estricto del citado derecho constitucional. Ahora bien, la antedicha decisión debe tener como premisa básica de cumplimiento dos criterios importantes. El primero de ellos es que esta última no tuvo por propósito definir la naturaleza jurídica de la relación entre Rappi S.A.S. y el repartidor independiente, pues en

esta sede tan solo se escrutó la aplicación de los términos y condiciones de uso de la plataforma de cara a la garantía efectiva del debido proceso. El segundo criterio es que la empresa está facultada para imponer las consecuencias negativas previstas en los términos de uso de la aplicación si, con posterioridad a un trámite que garantice el debido proceso, advierte que el actor definitivamente incurrió en conductas contrarias al reglamento y a la ley.

149. Por otra parte, pese a encontrar que las respuestas otorgadas por Rappi S.A.S. al actor no cumplen con los estándares de garantía del derecho fundamental de petición y disponer su amparo, la Sala no advierte necesario adoptar un remedio judicial específico, como ordenarle a la empresa accionada brindar una nueva respuesta de fondo a la petición del señor Ayala Pérez. De un lado, esta información fue puesta en su conocimiento mediante el traslado probatorio ordenado por el magistrado sustanciador. Y, de otro, porque se advierte que el actor tiene conocimiento de la misma, en la medida en que, con posterioridad a dicha etapa procesal, a través de su apoderada, presentó diversas consideraciones sobre ella; de lo cual se infiere que tiene conocimiento sobre su contenido.

150. Al hilo de lo expuesto, la Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional revocará la sentencia del 10 de febrero de 2023, mediante la cual el Juzgado Primero Penal del Circuito para Adolescentes de Sincelejo (Sucre) confirmó la decisión proferida por el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes de Sincelejo (Sucre) el 22 de diciembre de 2022, que a su turno negó la solicitud de amparo impetrada por el señor John Maynard Ayala Pérez contra Rappi S.A.S. En su lugar amparará los derechos fundamentales de petición y debido proceso del actor.

H. Síntesis de la decisión

152. En esta ocasión la Corte conoció de la acción de tutela promovida por John Maynard Ayala Pérez en contra de Rappi S.A.S. El actor acudió al juez constitucional al estimar que el ente demandado vulneró sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, pues el 22 de noviembre de 2022 resolvió inhabilitar su cuenta sin permitirle ejercer el derecho a la defensa y a la contradicción. En medio del proceso, la empresa demandada aseguró que la decisión de revocar el uso de la plataforma tecnológica estuvo amparada en lo previsto en los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi.”

153. La Corte concluyó que en este caso se cumplían los requisitos de procedencia de la acción constitucional. Por un lado, tanto el actor como la entidad demandada se encontraban legitimados en la causa por activa y por pasiva, respectivamente. En este caso se acreditó igualmente el requisito de inmediatez y, finalmente, también se encontró satisfecho el de subsidiaridad, especialmente porque la acción de tutela era el único mecanismo idóneo y efectivo para hacer frente a la controversia constitucional planteada.

154. Una vez se acreditó el cumplimiento de los requisitos de procedencia de la acción constitucional, la Sala continuó con la formulación del problema jurídico, esto es, determinar si la empresa Rappi S.A.S. transgredió el derecho fundamental al debido proceso (art. 29 superior) del señor John Maynard Ayala Pérez, al bloquear su usuario y excluirlo de los servicios de la plataforma tecnológica, con fundamento en una presunta desatención de los términos y condiciones de uso de la aplicación. Igualmente, si las respuestas otorgadas por dicha empresa al actor frente a la petición por él presentada el 22 de noviembre de 2022 transgredieron o no su derecho fundamental de petición (art. 23 superior).

155. Con el objeto de resolver estos problemas constitucionales, la Corte profundizó en la garantía de los derechos fundamental al debido proceso y petición en las relaciones entre particulares y, posteriormente, en la garantía del derecho fundamental al debido proceso en el marco de las plataformas digitales de reparto, con especial acento en Rappi S.A.S. Por lo que refiere a lo primero, la Sala estableció que el derecho al debido proceso debe hacerse exigible en las relaciones entre particulares, ya que ello evita el ejercicio abusivo y arbitrario de las potestades normativas en cabeza de algunos sujetos de derecho privado, y permite hacer efectivos los mandatos constitucionales (buena fe, solidaridad social) en las relaciones entre los particulares. De otra parte, destacó que, además de la posibilidad de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares, gran parte de la relevancia del derecho fundamental de petición se concentra en operar como un derecho instrumental para el ejercicio de otros derechos fundamentales, como ocurren en este caso con el debido proceso.

156. Por lo que toca a lo segundo, la Corte concluyó que cuando las plataformas de tecnología de reparto pretenden excluir a uno de sus usuarios repartidores por la comisión de una conducta contraria a las reglas de uso de la aplicación, la empresa ejerce un poder normativo y está en la obligación constitucional de respetar el derecho fundamental al

debido proceso de quien puede verse afectado por el ejercicio de tal potestad. Ahora bien, por lo que respecta a Rappi S.A.S., la Sala concluyó que, a juzgar por los términos y condiciones de uso de la plataforma, la citada empresa tiene la capacidad de evaluar la conducta de los repartidores independientes e imponer consecuencias negativas a partir de dicha valoración, por lo que en el desarrollo de tal procedimiento está llamada a respetar todas las prerrogativas del debido proceso, entre estas, el principio de legalidad, el derecho a la defensa y a la contradicción, el deber de motivación de las decisiones y el principio de imparcialidad.

157. Con base en lo anotado y descendiendo al caso concreto, la Corte encontró que Rappi S.A.S. transgredió los derechos fundamentales de petición y debido proceso del actor porque, al momento de inhabilitar la cuenta del actor, desatendió los derechos a la defensa y a la contradicción, así como el principio de imparcialidad. Primero, porque no informó al actor las razones específicas por las que la consecuencia negativa era procedente en su caso, por lo cual la ausencia de información para controvertir las conductas que le fueron imputadas impidió que pudiese allegar elementos de juicio a su favor y defenderse de las actuaciones reprochadas. Segundo, porque no le informó acerca de la existencia de una instancia interna para hacer valer sus intereses.

158. Por las razones expuestas la Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional revocó los fallos de instancia y, en su lugar, amparó los derechos fundamentales de petición y debido proceso del señor John Maynard Ayala Pérez. Como consecuencia de lo anterior dejó sin efectos la decisión adoptada por Rappi S.A.S. el 22 de noviembre de 2022, por la cual inhabilitó la cuenta del accionante. En igual sentido ordenó a la empresa que rehiciera el procedimiento de imposición de la consecuencia negativa prevista en los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”, de suerte que esta vez sí se respeten los contenidos básicos del derecho fundamental al debido proceso. Finalmente, previno a la empresa para que, en lo sucesivo, se abstenga de incurrir en prácticas lesivas de los derechos de petición y debido proceso de los repartidores independientes usuarios de la aplicación “Soy Rappi”.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional,

administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución Política,

RESUELVE

PRIMERO.- Por las razones expuestas en la presente providencia, REVOCAR la sentencia del 10 de febrero de 2023, mediante la cual el Juzgado Primero Penal del Circuito para Adolescentes de Sincelejo (Sucre) confirmó la decisión proferida por el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes de Sincelejo (Sucre) el 22 de diciembre de 2022, que a su turno negó la solicitud de amparo impetrada por el señor John Maynard Ayala Pérez contra Rappi S.A.S. En su lugar AMPARAR los derechos fundamentales de petición y debido proceso del actor.

SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTOS la decisión adoptada por Rappi S.A.S. el 22 de noviembre de 2022, por la cual inhabilitó la cuenta del señor John Maynard Ayala Pérez. Como consecuencia de lo anterior, ORDENAR a la empresa Rappi S.A.S. que rehaga el procedimiento de imposición de la consecuencia negativa prevista en los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”, de suerte que esta vez sí se respeten los contenidos básicos del derecho fundamental al debido proceso, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO.- PREVENIR a Rappi S.A.S. para que, en lo sucesivo, se abstenga de incurrir en prácticas lesivas de los derechos de petición y debido proceso de los repartidores independientes usuarios de la aplicación “Soy Rappi”.

CUARTO.- Por Secretaría General líbrese las comunicaciones previstas en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Notifíquese, comuníquese y cúmplase.

JORGE ENRIQUE IBÁÑEZ NAJAR

Magistrado

MIGUEL POLO ROSERO

Magistrado (E)

Salvamento de voto

ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO

Magistrado

ANDREA LILIANA ROMERO LOPEZ

Secretaria General

Expediente T-9.297.231

M.P. Jorge Enrique Ibáñez Najar