

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., diecisiete (17) de agosto de dos mil veintiuno (2021)

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 40 03 057 2021 00781 00

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda.

ANTECEDENTES

1. El señor Doubel Luis Brito Tudares, presentó acción de tutela en contra de la sociedad Rappi S.A.S representada legalmente por el señor Felipe Villamarín Lafaurie, manifestando vulneración a sus derechos fundamentales de petición, acceso a la información, debido proceso en actuaciones particulares y el mínimo vital.

Como soporte de sus pedimentos en esencia adujo que, es de nacionalidad venezolana y desde que llegó al país se ha venido desempeñando como Rappitendero (repartidor – domiciliario), de tiempo completo con la aplicación Soy Rappi, cuyos ingresos constituían su única fuente económica para solventar sus necesidades básicas y las de su familia (madre y hermana).

En cumplimiento del objeto social de la entidad accionada, vincula a los rappitenderos a un contrato de adhesión, por lo que, aquellos que deseen registrarse deben aceptar los términos y condiciones del uso de la plataforma, el cual regula la relación contractual en Rappi S.A.S. y los Rappitenderos.

Efectuado el registro, indica que deben acceder a una cuenta de uso unipersonal para domiciliarios, en la cual pueden tramitar y gestionar ordenes, así como ver el balance de la semana, las ganancias que acumulan de los perdidos o las deudas que se suman por recibir dinero de ordenes en efectivo.

Su conexión a la plataforma era de lunes a domingo en una jornada de diez (10) horas para gestionar y tramitar las ordenes de pedido, cuyos ingresos semanales ascendían a 350.000.

El 21 de enero del presente año, su cuenta fue bloqueada de forma imprevista por el presunto incumplimiento a los términos y condiciones, además, le generaron deudas para un total de 30.000, las cuales se ocasionaron sin justa causa puesto que no tenían número ID, lugar y fecha.

En cuanto a los bloqueos, precisa que existen dos tipos: temporal y permanente, el primero restringe el uso de la aplicación por unos minutos, horas o días, mientras que el segundo es definitivo.

En análisis de la cláusula denominada “CANCELACIÓN DE LA CUENTA”, donde se señalan las causales específicas del bloqueo de cuenta, Rappi “...NO dispone de un procedimiento para garantizar el derecho al debido proceso de los rappitenderos en caso de presunto incumplimiento de los mismos” (hecho 11).

Frente a la ausencia de una explicación razonable que justificara la decisión de desactivación de su cuenta, el 21 de enero solicitó ante el centro de ayuda, la

exposición de los motivos por los cuales su cuenta fue desactivada puesto que no había incumplido los términos y condiciones de la aplicación, sin embargo, la respuesta que le generaron no contesta de fondo la solicitud pues *“...únicamente se limitan a responder de manera general la razón del bloqueo más no realizan un análisis detallado del caso donde se le permita al Rappitendero desvirtuar dichas afirmaciones”*.

El 23 de enero, le informaron que fue desactivado presuntamente por infringir en varias ocasiones las políticas de desactivaciones de la comunidad “Soy Rappi” sin que le detallaran específicamente los motivos o las razones de ese presunto desobedecimiento.

Ante la falta de una respuesta de fondo, presentó un derecho de petición (16 de abril), a la dirección de correo electrónico notificacionesrappi@rappi.com solicitando concretamente cinco (5) requerimientos con el fin de que se le garantizara el debido proceso en la decisión unilateral de bloqueo, el cual fue contestado el 27 de abril de manera incompleta ya que sólo se pronunciaron sobre el punto número uno, respecto al punto número dos “no se pronunció”, frente al número tres *“...la accionada no informó el sustento jurídico sobre el cual se sustentó la decisión de bloqueo de mi cuenta, así como tampoco aportó el material probatorio que demostrara la presunta conducta de incumplimiento respecto a los reportes realizados por los consumidores por la presunta ‘liberación de tiendas’”*.

Las conductas desplegadas por la accionada no sólo constituyen una violación del derecho de petición y el acceso a la información, sino al debido proceso, toda vez que la encartada procedió al bloqueo de su cuenta, sin haberlo requerido para rendir una versión sobre la actuación que constituyera alguna violación a los términos y condiciones, es más, nunca tuvo la oportunidad de controvertir el material probatorio que recopiló la empresa *“...MATERIAL QUE ADEMÁS NUNCA FUE ALLEGADO”*, para fundar la presunta transgresión a las políticas de la empresa, desconociendo totalmente las garantías propias del debido proceso.

El bloqueo generado por parte de la acusada le impide seguir generando ingresos económicos para sufragar necesidades básicas como servicios públicos domiciliarios, plan de celular, alimentación, vestuario y transporte, afectando así su mínimo vital, situación que lo ha llevado a *“...realizar trabajos informales y esporádicos que no me representan unos ingresos estables que me permitan suplir mis necesidades básicas y las de mi familia, lo cual configura un perjuicio irremediable en relación con la calidad de vida en condiciones dignas pues no cuento con un ingreso que nos garantice un mínimo para llevar una vida en condiciones dignas”*.

2. Pretende a través de esta queja el amparo de las prerrogativas deprecadas, ordenándole a la entidad encartada lo siguiente:

- Que notifique una respuesta clara, precisa y congruente respecto de cada una de las preguntas planteadas por el accionante en el derecho de petición adiado 16 de abril de 2021.

- Que observe las reglas del debido proceso al momento de imponer la sanción de bloqueo de su cuenta como Rappitendero de la aplicación Soy Rappi, con el fin de que se le permita ejercer sus derechos de defensa y contradicción.

- Que restituya la situación del petente al estado anterior, conforme lo previsto en el artículo 23 del Decreto 2591 de 1991, esto es, desbloquear la cuenta y le permita

continuar con la actividad como Rappitendero, no solo habilitando el ingreso a la misma, sino que además se le permita el acceso a tomar servicios y cumplir sus funciones.

3. La sociedad **Rappi S.A.S.**, señaló 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 del uso de la plataforma, además, de manera libre y voluntaria, en calidad de mandatarios independientes, aceptan y gestionan las ordenes solicitadas por los usuarios / consumidores a través de dicha app.

Indica que no existe ni ha existido una relación laboral y/o de prestación de servicios con el accionante, pues simplemente es un usuario de la tecnología de Rappi S.A.S.

La razón de la inhabilitación de la cuenta del petente en la aplicación “Soy Rappi” fue porque verificó múltiples reportes por hacer uso indebido de la tarjeta de dispersión, lo cual va en contra del literal b del acápite denominado “Cancelación del acceso a la plataforma”, de los términos y condiciones de aplicación “Soy Rappi”.

Señala que obró conforme a lo establecido en los términos y condiciones del uso de la aplicación, en donde establece las causales de desactivación de la cuenta de los usuarios que incumplen con lo allí estipulado.

Mediante el centro de ayuda los usuarios de la plataforma tienen la posibilidad de controvertir las decisiones tomadas por Rappi S.A.S., a través de una comunicación dirigida por correo electrónico, aportando para tal efecto las pruebas que considere oportunas y pertinentes para que las mismas sean consideradas, sin embargo, el tutelante no adjuntó prueba alguna para controvertir la inhabilitación.

El 16 de abril, el solicitante presentó un derecho de petición, que le fue contestado dentro del término legal (27 de abril), indicándole la causa específica consagrada en los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi” por lo cual, la autorización del uso de la aplicación “Soy Rappi” del accionante fue revocada de manera permanente.

Los términos y condiciones del 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 esta, los cuales son conocidos de manera previa por los usuarios.

Agrega que, en respuesta al requerimiento elevado, le indicó que la cuenta no sería reactivada, puesto que había incumplido con el literal b de los términos y condiciones de la aplicación “Soy Rappi”, esto es, hacer un uso indebido de la tarjeta de dispersión, la cual está destinada únicamente para el pago de órdenes realizadas por los usuarios /consumidores, lo que naturalmente configura un detrimento de terceros y de la plataforma de Rappi, así *“...la respuesta señaló los hechos por los cuales se desactivó la cuenta y presentó el fundamento jurídico para hacerlo, los términos y condiciones de uso de aplicación ‘Soy Rappi’”*.

En cuanto al debido proceso, si bien es aplicado en actuaciones disciplinarias e incluye sanciones, en este caso no hubo sanción, sino la ejecución de una

prerrogativa de Rappi S.A.S., contenida en los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”, aceptados previamente por el accionante.

Frente al derecho al acceso a la información, indica que no ha sido quebrantado como quiera en respuesta al derecho de petición compartió la información disponible y solicitada por el accionante.

Referente al mínimo vital manifiesta que Rappi S.A.S no garantiza ingresos ni es el responsable de los pagos a los usuarios de la aplicación “Soy Rappi”, de esta manera *“...no es posible endilgarse a un particular vía de tutela el cumplimiento de obligaciones que nunca ha estado a su cargo”*.

Aunado a ello, el accionante cuenta con otros mecanismos alternos a esta vía preferente, que se abre paso ante un eventual perjuicio irremediable que no fue probado en este asunto.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela se constituye como un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991, cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

Como lo señala la Corte Constitucional *“...Conforme al artículo 86 de la Carta, la acción de tutela ésta revestida de un carácter subsidiario (...) que puede ser utilizada ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales cuando: i) no exista otro medio judicial a través del cual se pueda reclamar la protección de los derechos, ii) cuando existiendo otras acciones, éstas no resultan idóneas para la protección de los derechos de que se trate, o iii) cuando existiendo acciones ordinarias, la tutela se use como mecanismo transitorio para evitar que ocurra un perjuicio irremediable de naturaleza iusfundamental”*. Es decir, siempre que exista otro medio judicial que garantice la eficacia de la protección de los derechos de la tutelante, deberá acudir a estos y no a la acción de tutela (Sentencia SU-772/14).

En cuanto al derecho de petición

Definido por el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, como un derecho que tiene *“Toda persona (...) a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*, prerrogativa que ante su desconocimiento es susceptible de protección por vía de la acción de tutela.

La Corte Constitucional en torno a la protección de este derecho ha decantado la materia señalando los derroteros que permiten su viabilidad puntualizando:¹ *“...(i) se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares; (iii) el núcleo*

¹ Sentencia T-369 de 2013

*esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario; (iv) **la respuesta debe cumplir con estos requisitos:** a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. **Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.** (v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;² por regla general, se acude al artículo 6 del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. (...) (vi) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vii) por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;³ (viii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición ⁴pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (ix) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;⁵ (x) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;⁶ (xi) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.⁷ – Resalta el despacho-*

Ahora bien, frente al término “razonable” con el que cuenta la administración o el particular encargado de dar solución a las peticiones que se le eleven, conforme lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, determina como regla general que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Mientras que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica,⁸ estableció que estos términos debían modificarse durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria,⁹ para señalar que las peticiones que se encuentren en curso o que se presenten durante este tiempo deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Quiere decir lo anterior, en el momento actual, la vulneración al derecho de petición se da cuando el ente receptor (sea una persona natural o jurídica) no contesta la solicitud dentro de los términos establecidos por el citado Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

En cuanto al derecho al acceso a la información

La Corte Constitucional en sentencia T-114 de 2018 señaló que “...es un derecho fundamental. En efecto, el artículo 15 de la Constitución Política prescribe que todas las personas tienen derecho a conocer las informaciones que se hayan recogido en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas. A su turno, el artículo 20 Superior consagró la garantía de toda persona a la libertad de informar y recibir información veraz e

² Sentencia T-481 de 1992

³ Al respecto véase la sentencia T-695 de 2003.

⁴ Sentencia T-1104 de 2002.

⁵ Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994

⁶ Sentencia 219 de 2001.

⁷ Cfr. Sentencia T-249 de 2001.

⁸ El Gobierno Nacional decreto la emergencia económica, social y ecológica como respuesta de contingencia ante la emergencia sanitaria suscitada por la pandemia del Covid-19.

⁹ Mediante Resolución No. 738 del 26 de mayo de 2021 el Ministerio de salud y protección Social prorrogó la emergencia sanitaria (**hasta el 31 de agosto de 2021**), originada por el brote del virus Covid-19 que dio lugar declararlo como pandemia.

imparcial. Además, el artículo 74 Fundamental dispuso que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley (...) Esta Corte ha destacado que el derecho a la información no es solamente el derecho a informar, sino también el derecho a estar informado. “ De ahí la importancia del artículo 74 de la Constitución Nacional, que al consagrar el derecho de acceder a los documentos públicos, hace posible el ejercicio del derecho a la información, y de esta manera los demás derechos fundamentales ligados al mismo (...) distinguió tres manifestaciones del derecho fundamental a la información así: i) un deber, tanto del Estado como de los particulares, de emitir una respuesta frente a la solicitud de información requerida; ii) un derecho de toda persona a recibir información y iii) un derecho de los profesionales de construir la información con libertad y responsabilidad social (...) Igualmente, esta Corte enfatizó que la libertad de información es un derecho fundamental cuyo ejercicio goza de protección jurídica y, a su vez involucra obligaciones y responsabilidades, por cuanto, es un derecho-deber, esto es, un derecho no absoluto que supone una carga que condiciona su realización”.

El debido proceso

El artículo 29 de la Constitución Política indica que se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas, nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable. Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.

Frente al mínimo vital

La Corte Constitucional ha dicho que este “*constituye la porción de los ingresos del trabajador o pensionado que están destinados a la financiación de sus necesidades básicas, como son la alimentación, la vivienda, el vestido, el acceso a los servicios públicos domiciliarios, la recreación, la atención en salud, prerrogativas cuya titularidad es indispensable para hacer efectivo el derecho a la dignidad humana, valor fundante del ordenamiento jurídico constitucional*”. Remuneración generada del contrato de trabajo debido a la contraprestación de un servicio (artículo 127 del CST).

En el caso concreto

Frente al derecho de petición y el acceso a la información

En el asunto objeto de estudio, se tiene que el señor Doubel Luis Brito Tudares remitió vía electrónica un derecho de petición el pasado 11 de abril, que se dice fue recibido el día 16 del mismo mes y año, sin embargo, la constancia de remisión data del día 14 (ver PDF 004 prueba), no obstante, la misma accionada indica que fue recibido el 16, solicitando “...1. (...) se me habilite de manera inmediata mi acceso a la aplicación en mi rol de Rappitendero, 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. Se elimine de mi perfil de Rappitendero las

deudas que se generaron de forma manual por un valor total de TREINTA MIL PESOS (\$30.000), toda vez que son deudas sin justa causa que las sustentara (...) 3. En caso de no habilitarse mi ID totalmente, esto es acceso a la plataforma y acceso a tomar servicios me permito solicitar lo siguiente: (...) 3.1. Se me informe el sustento jurídico sobre el cual se fundamentó la decisión unilateral para proceder con el bloqueo de mi cuenta (...) 3.2. Se me informe la causal específica aplicada en mi caso para sustentar la decisión unilateral del bloqueo de mi cuenta (...) 3.3. Se aporte copia clara y legible del material probatorio que sustente efectivamente la decisión unilateral del bloqueo de mi cuenta”, del que se argumenta haberse recibido respuesta por parte de la entidad encartada el día 27 de abril, sin embargo, se indica que la misma no resuelve de manera completa los requerimientos allí planteados.

Mientras que la sociedad Rappi S.A.S, al descorrer el traslado afirmó haber proferido respuesta completa a los pedimentos del accionante, pues le indicó la causal específica consagrada en los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi” por la que la autorización de uso de la plataforma del accionante fue revocada de manera permanente. Misiva que es del caso verificar si fue proferida acorde a lo establecido en la doctrina constitucional.

Frente a la respuesta al derecho de petición, la Corte Constitucional en sentencia T-206 de 2018, señaló *“...las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: (i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”.*

De la contestación aportada al libelo (27 de abril) en relación a la resolución del derecho de petición adiado 11 de abril se tiene que la sociedad Rappi S.A.S le informó al petente 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. (...) De igual manera, se aclara que entre el peticionario y las partes no ha existido una relación laboral y/o de prestación de servicios, puesto que el peticionario fue autorizado al uso de la aplicación “Soy Rappi” mediante la aceptación de los términos y condiciones indicados anteriormente (...) todos los usuarios de la aplicación “Soy Rappi” cuentan con acceso al “Centro de Ayuda” al interior de la aplicación, por medio del cual pueden solicitar las razones de la inhabilitación de su cuenta”.*

Empero se advierte que dicho comunicado no resuelve de manera integral ni completa cada uno de los pedimentos expuestos por el tutelante ya que, si bien informa las razones por las cuales inhabilitó la cuenta del accionante en su calidad

de Rappitendero, su causal, le aclara que entre ellos (accionante y accionada) no ha existido una relación de índole laboral y/o de prestación de servicios y, que cuenta con el acceso al centro de ayuda al interior de la aplicación por medio de la cual puede solicitar las razones de la inactivación de la cuenta, **nada se dijo sobre** la eliminación o no del perfil del accionante como Rappitendero de las deudas que se generaron de forma manual por un valor de \$30.000 “...*toda vez que son deudas sin justa causa que las sustentara*”, tampoco se señaló nada frente al “...3.1. (...) *sustento jurídico sobre el cual se fundamentó la decisión unilateral para proceder con el bloqueo de mi cuenta*” y, menos respecto a entregar o no la copia clara y legible del material probatorio que sustentó la decisión unilateral del bloqueo de la cuenta del solicitante (numeral 3.3.), pesquisas elevadas al interior del citado dossier.

Aunque al contestar esta acción de tutela, la empresa Rappi S.A.S., reiteró haber dado una respuesta (27 de abril) congruente a las peticiones expuestas por el solicitante, en tanto le informó que la cuenta del petente no sería reactivada porque se había incumplido con el literal b de los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”, es decir, haber hecho un uso indebido de la tarjeta de dispersión, la cual está destinada únicamente para el pago de órdenes realizadas por los usuarios / consumidores, que según se manifiesta configura un detrimento de terceros y de la plataforma Rappi, además, señala que en la contestación expuso los hechos por los cuales desactivó la cuenta y presentó el fundamento jurídico, términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”, sin embargo, dicho argumento, con el que pretende extender su respuesta, debió ser puesto en conocimiento del accionante mediante contestación adiada 27 de abril, sin que así se hiciera, pues no se expusieron esas explicaciones en la citada misiva, tampoco se pronunció respecto al *petitum* descrito en el numeral segundo, situación que advierte quebranto de las citadas prerrogativas (derecho de petición y acceso a la información), pues la misma (respuesta) se profirió de manera incompleta, sin que a la fecha exista una resolución íntegra frente a lo requerido.

En ese orden de ideas, se concederá el amparo invocado, ordenando a la entidad accionada que en el término que más adelante se señalará, complementa la contestación a la petición que el quejoso elevó el día 11 de abril frente a la eliminación o no del perfil del accionante como Rappitendero de las deudas que se generaron de forma manual por un valor de \$30.000 “...*toda vez que son deudas sin justa causa que las sustentara*”, de cara al “...3.1. (...) *sustento jurídico sobre el cual se fundamentó la decisión unilateral para proceder con el bloqueo de mi cuenta*” y en cuanto a la entrega o no de la copia clara y legible del material probatorio que sustentó la decisión unilateral del bloqueo de la cuenta del solicitante (numeral 3.3.) y, dé a conocer de forma íntegra la respuesta al solicitante, atendiendo las consideraciones sentadas en precedencia y teniendo en cuenta que tiene derecho a, “*obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado*”.¹⁰

¹⁰ Sentencia T-161 de 2011 “...*Se concluye entonces que el derecho de petición consagra, de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. Se consagra pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo: “La respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite”. – Resalta el Despacho-*

Debido proceso y mínimo vital

El despacho no advierte su quebranto en la medida que la acción de tutela no cumple con los requisitos de inmediatez y subsidiariedad, para que se abra paso favorable de cara estas prerrogativas.

De la revisión de las documentales aportadas al plenario y los hechos expuestos en el libelo se tiene que, la queja Constitucional no se propuso de manera tempestiva, pues fíjese que, según lo narrado en el hecho séptimo, el 21 de enero de los cursantes la cuenta del accionante como Rappitendero le fue bloqueada de “forma imprevista” por el presunto incumplimiento a los términos y condiciones de la aplicación “Soy Rappi”, data en la cual también procedió a solicitar al centro de ayuda de Rappi S.A.S., los motivos por los cuales su cuenta fue desactivada (hecho 12), mientras que la acción de tutela fue interpuesta el 5 de agosto de 2021 (ver Acta Individual de Reparto), es decir, aproximadamente transcurridos **casi siete (7) meses**, lo que deriva en su falta de inmediatez, habida cuenta que aquella debe ejercitarse tan pronto ocurre la vulneración o amenaza al derecho fundamental, pues de lo contrario se desvirtúa el carácter inmediato del amparo.¹¹

En ese sentido, y como quiera que el quejoso considera que la afectación a su derecho al debido proceso, respecto al bloqueo unilateral de su cuenta como Rappitendero por parte de la entidad accionada deriva de la falta de requerimiento “...para rendir versión sobre alguna actuación que constituyera alguna violación a los términos y condiciones”, (hecho 15) y, la inexistencia de un procedimiento en los términos y condiciones de la aplicación “Soy Rappi” que garanticen dicha prerrogativa en caso de incumplimiento (hecho 11), no ha debido esperar más de siete (7) meses para procurar que su derecho fuera amparado, precisamente, porque este transcurso de tiempo pone en entredicho la urgencia de la salvaguarda pretendida, descartando la vulneración inmediata e inminente de lo peticionado.

De igual manera, se advierte incumplido el requisito de subsidiariedad, ya que el accionante, al momento de la interposición de esta acción de tutela, aún contaba con los mecanismos ordinarios para obtener el amparo deprecado, como lo es la jurisdicción ordinaria civil, a efecto de incoar la acción pertinente de cara a la eventual relación de índole contractual que se arguye en este momento, pues la

¹¹ Corte Suprema de Justicia, Sentencia de Tutela del quince (15) de julio de dos mil nueve (2009). Radicado No. 11001-02-03-000-2009-00955-00 “... Tal conclusión no responde a un parecer arbitrario de esta Sala; por el contrario, coincide con la posición que sobre el tema ha fijado la jurisprudencia constitucional y la doctrina nacional. En efecto, a pesar de la desaparición del término de caducidad de dos meses que el art. 11 del Dec. 2591 de 1991 había señalado para ejercer la acción de tutela, declarado inexecutable por sentencia C-543 de 1992 de la Corte Constitucional, con posterioridad a ello se ha entendido ‘Que si bien no existe un término límite para el ejercicio de la acción, de todas formas, por la naturaleza, el objeto de protección y la finalidad de este mecanismo de defensa judicial, la presentación de la acción de tutela debe realizarse dentro de un término razonable, que permita la protección inmediata del derecho fundamental a que se refiere el artículo 86 de la Carta Política. Por lo tanto, resultará improcedente la acción de tutela por la inobservancia del principio de la inmediatez que debe caracterizar su ejercicio. La restricción tiene como finalidad preservar el carácter expedito de la tutela para la protección de los derechos fundamentales que se consideran vulnerados con la acción u omisión de la autoridad pública’. (Sentencia T-797/02 de 26 de septiembre de 2002.) Tal entendimiento coincide con la nota de inmediatez que el art. 86 de la Carta Política señala como finalidad del ejercicio de esta acción, de manera que aquellas situaciones en que el hecho violatorio del derecho fundamental no guarde razonable cercanía en el tiempo con el ejercicio de la acción, no debe, en principio, ser amparado, en parte a modo de sanción por la demora o negligencia del accionante en acudir a la jurisdicción para reclamar tal protección (...) Así las cosas, en el presente evento no puede tenerse por cumplida la exigencia de inmediatez de la solicitud **por cuanto supera en mucho el lapso razonable de los seis meses que se adopta**, y no se demostró, ni invocó siquiera, justificación de tal demora por el accionante”. – Resalta el Despacho-.

queja gravita en razón de un presunto incumplimiento a los términos y condiciones establecidos entre el accionante con la sociedad Rappi S.A.S. descritos en el siguiente vínculo <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-virtual-rappitendero/>, (literal b) que exhiben una relación de orden contractual, que debe ser expuesta en el escenario correspondiente, a fin de presentar las pruebas correspondientes, el solicitante ejerza sus derechos de defensa y contradicción y, se defina el asunto dentro del marco propio de cada proceso, que no podría zanjarse de manera liminar a través de esta vía sumaria y preferente, pues así lo tiene por sentado la doctrina constitucional, en punto a que no se puede desconocer dichas alternativas¹² ni pretender que el Juez Constitucional adopte decisiones paralelas a las del funcionario que debe conocer del asunto dentro del marco estructural de la administración de justicia.

Tampoco se configura un perjuicio irremediable que torne viable este mecanismo, ya que no se acreditó de manera alguna que efectivamente el accionante y su núcleo familiar (mamá y hermana) dependían única y exclusivamente de los ingresos que percibía de la aplicación “Soy Rappi”, pues a pesar de que se afirmó haber dejado de recibir “ingresos fijos” con dicha plataforma (hecho trigésimo) también se dijo que actualmente realiza trabajos informales, es decir, que su situación no es precaria respecto a su economía, además, no se señaló ser un sujeto de especial protección constitucional (adulto mayor) o que actualmente se encuentra en estado de incapacidad que determine su estado de indefensión de cara a la entidad encartada y, que abra paso a una resolución favorable de sus peticiones, que en todo caso se zanjaron de manera parcial, conforme lo descrito en precedencia en cuanto al derecho de petición y el acceso a la información.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER el amparo del derecho de petición y el acceso a la información deprecado por el señor **DOUBEL LUIS BRITO TUDARES**, en los términos aquí señalados.

SEGUNDO: ORDENAR en consecuencia al representante legal de la sociedad **RAPPI S.A.S** o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, complemente la respuesta a la petición que el quejoso elevó el pasado 11 de abril de 2021 frente a la eliminación o no del perfil del accionante como Rappitendero de las deudas que se generaron de forma manual por un valor de \$30.000 “...*toda vez que son deudas sin justa causa que las sustentara*”, de cara al numeral “...3.1. (...) *sustento jurídico sobre el cual se*

¹² Sentencia T-471 de 2017 “...en las sentencias T-373 de 2015 y T-630 de 2015, estableció que, si existen otros mecanismos de defensa judicial que resulten idóneos y eficaces para solicitar la protección de los derechos que se consideran amenazados o vulnerados, el afectado debe agotarlos de forma principal y no utilizar directamente la acción de tutela. En consecuencia, una persona que acude a la administración de justicia con el fin de que le sean protegidos sus derechos, no puede desconocer las acciones judiciales contempladas en el ordenamiento jurídico, ni pretender que el juez de tutela adopte decisiones paralelas a las del funcionario que debe conocer del asunto dentro del marco estructural de la administración de justicia”.

fundamentó la decisión unilateral para proceder con el bloqueo de mi cuenta” y en cuanto a la entrega o no de la copia clara y legible del material probatorio que sustentó la decisión unilateral del bloqueo de la cuenta del solicitante (numeral 3.3.) y, dé a conocer de forma íntegra la respuesta al petente, atendiendo las consideraciones sentadas en precedencia.

TERCERO: NEGAR la protección de los derechos del debido proceso y mínimo vital conforme las consideraciones anteriormente expuestas.

CUARTO: NOTIFICAR esta determinación a las partes por el medio más expedito.

QUINTO: REMITIR oportunamente las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si el fallo no fuere impugnado.

NOTIFÍQUESE,

Firmado Por:

**Marlene Aranda Castillo
Juez Municipal
Civil 057
Juzgado Municipal
Bogotá D.C., - 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:

4e58ecd2a10139fec1cf95626445f4cacd5c181a4ef511bd9377a5a9ba60e4cd

Documento generado en 17/08/2021 06:29:39 PM

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