

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL  
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá DC., cinco (5) de abril de dos mil veintiuno (2.021).

**Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2021 00290 00**

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **MANUEL ENRIQUE REVILLA ZARRAGA** contra **RAPPI S.A.S.**

En consecuencia se ordena:

**1.** Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncie respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberá adjuntar la documentación pertinente. Adviértasele que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.

**2.** Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito, anexando copia de la demanda.

Cumplase,

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO  
JUEZA**

*Bjf*

Firmado Por:

**DEISY ELIZABETH ZAMORA HURTADO  
JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 035 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: **e9df10aad7267f7cd59986b71beec5bb966e2aab40a2c1c8960cd1140167db5f**

Documento generado en 05/04/2021 04:20:06 PM

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL  
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., dieciséis (16) de abril de dos mil veintiuno (2.021).

CLASE DE PROCESO	: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE	: MANUEL ENRIQUE REVILLA ZARRAGA
ACCIONADO	: RAPPI S.A.S.
RADICACIÓN	: 2021 - 00290.

En ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, como quiera que el trámite propio de la instancia se encuentra agotado, sin la presencia de causal que invalide lo actuado.

### **I. ANTECEDENTES**

El señor MANUEL ENRIQUE REVILLA ZARRAGA en ejercicio del art. 86 de la C. P., presentó acción de tutela contra RAPPI S.A.S., pretendiendo que se le ampare su derecho fundamental de petición, el cual afirma está siendo vulnerado por el ente accionado al no dar respuesta a la petición que presentó el día 23 de enero de 2021, en el que solicita: *"1.- Solicita se le habilite de manera inmediata mi acceso a la aplicación en mi rol de Rapitendero, que dicha habilitación sea total es decir se le permita no solo el ingreso a la misma sino que además se me habilite el acceso a tomar servicios y seguir cumpliendo sus funciones; 2.- En caso de no habilitarse su ID totalmente, esto es acceso a la plataforma y acceso a tomar servicios solicita lo siguiente: • Se le informe el sustento jurídico sobre el cual se fundamentó la decisión unilateral para proceder con el bloqueo de su cuenta; • Se le informe la causal específica aplicada en mi caso para sustentar la decisión unilateral del bloqueo de su cuenta; • Se aporte copia clara y legible del material probatorio que sustente efectivamente la decisión unilateral del bloqueo de su 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."*, sin que a la fecha haya obtenido respuesta, lo que considera una trasgresión de la prerrogativa constitucional invocada.

### **II. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.**

Una vez admitida la acción de tutela mediante auto de fecha 5 de abril de 2021, se ordenó la notificación de la entidad accionada, a efectos de que ejerza su derecho de defensa sobre los hechos alegados.

#### **2.1.- RAPPI S.A.S.:**

Frente a los hechos fundamento de la presente acción, indica la entidad accionada lo siguiente:

2.1.1.- Que 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".

2.1.2.- Que no es cierto que haya enviado múltiples solicitudes al área de soporte, que si se le impidió acceso a su cuenta en la Plataforma "Soy Rappi" fue basándose en los términos y condiciones de la misma, disponibles en el enlace establecido<sup>1</sup>, en virtud de lo estipulado en el numeral b) del capítulo denominado "*cancelación de acceso a la Plataforma Rappitenderos*" por contravenir las normas y buenas costumbres en detrimento de la Plataforma "Soy Rappi" y terceros. Se aclara que lo anterior fue debidamente comunicado al accionante en la respuesta al derecho de petición interpuestos por este ante Rappi S.A.S.

2.1.3.- En lo relacionado al derecho de petición, se advierte que el accionante lo radicó el día 23 de enero de 2021 a los correos electrónicos [felipe@rappi.com](mailto:felipe@rappi.com) y [diego.alonso@rappi.com](mailto:diego.alonso@rappi.com), sin embargo, es importante resaltar que dichos correos electrónicos no corresponden al correo registrado por Rappi S.A.S. como el correo electrónico de notificaciones judiciales o comerciales, el cual para todos los efectos es: [notificacionesrappi@rappi.com](mailto:notificacionesrappi@rappi.com). En todo caso, a pesar de no haber recibido el derecho de petición en el correo para notificaciones judiciales o comerciales, Rappi S.A.S. partiendo de la buena fe y diligencia decidió dar respuesta al derecho de petición enviado por el Accionante, el día 16 de febrero de 2021, por lo que solicita que se niegue la acción de tutela ante la ausencia de vulneración a derechos fundamentales.

### **III. CONSIDERACIONES**

#### **3.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA:**

3.1.1.- El artículo 86 de la Constitución Política prevé que 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 en 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.

3.1.2.- La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque

---

<sup>1</sup> <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-virtual-rappitendero/>

evitar un perjuicio irremediable; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

### **3.2. DEL CASO EN CONCRETO.**

3.2.1.- Según los supuestos fácticos que soportan esta acción, la parte promotora del amparo solicita la protección del derecho fundamental de petición, vulnerado por la entidad accionada, al no emitir una respuesta frente al escrito presentado el día 23 de enero de 2021.

3.2.2.- Con relación al derecho de petición invocado, se tiene que éste como prerrogativa constitucional involucra la posibilidad de acudir ante entidades públicas o particulares que presten un servicio público, pero también la de obtener un resultado, que se manifieste en una pronta resolución; aspecto que hace parte del núcleo esencial de este derecho fundamental, ya que sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna carecería de efectividad.

3.2.3.- Al respecto, también ha reiterado el Alto Tribunal Constitucional a través de sus Salas de revisión con respecto a la respuesta del derecho de petición, así:

*"La Corte Constitucional se ha pronunciado en numerosas oportunidades sobre el contenido y el alcance generales del derecho de petición, en virtud del cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, y obtener una pronta resolución. Según se ha precisado en la doctrina constitucional, esta garantía constitucional "consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada".*

*"Es claro que lo que se persigue es que el derecho de la persona obtenga una respuesta de fondo, clara y precisa, dentro de un término razonable que le permita, igualmente, ejercer los mecanismos ordinarios de defensa judicial, cuando no está de acuerdo con lo resuelto."<sup>2</sup>*

3.2.4.- Ante el deber de las autoridades de responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos, la Corte Constitucional ha sostenido que debe hacerse dentro del plazo establecido por la ley, resolviendo de fondo y claramente lo pedido<sup>3</sup>.

3.2.5.- En el sub-judice está demostrado acorde con la prueba documental allegada, que el día 23 de enero de 2021, la parte accionante presentó petición en la que solicitó "1.- Solicita se le habilite de manera inmediata mi acceso a la aplicación en mi rol de Rapitendero, que dicha habilitación sea total es decir se le permita no solo el ingreso a la misma sino que además se me

---

<sup>2</sup> Sentencia T- 134 de 2006, M.P Álvaro Tafur Gálvis.

<sup>3</sup> Sentencias T-170 del 24 de febrero de 2000 y T-1166 del 6 de noviembre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra, T-250 del 9 de abril de 2002, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

habilite el acceso a tomar servicios y seguir cumpliendo sus funciones; 2.- En caso de no habilitarse su ID totalmente, esto es acceso a la plataforma y acceso a tomar servicios solicita lo siguiente: • Se le informe el sustento jurídico sobre el cual se fundamentó la decisión unilateral para proceder con el bloqueo de su cuenta; • Se le informe la causal específica aplicada en mi caso para sustentar la decisión unilateral del bloqueo de su cuenta; • Se aporte copia clara y legible del material probatorio que sustente efectivamente la decisión unilateral del bloqueo de su 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.”.

3.2.6.- De igual forma observa este despacho que la entidad accionada dio respuesta a dicho requerimiento el día 16 de febrero de 2021, situación que se corrobora con la documental allegada, y que fue recibida por el accionante dado que el mismo la aporta al expediente, donde se constata que se le informa que no existió relación laboral ni de prestación de servicios entre las partes, toda vez que se trató usuario de la tecnología de Rappi S.A.S., lo que se viabiliza a través del registro en la proforma, y en lo que respecta al retiro del uso en la misma se le indicó que después de haber realizado la respectiva verificación en nuestro sistema se encontró 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”, donde se verificó que el peticionario había sido reportado por actuaciones en detrimento de terceros y de la Plataforma Rappi, dados los múltiples reportes por falsa liberación de tiendas, incumpliendo los términos y condiciones los puede revisar en el siguiente enlace<sup>4</sup>, por lo que es necesario precisar que el hecho de que la respuesta emitida no sea favorable a lo pretendido no implica una transgresión, por lo que es pertinente retomar lo expresado por la jurisprudencia respecto a tal situación:

*“su núcleo esencial se concreta en dos aspectos, el primero de ellos consiste en una pronta respuesta por parte de la autoridad ante la cual ha sido elevada la solicitud, y en segundo lugar, que exista una **respuesta de fondo a la petición planteada, sin importar que la misma sea favorable o desfavorable a los intereses del peticionario.**”<sup>5</sup>*

3.2.7.- Puestas las cosas de esta manera es claro que no se puede afirmar que se le haya vulnerado derecho fundamental alguno, y que, siguiendo los lineamientos trazados por la jurisprudencia, en consonancia con las manifestaciones realizadas por la entidad accionada, las cuales se entienden efectuadas bajo la gravedad de juramento, aunado a que tampoco se evidencia la existencia de un perjuicio irremediable, aspectos junto a los cuales se ha de destacar que la acción de tutela no es, ni será el escenario para debatir conflictos sobre la posible relación laboral que alude el

<sup>4</sup> <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-virtual-rappitendero/>

<sup>5</sup> T-477 de 1993, M.P. Dr. Hernando Herrera Vergara.

accionante, puesto que para ello dispone de la jurisdicción ordinaria, se logra concluir que la acción constitucional de la referencia pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, motivo por el cual se negará el amparo constitucional solicitado, conforme lo antes expuesto.

#### **V. DECISIÓN:**

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL de BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley;

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Negar la acción de tutela instaurada por MANUEL ENRIQUE REVILLA ZARRAGA, por lo expuesto en la parte motiva de la presente sentencia.

**SEGUNDO:** ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** En caso de no ser impugnada, por secretaría, remítase esta providencia a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, al tenor de lo dispuesto en el Inc. 2 del Art. 31 del Decreto 2591/91.

**Notifíquese y cúmplase.**

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO  
JUEZA**

*B/f*

Firmado Por:

**DEISY ELIZABETH ZAMORA HURTADO  
JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 035 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: **007bdf4a4cf48639eb9fb60ef87026de8cd75e2e840cec1687bd9404cfaead7c**

Documento generado en 16/04/2021 03:56:18 PM

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL  
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., veintiuno (21) de abril de dos mil veintiuno (2.021)

REF.: No. 11001 40 03 035 **2021 00290 00**

En atención al escrito que precede, se concede la impugnación presentada por la parte accionante, frente al fallo de tutela de fecha 16 de abril de 2021, de conformidad con lo expuesto en el artículo 31 del decreto 2591 de 1991. Por secretaría procédase de conformidad, remitiendo el expediente a los Juzgados Civiles del Circuito de la Ciudad que por reparto corresponda. Ofíciase.

Cúmplase,

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO**  
**Jueza**

*B/f*

Firmado Por:

**DEISY ELIZABETH ZAMORA HURTADO**  
**JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 035 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: **002b80865c7c3e79275eea4d34d326f7a45355c29305e235bf8225926fd83cc6**

Documento generado en 21/04/2021 06:37:06 PM