

República de Colombia



Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO SESENTA Y NUEVE (69) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.

Bogotá D. C., diecinueve (19) de abril de 2021

Expediente: Acción de Tutela
Radicación: 11001 40 03 069 **2021 00334 00**
Accionante: **JHONNY ANTONIO MANZANILLA RIVAS**
Accionadas: **RAPPI S.A.S.**

En ejercicio de sus funciones y atribuciones constitucionales y legales, vertidas en el artículo 86 superior, la Ley 270 de 1.996 y el Decreto – Ley 2591 de 1.991, decide el Juzgado sobre el mérito de la acción de tutela reseña en la referencia, en tanto agotó el trámite diseñado para su atendimento.

ANTECEDENTES

Acudió el actor constitucional al resguardo exorando, en síntesis « TUTELAR mis derechos fundamentales DERECHO DE PETICIÓN, DERECHO AL ACCESO DE INFORMACIÓN, DERECHO AL DEBIDO PROCESO y MINIMO VITAL vulnerados por la accionada (...) se ORDENE a la accionada a notificar una respuesta clara, precisa y congruente respecto de cada una de las preguntas planteadas por el accionante en la solicitud presentada el mes de enero de 2021 (...) se ORDENE a la accionada observar las reglas del derecho fundamental del debido proceso al momento de imponer la sanción de bloqueo de mi cuenta como rappidero de la aplicación Soy rappi, para que se me permita ejercer mis derechos fundamentales a la defensa y contradicción dentro de mismo (...) ORDENE devolver mi situación al Estado anterior conforme lo prescrito por el artículo 23 del decreto 2591 de 1991, esto es, desbloquear mi cuenta y permitirme continuar con mi actividad como Rappidero, no solo habilitando el ingreso a la misma, sino que además se me habilite el acceso a tomar servicios y cumplir mis funciones (...)»

Tales peticiones de amparo constitucional tienen su génesis en los hechos que, sucintamente, pasan a reseñarse:

1. El accionante se vinculó a RAPPI S A.S, como Rappitendero autorizado con ID No. 392494. Así las cosas, era domiciliario de tiempo completo, cumpliendo a cabalidad con los términos y condiciones de la aplicación *Soy rappi* y los ingresos percibidos por esta actividad se constituyeron como su única fuente de ingresos con la cual solventaba mis necesidades básicas.

2. La empresa Rappi S.A.S., tiene como objeto social según lo establecido en el registro de cámara de comercio el siguiente: «Conectar consumidores con expendedores por medio de una plataforma virtual compuesta por una página web y una aplicación A móvil, para que los consumidores ingresen a la plataforma virtual, se informen sobre los productos de consumo exhibidos y puedan realizar la transacción de compraventa directamente con los expendedores de manera electrónica».

3. Para el cumplimiento de dicho objeto social Rappi S.A.S., según el accionante, vincula a los repartidores mediante contratos de adhesión, quienes dentro de la plataforma se les denominan Rappitenderos.

4. En mi calidad de Rappitendero, el accionante ingresaba a la plataforma para gestionar y entregar las órdenes de pedido de domingo a domingo en un horario de 11:00 am hasta las 9:00 pm en jornada continua, sin descanso.

5. En el mes de diciembre de 2020, el accionante intentó ingresar a la plataforma como habitualmente lo hacía, pero la empresa Rappi S.A.S decidió bloquearlo, esto es, impedirle el ingreso a la plataforma y la asignación de servicios, sin informarle la razón o situación específica que dio lugar a que la empresa de forma unilateral bloqueara su cuenta.

6. Derivado de la antedicha situación, el accionante procedió a enviar solicitud al área de soporte, cabe aclarar que dicha área es la habilitada como canal de comunicación para solucionar este tipo de situaciones, indicó el accionante que en el correo señaló “Al llevar un pedido en las horas de la noche se me había apagado el celular, pues me quede sin batería y cuando lo enciendo el pedido había desaparecido, se me indicara que podía hacer pues había

despertado bloqueado”, sin embargo nunca recibió una respuesta por parte de la plataforma.

7. Dada el silencio de la accionada, formuló petición el 19 de enero de 2021, a las siguientes direcciones: felipe@rappi.co y diego.alonso@rappi.com, según el cual:

1. Solicitar se me habilite de manera inmediata mi acceso a la aplicación en mi rol de Rapiotendero, que dicha habilitación sea total es decir se me permita no solo el ingreso a la misma, sino que además se me habilite el acceso a tomar servicios y seguir cumpliendo mis funciones.

2. En caso de no habilitarse mi ID totalmente, esto es acceso a la plataforma y acceso a tomar servicios me permito solicitar lo siguiente:

Se me informe el sustento jurídico sobre el cual se fundamentó la decisión unilateral para proceder con el bloqueo de mi cuenta.

Se me informe la causal específica aplicada en mi caso para sustentar la decisión unilateral del bloqueo de mi cuenta.

Se aporte copia clara y legible del material probatorio que sustente efectivamente la decisión unilateral del bloqueo de mi cuenta.

3. En caso de responder de forma negativa a cualquiera o la totalidad de las anteriores peticiones, indicar de forma clara, precisa y por escrito las razones de hecho y de derecho que fundamentan dicha decisión.

8. Así bien, el día 30 de enero de 2021, el accionante recibió respuesta de RAPPI S.A.S donde le informan “*Que después de haber realizado la respectiva verificación en nuestro sistema encontramos que la inhabilitación se dio debido al incumplimiento reiterado de los términos y condiciones de la aplicación “Soy Rappi” De conformidad con el literal b del acápite denominado “Cancelación del acceso a la plataforma”, se verificó que el peticionario ha sido reportado por actuaciones en detrimento de terceros y de la Plataforma Rappi. Como se indicó anteriormente, se verificaron múltiples reportes por falsa liberación de tiendas. Dichos términos y condiciones los puede revisar en el siguiente enlace: <https://legal.rappi.com/co>.*”

9. En sentir del accionante «*Las conductas desplegadas por la accionada, no solo constituyen una violación al derecho de petición y acceso a la información, sino también al derecho al DEBIDO PROCESO, toda vez (que) la empresa solo precedió a bloquear mi cuenta, sin requerirme para rendir versión sobre alguna actuación que constituyera alguna violación a los términos y condiciones, nunca tuve la oportunidad de controvertir el material probatorio que recopiló la empresa, MATERIAL QUE ADEMÁS NUNCA ME FUE ALLEGADO,*»

para fundar la presunta trasgresión a las políticas de la empresa, como tampoco solicitar o aportar pruebas en mi defensa, es decir la empresa desconoció totalmente las garantías propias de este derecho».

10. A su vez, indicó el accionante que *«Las acciones de Rappi S.A.S en este caso me afectan de manera grave, pues a raíz del bloqueo injustificado de mi cuenta, no puedo seguir generando ingresos económicos para sufragar necesidades básicas como: servicios públicos domiciliarios, plan de celular, alimentación, vestuario y transporte afectado mi mínimo vital».*

ACTUACIÓN PROCESAL

Admitida la queja constitucional se trasladó a la sociedad RAPPI SAS, quien informó, en síntesis:

1. Los Rappitenderos son usuarios de la Aplicación “Soy Rappi”, quienes son autorizados al uso de la misma previa aceptación de los términos y condiciones de uso de la Aplicación “Soy Rappi”. A través de dicha Aplicación los Rappitenderos, de manera libre y voluntaria, en calidad de mandatarios independientes, aceptan y gestionan las órdenes solicitadas por los Usuarios/Consumidores a través de la Plataforma Rappi.

2. Los Rappitenderos son usuarios de la Aplicación “Soy Rappi”, quienes son autorizados al uso de la misma previa aceptación de los términos y condiciones de uso de la Aplicación “Soy Rappi”. De esta manera, resulta importante aclarar que entre Rappi S.A.S. y el Accionante no existe ni ha existido una relación laboral y/o de prestación de servicios, entendiéndose que el Accionante es usuario de la tecnología de Rappi S.A.S., al ser usuario de la Aplicación “Soy Rappi”.

3. El Accionante no tenía un horario determinado y/o una jornada continua, ya que no existe ni ha existido una relación laboral y/o de prestación de servicios entre el Accionante y Rappi S.A.S., entendiéndose que el Accionante es simplemente un usuario de la tecnología de Rappi S.A.S., al ser usuario de la Aplicación “Soy Rappi”.

4. Rappi S.A.S., actuando de conformidad con los términos y condiciones de uso de la Aplicación “Soy Rappi”, tomó la decisión de revocar la autorización

de uso de la Aplicación “Soy Rappi” al Accionante, puesto que se verificaron múltiples reportes por incumplimiento de los términos y condiciones de uso de la Aplicación “Soy Rappi” por parte del Accionante. Se aclara que lo anterior fue debidamente comunicado al Accionante en la respuesta a los derechos de petición interpuestos por éste ante Rappi S.A.S.

5. La revocación de la autorización de la Aplicación “Soy Rappi”, se dio debido a que se verificaron múltiples reportes de por liberación de las órdenes posterior a la recepción de los productos solicitados por los Usuarios/Consumidores de la Plataforma Rappi, todo lo cual fue debidamente indicado al Accionante en la respuesta al derecho de petición del 18 de enero de 2021.

6. Tal y como lo expresa el Accionante, el debido proceso se extiende a los particulares. Ahora bien, como se mencionó anteriormente, Rappi S.A.S. obró conforme al proceso que dispuso, como propietario de la Aplicación “Soy Rappi”, para el uso de esta. De esta manera, se aclara que la actuación realizada por Rappi S.A.S. se realizó en cumplimiento de los términos y condiciones de uso de la Aplicación “Soy Rappi”, entendiéndose que los mismos fueron conocidos y aceptados por el Accionante de manera previa al uso de la referenciada aplicación.

7. Además, señaló:

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 de 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” (“Rappitenderos”).

El Accionante era usuario de la Aplicación “Soy Rappi”, y aceptó voluntariamente los términos y condiciones de uso de la misma.

Los términos y condiciones de uso de la Aplicación “Soy Rappi” establecen que Rappi S.A.S. tiene la facultad de revocar el uso de la Aplicación “Soy Rappi” a usuarios que incumplan con los criterios establecidos en los términos y condiciones de la misma. Así, los términos y condiciones son conocidos y aceptados previamente por los usuarios antes de acceder a la Aplicación “Soy Rappi”.

La cancelación de la cuenta del Accionante en la Aplicación “Soy Rappi” se dio en virtud del incumplimiento por parte del Accionante del literal b

del acápite denominado “Cancelación del acceso a la plataforma” de los términos y condiciones suscritos por el Accionante.

El 18 de enero de 2021 el Accionante presentó un derecho de petición solicitando la habilitación de la cuenta del Accionante en la Aplicación “Soy Rappi”.

El 26 de enero de 2021 Rappi S.A.S. dio respuesta clara y de fondo, explicando que la cancelación de la cuenta del Accionante en la Aplicación “Soy Rappi” se dio en virtud del incumplimiento por parte del Accionante del literal b del acápite denominado “Cancelación del acceso a la plataforma” de los términos y condiciones de uso de la Aplicación “Soy Rappi”, aceptados de manera previa por el Accionante.

CONSIDERACIONES

1. Iniciemos por decir que la acción de tutela procede frente a la conculcación de derechos fundamentales y su amenaza. Lo primero, cuando el núcleo esencial del derecho fundamental es trasgredido. Lo segundo, cuando el núcleo esencial del derecho fundamental se ve expuesto a una inminente trasgresión¹.

En éste caso, para economicidad argumentativa, se tiene como consulado el derecho fundamental al debido proceso en el marco de un contrato particular de adhesión. Hay que señalar en este punto, que:

«Parte central del debido proceso es el derecho de defensa, es decir, un conjunto de garantías, derechos y facultades suficientes para la protección. Por ello, es un derecho fundamental que se extiende a cualquier procedimiento, con mayor o menor alcance, según su naturaleza y finalidad, el cual se debe observar no sólo en su conjunto sino también en cada una de sus fases, pues la finalidad de los dos derechos es la interdicción a la indefensión, concepto que sólo puede darse durante un proceso si no se afectan las condiciones de igualdad. Pues bien, del derecho a la defensa se desprende entre otros los principios del juez natural imparcial, de presentar pruebas y controvertir las que se alleguen en su contra y el de la publicidad de las actuaciones procesales y el derecho de impugnarlas.

(...)

Pues bien, la indefensión se produce cuando se priva al ciudadano de la posibilidad de impetrar la protección judicial, de sus derechos, o la de realizar dentro de dicho proceso, las adecuadas pruebas, o cuando se le crea un obstáculo que dificulte la actividad probatoria, o cuando se le niega una justa legal facultad de que su negocio sea conocido en segunda instancia»².

¹ Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia: Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

² Sentencia T-416 de 1998, reiterada en diversas sentencias posteriores.

A su turno, el mínimo vital³ se ve amenazado, cuando quiera que el accionante ha indicado, bajo la gravedad del juramento y sin prueba en contrario, que depende económicamente y como único ingreso, de los devengos que obtenía al desempeñarse como rappitendero; lo que, a su vez, traduce en la posibilidad de prodigarse sustento y una afiliación actual en el régimen contributivo de seguridad social en salud.

2. Adoptar la anunciada decisión en el presente caso impone verificar el contrato que celebró el accionante con la sociedad accionada, o, lo que ambos acuerdan en denominar como *términos y condiciones de uso*, razón por la cual se consultó en la página web⁴ de la entidad encausada tal contenido contractual que pasa a transcribirse:

Términos y Condiciones de Uso de Plataforma Virtual “Soy Rappi”

(a). “EL OPERADOR” cuenta con una plataforma virtual donde se exhiben productos de consumo y donde permite el acceso a Consumidores para su conocimiento y solicitud de encargos por éstos. **(b).** La exhibición de los productos de consumo sirve como referencia a los Consumidores para su compra y recepción por medio de un sistema de domicilios. **(c).** En la plataforma se vinculan terceros en calidad de Mandatarios, quienes gestionan encargos solicitados por los usuarios para que éstos últimos adquieran los productos de consumo que exhibe EL OPERADOR. **(d).** La tecnología de la plataforma permite que los Consumidores al momento de requerir este tipo de productos, soliciten el encargo directamente a los Mandatarios, solicitud que se materializa con la celebración de un contrato de mandato directamente entre Consumidores y Mandatarios, cuyo encargo consiste en la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios. **(e).**

³ Sentencia T-199 de 2016: El mínimo vital es concebido en la jurisprudencia constitucional como “*un derecho fundamental que tiene como característica ser cualitativo, por lo que supone que cada quien viva de acuerdo al estatus adquirido durante su vida. Sin embargo, esto no significa que cualquier variación en los ingresos implique necesariamente una vulneración de este derecho. Por el contrario, existe una carga soportable para cada persona, que es mayor entre mejor haya sido la situación económica de cada quien. Por esto, entre mayor sea el estatus socioeconómico, es más difícil que variaciones económicas afecten el mínimo vital y, por ende, la vida digna*”

En concordancia con lo anterior, el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos estipula el derecho de toda persona a una subsistencia digna en los siguientes términos: “(...) *Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuada que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial [-que no exclusivamente-], la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios (...)*”. Lo anterior, también se denotó en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que estableció en el artículo 7, así como en el 11, el derecho de toda persona a contar con unas “*condiciones de existencia dignas (...)*”, al igual que el derecho a “*(...) un nivel de vida adecuado (...)* y a una mejora continua de las condiciones de existencia (...)”. En el mismo sentido también debe tenerse en cuenta el artículo 7 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador), que establece el derecho a “*(...) una remuneración que asegure como mínimo a todos los trabajadores condiciones de subsistencia digna y decorosa para ellos y sus familias (...)*”.

De ello se desprende que: (i) se trata de acceso básico de condiciones dignas de existencia para el desarrollo del individuo, (ii) que depende de su situación particular y (iii) es un concepto indeterminado cuya concreción depende de las circunstancias particulares de cada caso⁴⁹¹, por lo que requiere un análisis caso por caso y cualitativo.

⁴ <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-virtual-rappitendero/> rescatado el 19 de abril de 2021, a las 10 am.

Mandatarios: Persona natural que acepta realizar la gestión del encargo solicitado por el Consumidor a través de la Plataforma. Para este efecto se encuentra autorizado al uso de la plataforma del OPERADOR, para la vinculación directa con los consumidores para desarrollar la gestión de encargos. **(f)**. Por estas razones, con la aceptación de estos términos y condiciones de uso de plataforma de Rappitendero, “EL OPERADOR” otorga autorización de uso al “Mandatario”.

DEFINICIONES: Para los efectos de estos términos y condiciones se entiende por:

1. **Comercio Electrónico:** Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica. Las dudas que surjan respecto de la eficacia y validez de los mensajes de datos y demás actividades vinculadas al comercio electrónico se interpretarán de conformidad con la ley 527 de 1999.
2. **Contrato de mandato remunerado celebrado por medios electrónicos:** Aquel acuerdo de voluntades celebrado entre el Consumidor y el Mandatario, por medio del cual el Consumidor solicita, a través de la Plataforma, la gestión de un encargo al mandatario, obligándose este último a cumplir con dicho encargo por cuenta y riesgo del Consumidor, a cambio de recibir una remuneración como contraprestación.
3. **Consumidores:** Toda persona natural que, como destinatario final, use La Plataforma para solicitar por medio de ésta un mandato remunerado, cuyo encargo consiste en la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios.
4. **Datos personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.
5. **Mensajes de datos:** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.
6. **Pasarela de pagos:** Servicio utilizado por EL OPERADOR en la operación comercial de la Plataforma que permite la realización de pagos por parte de los Consumidores directamente a los Mandatarios a través de plataformas tecnológicas diseñadas para ello (software), específicamente la denominada “PAYMENTEZ”, plataforma que permite el pago directo por medio de la recepción y dispersión del dinero a los Mandatarios.
7. **Plataforma.** Aplicativo web y móvil administrado por el OPERADOR, que permite la concurrencia de Consumidores y Mandatarios para que por medio de contratos de mandato el Consumidor solicite la gestión de un encargo. Existe la Plataforma “Rappitendero” a la cual acceden los Mandatarios y la cual se rige por los términos y condiciones aquí descritos. Por otro lado, existe la Plataforma “Rappi” a la cual acceden los Consumidores.
8. **Productos y servicios:** Bienes y servicios de consumo exhibidos a través de la Plataforma por EL OPERADOR, cuya adquisición es encargada por los Consumidores, por medio de un contrato de mandato remunerado, a los Mandatarios.
9. **Ventanas emergentes (Pop-Ups):** Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento para quienes usan la Plataforma.

AUTORIZACIÓN. Mediante la aceptación de estos términos y condiciones se constituye la autorización de uso de la Plataforma “Rappitendero”, que otorga de forma gratuita EL OPERADOR en favor del MANDATARIO, para que éste concurra a un mercado virtual con la finalidad de identificarse en éste como Mandatario, y para realizar la gestión del encargo solicitado por el Consumidor a través de la Plataforma “Rappi”.

Parágrafo: Los menores de edad (menores de 18 años) no podrán, bajo ningún supuesto, ser autorizados al uso de la plataforma Rappitendero y por lo tanto no podrán activarse en calidad de Mandatarios.

ALCANCE. El MANDATARIO utilizará la Plataforma “Rappitendero” para vincularse contractualmente de forma directa con los Consumidores. Para este efecto, EL OPERADOR: *i)* comunicará a los Consumidores información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que exhibe; *ii)* comunicará a los Consumidores la información detallada del MANDATARIO como prestador del servicio;

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. El MANDATARIO declara conocer y aceptar los términos y condiciones de uso a los cuales se encuentran sujetos los Consumidores para usar la plataforma “Rappi”. El servicio opera como tienda virtual, en la que los Consumidores ingresan a la Plataforma para solicitar un mandato remunerado, cuyo encargo consiste en la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios. Una vez se solicita el encargo, la Plataforma “Rappitendero” exhibe los encargos de los Consumidores a los Mandatarios y ellos seleccionan los encargos para gestionarlos, a manera de aceptación del contrato de mandato remunerado. La solicitud de encargo y selección depende del ámbito territorial de injerencia del Mandatario y de la capacidad de entrega de los productos requeridos por el Consumidor. Al seleccionar el pedido, el Mandatario es notificado por el Consumidor respecto de los productos y/o servicios solicitados, así como de las condiciones de tiempo, modo y lugar de entrega, las cuales son de obligatorio cumplimiento por el MANDATARIO frente al Consumidor.

Al momento de la notificación del servicio, el MANDATARIO podrá declinar la solicitud de encargo (rechazar el mandato), de forma unilateral sea por la imposibilidad de conseguir los productos o por condiciones de tiempo y ubicación. En caso de rechazo, la plataforma “Rappitendero” posicionará el encargo nuevamente, a fin de que los demás Mandatarios habilitados en la zona puedan tomarlo y satisfacer las necesidades del Consumidor.

Parágrafo. Entiende y acepta el MANDATARIO que EL OPERADOR podrá modificar unilateralmente en cualquier momento y sentido los presentes Términos & Condiciones.

DURACIÓN. La presente autorización de uso es indefinida, no obstante, EL OPERADOR podrá unilateralmente revocar la autorización de uso en cualquier momento si así lo desea.

DEBERES DEL MANDATARIO. En virtud de estos términos y condiciones el MANDATARIO se compromete a: 1) usar la plataforma única y exclusivamente en los términos definidos aquí mismo; 2) suministrar información real y fidedigna al momento de llenar la suscripción de acceso a la Plataforma “Rappitendero”; 3) entregar al Consumidor oportunamente y en los términos definidos en la transacción; 4) informar al OPERADOR sobre cualquier aspecto que modifique las condiciones de prestación de servicios a los Consumidores, como territorio en el que puede realizar los domicilios, tiempo de entrega, calidad de los productos, entre otros; 5) respetar todos los elementos de propiedad intelectual del OPERADOR, por lo cual se abstendrá de realizar ingeniería inversa, descompilación, derivación de código fuente o similares; 6) deberá abstenerse de consumir bebidas embriagantes, alucinógenos, narcóticos, y demás sustancias que puedan afectar su estado psicológico normal. Para ello el OPERADOR está facultado para realizar exámenes u otras pruebas destinadas a comprobar esta situación. En caso de comprobarse el consumo habitual de sustancias prohibidas por la ley o bebidas alcohólicas durante el uso de la plataforma será considerado como causal de violación de estos términos y condiciones y se denegará el acceso a la Plataforma “Rappitendero” al Mandatario involucrado. 7) Mantener una calificación promedio mensual

superior al 4.0 sobre 5, la cual será calculada sobre las calificaciones entregadas por los CONSUMIDORES al finalizar cada pedido. Dicha calificación será realizada por el usuario a través del uso de tres tipos de emoji, donde la cara triste (ubicada al costado izquierdo) equivaldrá a una calificación de 1-2, la cara neutral (ubicada en el centro) equivaldrá a una calificación de 3 y la cara feliz (ubicada al costado derecho) equivaldrá a una calificación de 4-5. 8) El MANDATARIO se obliga a estar afiliado al sistema de seguridad social, y a mantener dicha afiliación vigente durante la duración de la autorización del uso de la Plataforma “Rappitendero”, según lo dispone la ley colombiana. 9) A proveer un documento de identidad nacional (Cédula de ciudadanía) original, expedido por la Registraduría General del Estado Civil colombiano, a cargar dos fotos del documento en la aplicación, una por cada lado, e igualmente a proveer un documento soporte que contenga el mismo número que aparece en su cédula. 10) A tener en cuenta las recomendaciones de buen servicio del Mandatario consagradas en el archivo ANEXO que se envía posterior a la aceptación de estos términos y condiciones y a la correspondiente activación dentro de la plataforma “Rappitendero” en calidad de Mandatario. 11) El Mandatario tiene la obligación de exigir la cédula de ciudadanía original o documento de identidad al Usuario Consumidor cuando la orden que entregue incluya productos de bebidas alcohólicas. En caso de que el Usuario Consumidor no presente su documento de identidad al Mandatario, éste está obligado a no entregarle dichos productos.

PRODUCTOS EXHIBIDOS. EL OPERADOR en la Plataforma exhibe múltiples productos y/o servicios de múltiples referencias y marcas, dicha exhibición informa de forma general las características de los productos como marca, tipo de producto y presentación. -Los Consumidores seleccionan los productos que desean adquirir con base en esta información, utilizándola como referencia. Por esta razón, el MANDATARIO debe propender por entregar a los Consumidores productos idénticos a los seleccionados para la compra por parte de los Consumidores. En caso de no poder entregar productos idénticos a los seleccionados por los Consumidores, deberá comunicarse con el Consumidor a fin de proponerle alternativas de productos o servicios, sujetas a la aprobación de éste último. El Mandatario podrá, en todo caso, declinar, abstenerse de aceptar el encargo solicitado o informar al Consumidor la posibilidad de entrega de un producto sustituto.

CUMPLIMIENTO. Entiende, conoce y acepta el MANDATARIO que la relación contractual que lo vincula con el Consumidor es una relación jurídica de mandato, por esta razón se obliga a cumplir con las obligaciones prescritas en la normatividad para este tipo de relación contractual. En la prestación del servicio, el MANDATARIO recibirá una calificación por parte de los Consumidores. Dicha calificación será realizada por el Consumidor a través del uso de caras felices, donde la cara triste (ubicada al costado izquierdo) equivaldrá a una calificación de 1-2, la cara neutral (ubicada en el centro) equivaldrá a una calificación de 3 y la cara feliz (ubicada al costado derecho) equivaldrá a una calificación de 4-5. Será causal de revocación automática de la autorización de uso de la Plataforma, la calificación negativa (calificación de 1 y 2) que reciba el MANDATARIO por diez (10) ocasiones en un mes. El MANDATARIO reconoce y acepta que realiza el encargo a favor del Consumidor por cuenta y riesgo propio, liberándolo de cualquier tipo de responsabilidad por hechos que ocurran durante la ejecución del encargo.

ORIGEN DE LOS PRODUCTOS. El MANDATARIO garantiza al OPERADOR y a los Consumidores que el origen de los productos que se obliga a entregar es legal, estos deben ser productos legítimamente adquiridos de proveedores certificados y reconocidos por las marcas de los productos, por lo tanto, se abstendrá de adquirir para la entrega,

imitaciones, plagios, contrabando y demás productos que no cumplan con las especificaciones definidas en los presentes términos y condiciones, o que sean productos al margen de la ley y no comercializables.

PAGOS. Por medio de estos términos y condiciones el MANDATARIO subroga al OPERADOR en sus derechos como acreedor frente al Consumidor. EL OPERADOR dentro de la Plataforma tiene implementado un aplicativo transaccional que permite que los Consumidores paguen los productos adquiridos y la remuneración del mandato. Una vez el dinero ingrese a la pasarela de pagos, se enviará la remuneración del mandato a la cuenta bancaria del Mandatario. Para ello, el OPERADOR inscribirá en el aplicativo la cuenta bancaria que se encuentra identificada en la información que el Mandatario provea para su inscripción en la Plataforma “Rappitendero”.

FACTURACIÓN. El MANDATARIO, en caso de que el Consumidor lo solicite, deberá, entregarle al usuario la factura del establecimiento donde adquirió los productos. El Mandatario deberá informar al Consumidor que, al correo electrónico, registrado en la Plataforma “Rappi”, deberá llegar un comprobante de compra donde se detallarán los números de la transacción efectuada.

RELACIÓN JURÍDICA CON EL CONSUMIDOR. El MANDATARIO se obliga a usar la Plataforma en las condiciones definidas en estos términos y condiciones, los cuales permiten la configuración de una relación jurídica entre el MANDATARIO y los Consumidores por la celebración de contratos de mandato remunerado, cuyo encargo consiste en la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes y/o servicios. En este sentido, todos los efectos legales relacionados con cumplimiento y responsabilidad establecidos para este tipo de relación recaen sobre el MANDATARIO.

CANCELACIÓN DEL ACCESO A LA PLATAFORMA “RAPPITENDERO”. El Mandatario no podrá acceder a la Plataforma “Rappitendero” 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 delictiva 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 e) por usar las marcas, logotipos, nombres e insignias propiedad de Rappi sin autorización previa y por escrito de ésta f) por usar y aprovecharse del uso de la plataforma virtual para hacer publicidad y promover empresas ajenas a Rappi, sin la previa autorización expresa y escrita de ésta g) por usar la aplicación para financiar el terrorismo y/o cualquier otro tipo de organización o actividad ilegal h) por usar la aplicación para el lavado de activos; i) por proveer información falsa de afiliaciones al sistema de Salud y pensiones j) por encontrarse desafiliado al sistema de salud y pensiones posterior a haberse otorgado la autorización al uso de la plataforma k) Por tener más de una (1) cuenta creada entre la aplicación “Rappi” y la de “Rappitendero” con el mismo número de identidad, veraz, auténtico y expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil o por prestarse para sustitución/suplantación de identidad, conducta penalizada por el código penal colombiano en su artículo 296. En caso de que ocurra esta última causal, el titular de la cuenta será co-responsable de cualquier tipo de conducta delictiva que se realice con su cuenta l) Por usar los elementos que le permiten prestar servicios a los Consumidores para fines ilícitos o que contravengan las buenas costumbres laborales y

mercantiles.m) Por cualquier otro tipo de causal consagrada en la normatividad colombiana que amerite la cancelación de la autorización al uso de la plataforma.

AUTONOMÍA. Estos términos y condiciones se rigen por la ley mercantil colombiana, y por su naturaleza jurídica no genera relación laboral entre las partes, ni tampoco genera relación de representación, de mandato, de agencia, de corretaje o de comisión entre el OPERADOR y el MANDATARIO. Estos términos y condiciones dejan sin vigencia cualquier otro tipo de acuerdo o autorización que existiera entre las partes anteriormente sobre el mismo o similar objeto, pues las relaciones entre ellas se regirán exclusivamente por estos términos y condiciones en lo sucesivo.

USO DE MARCAS, LOGOS, NOMBRE E INSIGNIAS DE RAPPI. El Mandatario reconoce que no podrá usar, reproducir, modificar, explotar, publicitar o realizar cualquier otra acción con las marcas, logotipos, nombres e insignias de Rappi sin la previa autorización expresa y por escrito de Rappi. El Mandatario acepta que el incumplimiento de lo anterior acarreará las sanciones civiles y penales que correspondan e igualmente la inmediata desactivación para el uso de la plataforma.

ORIGEN DE INGRESOS. El Mandatario declara, bajo la gravedad del juramento, que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo nacionales o internacionales, ni dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y, en consecuencia, se obliga a responder frente a Rappi y terceros afectados por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de la falsedad de esta afirmación.

Igualmente, el Mandatario declara que, el respeto por el buen nombre y la reputación de Rappi son elementos claves para continuar con su autorización al uso de la plataforma, razón por la cual, en caso de estar involucrado en lavado de activos, tráfico de estupefacientes, trata de personas, proxenetismo, pornografía infantil, peculado, concusión, secuestro, extorsión, corrupción, tráfico de influencias, contrabando, pertenencia o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales de cualquier índole, tráfico de armas, terrorismo, delitos de lesa humanidad o delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, etc, será motivo suficiente para revocar la autorización al uso de la plataforma y libera a Rappi de cualquier responsabilidad que pueda generarse con motivo de las actividades descritas anteriormente.

Para el efecto, el Mandatario se compromete a cumplir con los requisitos y obligaciones que dentro de la normatividad legal vigente le apliquen, y en especial en lo relativo a la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, dentro de los que se encuentran, entre otras, el entregar información veraz y verificable y el actualizar su información personal, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite Rappi, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos, so pena de ver revocada su autorización al uso de la plataforma.

HABEAS DATA. Manifiesta expresamente el MANDATARIO que ha sido informado respecto a que la información personal, por él suministrada y, de la que tenga conocimiento EL OPERADOR, en virtud de estos términos y condiciones, tales como: Nombre, Apellido, E-mail, Teléfono, Dirección, Documento de identidad, Fotografías y demás necesarios para su inscripción y la prestación del servicio a los consumidores; la cual podrá ser almacenada por EL OPERADOR con la finalidad de ser comunicados a los Consumidores para la prestación adecuada del

servicio, y para tratar aquellos que resulten pertinentes para comunicar al MANDATARIO información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial; así mismo, para ser objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios del portal web, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación; además del tratamiento que resulte necesario para el cumplimiento de los deberes adquiridos en virtud de estos términos y condiciones. Finalmente, el Mandatario acepta que Rappi transfiera sus datos personales en caso de que un Consumidor los solicite mediante un derecho de petición.

Declara expresamente el MANDATARIO que no utilizará para provecho propio o de terceros información relacionada con clientes, servicios, productos y demás, a la que tenga acceso en virtud de la presente autorización, razón por la cual se obliga a no almacenar ni tratar los datos personales de los Consumidores, ni a contactarlos después de haber entregado, declinado o cancelado cualquier pedido. El mal uso de estos datos personales por parte del Mandatario conllevará la automática suspensión y eliminación de su cuenta.

El Mandatario reconoce y acepta que autoriza a Rappi S.A.S. y sus afiliadas, para transferir sus datos personales en caso de requerimiento oficial realizado por autoridad competente y/o judicial y/o administrativa. El Mandatario reconoce y acepta que, en el caso de la Aplicación “Soy Rappi”, para que pueda aceptar y tramitar las órdenes más cercanas a su ubicación, la Aplicación “Soy Rappi” recogerá datos de su localización, aún cuando la Aplicación se encuentre cerrada o no esté en uso.

CONDICIONES ESPECIALES. (i) El Mandatario no podrá realizar órdenes de los consumidores solicitadas a través de la vertical denominada “Cajero/ATM/RappiCash” con su propio dinero. En caso de realizarlo de esta manera libera a Rappi de cualquier responsabilidad y/o de reclamaciones.

DECLARACIÓN Y ACEPTACIÓN. Así mismo, el Mandatario declara y acepta que a partir de la autorización que se le otorga con la presente aceptación de los términos y condiciones, no usará ni llevará a cabo, a través de la plataforma “Rappitendero” ni de cualquier otra de propiedad de Rappi Inc. sus afiliadas o subsidiarias, ninguno tipo de acto delictivo o fraudulento que se encuentre sancionado y/o penado por la ley colombiana y cualquier tratado internacional aplicable firmado por el Estado colombiano, so pena de incurrir en investigaciones civiles o penales, que acarreen las correspondientes sanciones. Así mismo, el Mandatario autoriza a Rappi para que ésta investigue en cualquier momento su actividad dentro de la plataforma, solicitándole proveer cualquier tipo de información que sea requerida a fin de dar por superado el hecho.

En caso de que el Mandatario se encontrase involucrado en cualquier tipo de investigación dentro del marco de su actividad en la Plataforma, Rappi podrá revocar la autorización de acceso a la misma, por el tiempo que sea necesario y no estará obligada a devolver dicha autorización, reservándose el derecho que le asiste como propietario de la misma de decidir el acceso de cualquier Mandatario a ésta.

TERRITORIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Los presentes términos y condiciones y sus anexos aplican al uso de la Plataforma “Rappitendero” en el territorio colombiano, conforme a su normatividad general y normatividad sectorial; que vinculan a las partes.

El Mandatario declara que este documento contiene la totalidad de los términos y condiciones que rigen su acceso a la Plataforma “Rappitendero” y que no existen acuerdos vigentes o pactos verbales ni de otra naturaleza sobre este asunto.

AVISO DE PRIVACIDAD Y POLÍTICAS DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN (HABEAS DATA) DE RAPPITENDERO APP

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por los Decretos 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014, normas compiladas en el Decreto Único Nacional del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015 (Artículos 2.2.2.25.1.1. al 2.2.2.26.3.4), **RAPPI S.A.S.**, identificada con el NIT 900.843.898-9, en adelante “RAPPI” le informa que sus datos serán tratados conforme a la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** desarrollada por la empresa y publicada en la plataforma virtual, compuesta por una página web <https://www.rappi.com/> y un aplicativo para dispositivos móviles. En este caso Rappi actúa como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, por lo que mantendrá almacenados estos datos y guardará su confidencialidad atendiendo los requisitos y medidas de seguridad exigidos por la ley.

El tratamiento que le dará **RAPPI** a los datos personales se limitará a la recolección, almacenamiento, uso, circulación al interior de la empresa, de su controlante, otras subordinadas o de sus proveedores, para las finalidades autorizadas por medio de las aplicaciones móviles, sitios web y otros productos y servicios online. Una vez se cumplan con las finalidades del tratamiento para la cual se otorgó autorización por parte del titular, los datos personales serán suprimidos de las bases de datos de **RAPPI**.

Aviso de privacidad: El titular de la información acepta de manera expresa, voluntaria e informada que los datos consignados en las bases de datos de Rappi, sean recopilados, almacenados para los usos que a continuación se enuncian: (i) Recabar o recolectar los datos personales e incorporarlos y almacenarlos en nuestra base de datos, (ii) Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada, (iii) Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, divulgación y promoción u oferta de productos, actividades o servicios desarrollados como parte de estrategias internas de la compañía, (iv) Utilizarlos para fines administrativos internos o comerciales tales como: estudios de crédito, elaboración y presentación de cotizaciones, referencias comerciales de experiencia, investigación de mercados, análisis estadísticos, realización de encuestas sobre satisfacción, ofrecimiento o reconocimiento de beneficios propios de nuestro programa de lealtad y servicio postventa, (v) Conservar registros históricos de la compañía y mantener contacto con los titulares del dato, (vi) Verificar, comprobar o validar los datos suministrados, (vii) Estudiar y analizar la información entregada para el seguimiento y mejoramiento de los productos, el servicio y la atención, (viii) Entregar la información recolectada a terceros con los que la compañía contrate el almacenamiento y administración de los datos personales, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales Rappi está obligada según lo contenido en las leyes pertinentes (ix) Transferir los datos personales a cualquier país o servidor en otro país (x) Realizar el envío de información de novedades, noticias, boletines, foros de educación, publicidad o marketing, ventas a distancia. Haciendo uso de medios tales como, correo electrónico, notificaciones PUSH, mensajes de texto (SMS), ofertas de productos y/o servicios encontrados en la página web y la aplicación. (xi) Comunicar y permitir el acceso a los datos personales suministrados a terceros proveedores de servicios de apoyo general y a las personas naturales o jurídicas accionistas de Rappi, (xii) Recabar, tener, manejar y utilizar la información recibida por el titular de

la información para activar su cuenta en la aplicación, (xiii) Recabar, tener, manejar y utilizar la información para realizar control y prevención del fraude, control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, (xiv) Celebración, ejecución y gestión de las propuestas de negocios y contratos objeto de los servicios prestados, (xv) realizar de conformidad con la ley los reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial.

Derechos que le asisten al Titular: (i) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales recolectados por Rappi. Este derecho se puede ejercer entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan al error, (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Rappi (iii) Ser informado por Rappi, previa solicitud, respecto del uso que le han dado a los datos del titular, (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley (v) Revocar en cualquier tiempo la autorización y/o supresión del dato teniendo en cuenta los límites legales para ello, (vi) Acceder en forma gratuita a los datos del titular contenidos en la base de datos de Rappi.

Forma de conocer la información del Titular y cómo ejercer los derechos: Rappi presenta a elección del Titular las siguientes formas de ejercer sus derechos de “*Habeas Data*”

· **Atención electrónica:** El Titular del dato deberá realizar su requerimiento formal a la dirección electrónica servicioalcliente@rappi.com previo agotamiento de los requisitos de legitimación para el ejercicio del titular, a saber:

1. Ser titular de la información, acreditar la identidad en forma suficiente mediante cualquier medio que Rappi destine para ello.
2. Por los causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante/apoderado del titular de la información, quien también deberá acreditar tal calidad.
4. Por estipulación a favor de otro o por otro ejercitarán por conjunto de las personas que estén facultadas para representarlos, e igualmente se deberá acreditar tal calidad.

Los derechos de los menores de edad se ejercitarán por las personas encargadas de su representación, e igualmente se deberá acreditar tal calidad.

· **Atención escrita:** El Titular del dato deberá realizar su requerimiento formal a la dirección: Calle 93 # 19-58, Bogotá D.C. Colombia, previo agotamiento de los requisitos de legitimación para el ejercicio del titular, según lo descrito en el literal a del presente acápite, mediante escrito donde se especifique la dirección donde recibirá notificaciones y respuestas.

· **Atención verbal:** El Titular del dato deberá realizar su requerimiento verbal en la dirección: Calle 93 # 19-58 Bogotá D.C. Colombia, previo agotamiento de los requisitos de legitimación para el ejercicio del titular, según lo descrito en el literal a del presente acápite.

· **Atención telefónica:** El Titular del dato deberá realizar su requerimiento a través de la línea telefónica de atención disponible a través de la aplicación para teléfonos móviles (aplicación “Soy Rappi”), previo agotamiento de los requisitos de legitimación para el ejercicio del titular, según lo descrito en el literal a del presente acápite.

- Se resaltó-

3. Siguiendo el contenido del contrato de mandato, en el cual la plataforma dice actuar como intermediario entre el *rappitendero* y los consumidores, se

establecen facultades unilaterales en cabeza del operador (Rappi SAS) que, a su vez, comportan cláusulas de evidente posición de dominio contractual.

Tal manera de formación de los contratos, especialmente los de adhesión como el transcrito, impone para el predisponente el respeto por ciertos mínimos prodigados por la constitución y la ley. Por ejemplo, en sentencia T-423 de 2003, la Corte Constitucional estudió un caso de modificación unilateral de un contrato de mutuo para la adquisición de vivienda a largo plazo, y explicó «Para la Corte es claro que la alteración de los términos contractuales operada de manera unilateral por alguna de las partes desconoce la regla básica de los contratos “el contrato es ley para las partes” o *pacta sunt servanda* y constituye un atentado contra el derecho fundamental a la autonomía de la voluntad en relación con el contrato. En este sentido, el derecho a que los términos del contrato no sean alterados de manera unilateral por una de las partes integraría el contenido del derecho fundamental a la autonomía privada, precisamente por tratarse de una de las típicas situaciones que se encuentran dentro de su ámbito de protección. Lo anterior implica que, por regla general, cualquier modificación del contrato debe estar sometido al concurso de voluntades o consentimiento de las partes. No obstante, la Corte reconoce que esta regla tiene excepciones, algunas derivadas de la naturaleza misma de las relaciones contractuales especialmente en lo que respecta a la función de intervención del Estado en la economía».

4. Es decir, que los poderes que se abroga una de las partes del contrato tienen como límite infranqueable la constitución y la ley. Sobre tal particular, la Corte Constitucional ha expuesto el carácter horizontal y la eficacia de los derechos fundamentales tratándose de relaciones particulares; por ejemplo, en reciente pronunciamiento (T-002/21), la Corte recontó su postura sobre tal tópico en los siguientes términos:

Desde sus primeros pronunciamientos⁵, la Corte ha sostenido que el respeto de los derechos fundamentales no solo resulta exigible del Estado sino también se predica de las relaciones entre particulares. Lo anterior, porque reconoce la posibilidad de que personas naturales o jurídicas de carácter privado vulneren o amenacen tales garantías⁶. En efecto, a partir del emblemático *Fallo Lüth* del Tribunal Constitucional

⁵ Véanse, entre otras, las Sentencias T-009 de 1992, M.P. Alejandro Martínez Caballero, T-547 de 1992, M.P. Alejandro Martínez Caballero, C-134 de 1994, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.

⁶ Es pertinente recordar que los derechos fundamentales nacieron como una defensa de las personas frente al poder del Estado, de manera tal que este tuviera límites. En este sentido, originalmente los derechos eran exclusivamente oponibles al Estado. Sin embargo, la teoría jurídica evolucionó para ampliar la órbita de acción de los derechos fundamentales hacia las relaciones entre privados, bajo el entendido que aquellos no solamente pueden ser amenazados por el Estado, sino también por particulares (Anzures Gurría, J. J. *La eficacia horizontal de los derechos fundamentales*. En: Revista Mexicana de Derecho Constitucional. N.º 22, enero-junio de 2010, pp. 3-51).

Federal Alemán⁷, la teoría del efecto horizontal de los derechos fundamentales fue acogida en España y, posteriormente, en Colombia⁸, con la adopción de la Constitución de 1991.

En este marco, este Tribunal ha concluido que, tanto en el derecho comparado como en el interno, “(...) *la concepción de los derechos como garantías de defensa frente al Estado genera obstáculos para su eficacia en las relaciones entre particulares*”⁹. Por lo anterior, la respuesta del constitucionalismo ha sido “(...) *el desarrollo de herramientas teóricas o dogmáticas para superar esos obstáculos y asegurar, al menos bajo ciertas condiciones, la eficacia horizontal de las cláusulas iusfundamentales*”¹⁰.

En este contexto, esta Corporación ha construido un concepto autónomo de eficacia horizontal de los derechos fundamentales¹¹, según el cual estos inciden en el tráfico jurídico privado gracias al **efecto de irradiación** propio de las normas superiores¹². Aquel se extiende a todo el ordenamiento jurídico como expresión del principio de supremacía constitucional¹³ y se fundamenta en la pretensión de universalidad de los derechos fundamentales¹⁴.

En ese entendido, la eficacia horizontal de los derechos fundamentales tiene una dimensión sustancial y otra procesal, las cuales no deben confundirse entre sí¹⁵. En efecto, el ámbito sustancial está referido al deber de los particulares de garantizar la efectividad inmediata de los derechos fundamentales en el mayor grado posible¹⁶. Lo anterior exige un ejercicio de ponderación que armonice los valores y principios constitucionales¹⁷ y las especiales dinámicas que rigen las relaciones privadas, en particular, porque están guiadas por el principio de la autonomía de la voluntad privada. Además, el Legislador no puede

⁷ Esta Corporación ha resumido los hechos que originaron el *Fallo Lüth* de 1958 en los siguientes términos: “*Eric Lüth, director de una organización de prensa privada, inició un boicot comercial para impedir la difusión de una película producida por el señor Veit Harlan, argumentando la cercanía de este último al régimen nacionalsocialista y su participación en la producción de películas antisemitas. Veit Harlan presentó una acción civil en la que solicitó como medida cautelar que se ordenara a Lüth suspender el boicot, pretensión que fue acogida por un Tribunal civil, en segunda instancia. Eric Lüth elevó un recurso de amparo contra esa decisión ante el Tribunal Constitucional alemán. Como argumento central de la demanda señaló que su actuación no era ilícita sino que se trataba de una manifestación legítima de la libertad de expresión*” (Sentencia T-720 de 2014, M.P. María Victoria Calle Correa). El Tribunal Constitucional alemán consideró que los derechos fundamentales deben valer en todos los ámbitos del derecho debido a que tienen una dimensión objetiva, es decir, ellos constituyen un sistema de valores que irradia todas las relaciones sociales. Por tanto, estimó que el llamado al boicot en contra de un particular goza de la protección del derecho a la libertad de expresión.

⁸ Al respecto, ha indicado que “[l]a Constitución de 1991 se inspiró igualmente en el aporte jurisprudencial alemán, que se centró en el hecho de que los derechos constitucionales despliegan un efecto en el tráfico jurídico entre particulares” Sentencia T-148 de 1993, M.P. Alejandro Martínez Caballero. Véase, igualmente, la Sentencia T-819 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

⁹ Sentencia T-720 de 2014, M.P. María Victoria Calle Correa.

¹⁰ Sentencia T-720 de 2014, M.P. María Victoria Calle Correa.

¹¹ De manera consolidada, la jurisprudencia constitucional ha tomado como referentes el *Fallo Lüth* y la doctrina del Tribunal Constitucional Federal Alemán para la construcción del concepto de eficacia horizontal de los derechos fundamentales. Ver, entre otras, las Sentencias T-009 de 1992, M.P. Alejandro Martínez Caballero, T-547 de 1992, M.P. Alejandro Martínez Caballero, C-378 de 2010, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio y T-720 de 2014, M.P. María Victoria Calle Correa.

¹² Sentencias T-883 de 2014, M.P. Martha Victoria SÁCHICA Méndez y T-160 de 2010, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

¹³ Al respecto, la Corte ha destacado que el principio de supremacía constitucional cumple una función *integradora* del orden jurídico (Sentencia C-054 de 2016, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva), la cual coincide con la visión desarrollada por la jurisprudencia inicialmente de acuerdo con la cual las relaciones jurídicas privadas deben ajustarse al orden objetivo de valores establecido por la Carta. En este sentido, las normas constitucionales otorgan coherencia interna a todo el ordenamiento, incluso a las relaciones jurídicas entre los particulares.

¹⁴ Sentencias T-160 de 2010, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto y C-378 de 2010, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

¹⁵ Sentencia T-819 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

¹⁶ Sentencia T-335 de 2019, M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

¹⁷ Sentencia T-819 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

excluir la garantía de los derechos fundamentales en esas relaciones jurídicas, por cuanto “(...) los derechos fundamentales son la base, el sustento de toda legislación, y no su efecto”¹⁸.

De otra parte, en cuanto al ámbito procesal, una de las manifestaciones más relevantes de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales son las reglas de procedencia de la acción de tutela contra particulares, en concreto aquellas que definen la legitimación por pasiva¹⁹. Sin embargo, es claro que este efecto de irradiación *iusfundamental* no se agota en esta cuestión procesal²⁰, sino que refleja “(...) la decisión inequívoca de vincular directamente a los particulares en la materialización de los derechos fundamentales y de orientar al legislador en la definición de los elementos mínimos para su exigibilidad judicial”²¹.

De igual modo, la Corte ha señalado que la eficacia horizontal de los derechos fundamentales se sustenta, entre otros, en el principio de igualdad. En efecto, su objetivo es materializar la exigibilidad de estos derechos aun en aquellos casos en los que se presentan marcados desequilibrios entre los particulares involucrados²². A partir de este enfoque, por ejemplo, la jurisprudencia constitucional (i) ha salvaguardado el derecho a la estabilidad laboral reforzada en el marco de las relaciones laborales entre particulares²³; (ii) ha concedido la protección de los derechos a la honra, intimidad y buen nombre de las personas en las redes sociales²⁴ y; (iii) ha precisado que derechos fundamentales, como la vivienda digna, el mínimo vital, la salud y el debido proceso, rigen en el marco de las relaciones contractuales entre particulares²⁵.

1. Con todo, **existen diferencias sustanciales en el alcance de la intervención del juez constitucional cuando se trata de relaciones entre particulares**, en contraste con las situaciones en que

¹⁸ “La Corte considera que, de acuerdo con el inciso quinto del artículo 86 superior, al legislador le corresponde señalar los casos, esto es, las situaciones o las circunstancias en los que procede la tutela contra particulares. Por ende, no era atribución de la ley, so pretexto de dar cumplimiento a un mandato constitucional, determinar los derechos fundamentales que pueden ser invocados por el solicitante cuando el sujeto pasivo de la tutela es un particular (...)” (Sentencia C-134 de 1994, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa).

¹⁹ Sentencia T-351 de 2006, M.P. Álvaro Tafur Galvis.

²⁰ Al respecto, ha dicho la Corte: “No obstante, cabe distinguir entre las dos dimensiones de la cuestión bajo estudio porque **sería errado concluir que la dimensión procesal configura totalmente la dimensión material** (...). Por el contrario, debido precisamente al lugar que ocupan los derechos fundamentales en el ordenamiento constitucional colombiano y a su efecto de irradiación se puede sostener que el influjo de éstos cubre todas las relaciones jurídicas particulares, las cuales se deben ajustar al “orden objetivo de valores” establecido por la Carta política de 1991. Cosa distinta es que la acción de tutela, como mecanismo idóneo de protección de los derechos fundamentales en las relaciones entre particulares sólo proceda *prima facie* en los supuestos contemplados por el artículo 86 constitucional” (Sentencia T-632 de 2007, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto). Véase también la Sentencia T-160 de 2010, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

²¹ Sentencia T-720 de 2014, M.P. María Victoria Calle Correa.

²² “En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tienen una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses” (Sentencia T-689 de 2013, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub). Véanse también las Sentencias T-375 de 1997, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz, C-378 de 2010, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio y T-883 de 2014, M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez.

²³ Ver, por ejemplo, Sentencias T-449 de 2008, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; T-057 de 2016, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub; T-500 de 2019, M.P. Alberto Rojas Ríos; y T-052 de 2020 M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo, entre otras.

²⁴ Ver, por ejemplo, las Sentencias T-260 de 2012, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; T-050 de 2016, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo; T-121 de 2018, M.P. Carlos Bernal Pulido; T-243 de 2018, M.P. Diana Fajardo Rivera; y SU-420 de 2019, M.P. José Fernando Reyes Cuartas, entre otras.

²⁵ Ver, por ejemplo, las Sentencias T-959 de 2010, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; T-751 de 2012, M.P. María Victoria Calle Correa; T-136 de 2013, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio; y T-227 de 2016, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, entre otras.

los derechos fundamentales resultan vulnerados por la actuación estatal²⁶. Esta distinción se sustenta en que los individuos y las personas jurídicas privadas son titulares de un ámbito de libertad que “(...) el Estado no puede ni debe entrar a desconocer (...) en nombre de una definición coyuntural de interés público. (...) De otra forma la esfera de lo público acabaría confundándose con la esfera de lo privado, situación propia de estructuras sociales y políticas corporativistas o totalitarias”²⁷.

En consecuencia, la Corte ha sostenido incluso que “(...) la exigencia directa de los derechos a particulares solo es viable cuando existe un rompimiento de las condiciones de igualdad formal entre las partes por razones jurídicas (subordinación) o fácticas (indefensión)”²⁸. Sobre este particular, ha afirmado que:

“(...) es obvio que la fuerza del principio de igualdad es mucho mayor cuando regula las relaciones entre las autoridades y las personas, que cuando se trata de vínculos privados entre particulares. La razón es tan sencilla como poderosa: la Constitución no sólo protege el pluralismo (CP art. 7º) sino que, además, las personas son autónomas, tienen derecho al libre desarrollo de la personalidad y gozan de la libertad de asociación (CP arts 16 y 38), por lo cual los individuos pueden expresar ciertas preferencias que le están vedadas a las autoridades. Por ejemplo, una persona puede escoger sus amistades exclusivamente entre aquellas personas que profesan ciertas opiniones políticas o convicciones religiosas, mientras que está prohibido a las autoridades realizar ese tipo de diferenciaciones (CP art. 13)”²⁹.

2. Aunado a ello, la jurisprudencia constitucional ha admitido que el reconocimiento de la eficacia directa de los derechos fundamentales contra particulares puede generar riesgos, al debilitar el principio de legalidad, el principio de la autonomía de la voluntad privada, la libertad contractual y la seguridad jurídica³⁰. Por consiguiente, “(...) la aplicación de la protección de la efectividad directa de los derechos fundamentales frente a particulares, no puede ser ilimitada”³¹.

3. Con base en lo anterior, esta Corte ha establecido que el criterio predominante para evaluar si resulta admisible y necesario el examen constitucional de las actuaciones de los particulares, es la existencia de una clara relación asimétrica de poder entre los sujetos implicados³². En estos eventos, “(...) no es posible estrictamente hablar de horizontalidad en las relaciones entre particulares”³³. También, ha destacado que, en abstracto, no es factible “(...) formular reglas que permitan distinguir cuándo y hasta dónde los derechos fundamentales deben ser respetados y hechos respetar en las relaciones

²⁶ Ver, entre otras, las Sentencias C-112 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-1042 de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; y T-720 de 2014, M.P. María Victoria Calle Correa.

²⁷ Sentencia T-1042 de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

²⁸ Sentencia T-720 de 2014, M.P. María Victoria Calle Correa.

²⁹ Sentencia C-112 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

³⁰ En este sentido, la Corte ha sostenido que “(...) acarrearía riesgos a la seguridad jurídica: la indeterminación de las cláusulas iusfundamentales podría generar intensas divergencias en cuanto a su interpretación por parte de sujetos razonables, generaría cargas excesivas para algunos sujetos si se repara en la exigibilidad de protección a la integridad personal a un particular o de los contenidos prestacionales de los derechos, y podría limitar el ejercicio de la autonomía de la voluntad que es, en sí misma, expresión de la dignidad humana y del libre desarrollo de la personalidad”.

³¹ Sentencia T-611 de 2001, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

³² Sentencia T-1042 de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

³³ Sentencia T-1042 de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

*particulares*³⁴. Bajo ese entendido, le corresponde al juez constitucional evaluar, en cada caso concreto, si su intervención se justifica para garantizar los derechos fundamentales o si, por el contrario, se trata de ámbitos de acción propios de la libertad individual.

5. A cual más, entonces, se tiene que al verse comprometida la voluntad de una de las partes de un contrato, especialmente en los de adhesión, se quebranta la asimetría contractual y, por lo mismo, se crea una situación de subordinación y/o indefensión siguiendo los términos preestablecidos en el sinalagma. Al caso, el operador (Rappi SAS) se abrogó la terminación unilateral del contrato de mandato remunerado que celebró con accionante, en su decir, por incumplir los términos y condiciones predispuestos.

Al efecto, las partes concuerdan en señalar que la causa para motora que esgrimió el operador (Rappi SAS) para poner fin al contrato se originó en “*Que después de haber realizado la respectiva verificación en nuestro sistema encontramos que la inhabilitación se dio debido al incumplimiento reiterado de los términos y condiciones de la aplicación “Soy Rappi” De conformidad con el literal b del acápite denominado “Cancelación del acceso a la plataforma”, se verificó que el peticionario ha sido reportado por actuaciones en detrimento de terceros y de la Plataforma Rappi. Como se indicó anteriormente, **se verificaron múltiples reportes por falsa liberación de tiendas.** Dichos términos y condiciones los puede revisar en el siguiente enlace: <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-usdeplataforma-virtual-rappitendero/>” – Se resaltó –.*

Esto es, que el operador encontró fehaciente la causal que a la letra indica “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 delictiva por parte del Mandatario”; sin embargo, nunca postuló a lo largo del trámite una o alguna conducta que encuadre con la tipología expuesta para cancelar unilateralmente el acceso del accionante a la plataforma, máxime, cuando se le atribuye un comportamiento delictual o contrario a las buenas costumbres, como resulta la **falsa liberación de tiendas**.

Sobre tal asunto, el accionante indicó que en diciembre de 2020 “Al llevar un pedido en las horas de la noche se me había apagado el celular, pues me quede

³⁴ Sentencia T-1042 de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

sin batería y cuando lo enciendo el pedido había desaparecido, se me indicara que podía hacer pues había despertado bloqueado”. Tal acto, ciertamente, y según lo ha publicado la misma *plataforma*³⁵ corresponde al incumplimiento del mandato que celebra el consumidor con el rappitendero, por intermedio de la plataforma, y, la causa esgrimida por el accionante, es una en las que el rappitendero se hace responsable por el pago ante el comercio correspondiente que exhibió el producto.

Con todo, al accionante no se trasladó queja alguna por parte del consumidor, tampoco se le requirió informes sobre lo sucedido, y, menos aún, se le hizo forma alguna de advertencia que le permitiese adoptar correctivos en orden a mejorar la calidad del servicio.

Empero, en el *dossier* no obra prueba de otra ocasión en la que el accionante hubiese incumplido con los deberes que le impone Rappi SAS a través del contrato de mandato remunerado por medio del cual *afilia* al rappitendero. Quiere decir lo anterior que la facultad unilateral de habilitación y deshabilitación que se abrogó el operador (Rappi SAS), obedece a criterios subjetivos en los que no existe posibilidad de defensa real y material por parte del rappitendero, para exonerarse o morigerar las sanciones contractuales que Rappi SAS, unilateralmente, predispone en el contrato, y, también unilateralmente materializa; y ello, en puridad, socava el debido proceso contractual para la deshabilitación.

6. Ahora bien, el accionante ha indicado en la queja que su única fuente de ingresos es su actividad como rappitendero, y que de ella depende su economía familiar; aspecto sobre el cual la accionada se limitó a señalar que no evidenció prueba de ello, aunque era su carga, desconociendo que esa manifestación le implica una inversión de la carga estática, en tanto es de entero resorte conocer al personal que contrata, sea cual sea la modalidad de contratación; al fin y cabo, conoce sobre la afiliación al sistema general de seguridad social del accionante y, por lo mismo, sus beneficiarios, es decir, tiene conocimiento previa y pleno sobre su núcleo y dependencia económica.

A partir de lo anterior, ésta Judicatura encuentra elementos suficientes para intervenir en el presente caso con un amparo transitorio, en medida que el ingreso mínimo y vital y el debido proceso del accionante se ve comprometido

³⁵ <https://blog.soyrappi.com/liberaciones-2/> rescatado el 19 de abril de 2021 a las 10 y 20 am.

con la decisión de la sociedad accionada. Valga acotar, el amparo es transitorio porque entre la accionada y el accionante existe una relación laboral (puede que sea o no un contrato individual de trabajo) y de ella, sus obligaciones, deberes y derechos corresponde decidir al Juez Laboral (art. 2, C de PL y la SS) en el marco del proceso ordinario laboral en el que existe la posibilidad de interpretar el contrato y asignar conforme a la constitución y la ley los postulados de conducta que de éste emanan. Sin embargo, en pese de la existencia de un mecanismo judicial idóneo, su eficacia para solventar en el tiempo la necesidad laboral del accionante, y en concreto, su necesidad económica como migrante venezolano con permiso de permanencia N° 720600523021978, puede verse insuficiente dados los tiempos de respuesta en tal especialidad de la jurisdicción.

7. Al respecto, se sabe que en virtud de lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política, la reiterada jurisprudencia constitucional dictada en la materia³⁶ y los artículos concordantes del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela tiene un carácter residual y subsidiario, razón por la cual solo procede excepcionalmente como mecanismo de protección definitivo (i) cuando el presunto afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, o (ii) cuando, existiendo ese medio este carece de idoneidad o eficacia para proteger de forma adecuada, oportuna e integral los derechos fundamentales, en las circunstancias del caso concreto. Así mismo, procederá como mecanismo transitorio cuando la acción se interponga para evitar la consumación de un perjuicio irremediable a un derecho fundamental. En el evento de proceder como mecanismo transitorio, el accionante deberá ejercer la acción principal en un término máximo de cuatro (4) meses a partir del fallo de tutela, y la protección se extenderá hasta tanto se produzca una decisión definitiva por parte del juez ordinario³⁷.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SESENTA Y NUEVE (69) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

³⁶ Corte Constitucional, sentencias T-119 de 2015, T-250 de 2015, T-446 de 2015, T-548 de 2015, y T-317 de 2015

³⁷ Decreto 2591 de 1991, artículo 8. La tutela como mecanismo transitorio. *“Aun cuando el afectado disponga de otro medio de defensa judicial, la acción de tutela procederá cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En el caso del inciso anterior, el juez señalará expresamente en la sentencia que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado. En todo caso el afectado deberá ejercer dicha acción en un término máximo de cuatro (4) meses a partir del fallo de tutela. (...)”*.

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo transitorio y por termino de cuatro (4) meses, mientras el accionante acude al Juez competente en sede *ordinaria*, respecto de su derecho fundamental al debido proceso y la eventual conculcación por amenaza a su mínimo vital.

SEGUNDO: A consecuencia, **ORDENAR** al representante legal de **RAPPI SAS** y/o quien haga sus veces, rehabilitar o activar al accionante el ingreso o acceso sin restricción a su cuenta como rappidendero, lo cual deberá hacerse, si aún no se ha hecho, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la presente decisión.

TERCERO: NOTIFICAR a los intervinientes por el medio más expedito y eficaz. **Prevéngaseles** que disponen del término de 3 días, contados a partir del recibo de la respectiva notificación, para impugnar el fallo. (Art. 31 Decreto 2591 de 1991).

CUARTO: En el evento que no sea impugnado, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para efectos de su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

LUIS GUILLERMO NARVAEZ SOLANO
Juez

Firmado Por:

LUIS GUILLERMO NARVAEZ SOLANO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 069 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

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

Código de verificación:

27eb8cae3b2032382da45f9e15992756f4bf7688d70c66ffa7532405095b0156

Documento generado en 20/04/2021 09:08:45 AM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>